



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

การวิเคราะห์การใช้ภาษาจีนในการบริการของพิพิธภัณฑ์งู

(สยามเซอร์เพนทาเรียม)

AN ANALYSIS OF CHINESE SERVICE OF SIAM SERPENTARIUM

暹罗蛇园(Siam Serpentarium)汉语服务调查研究

สุภาวรรณ พรหมจักร

(苏葩婉)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

วิทยาลัยจีนศึกษา มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

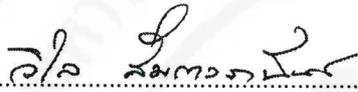
พ.ศ. 2564

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

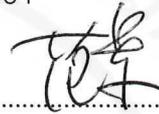
การวิเคราะห์การใช้ภาษาจีนในการบริการของพิพิธภัณฑ์ (สยามเซอร์เพนทาเรียม)
AN ANALYSIS OF CHINESE SERVICE OF SIAM SERPENTARIUM
暹罗蛇园(Siam Serpentarium)汉语服务调查研究

สุภาวรรณ พรหมจักร (苏葩婉)

ได้รับพิจารณาอนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)
เมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม พ.ศ. 2564



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิไล ลิ้มถาวรนนต์
ประธานกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ



Assoc. Prof. Dr. Fan Jun
อาจารย์ที่ปรึกษา



Prof. Dr. Liu Sen
กรรมการ



Prof. Dr. Li Yanfeng
กรรมการ



Assoc. Prof. Dr. Fan Jun
กรรมการ



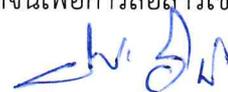
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นริศ วศินานนท์
กรรมการ



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นริศ วศินานนท์
ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)



Dr. Zhao Ping
กรรมการ



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธเนศ อิมสำราญ
คณบดีวิทยาลัยจีนศึกษา

การวิเคราะห์การใช้ภาษาจีนในการบริการของพิพิธภัณฑ์ (สยามเซอร์เพนทาเรียม)

สุภาวรรณ พรหมจักร 626014

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: FAN JUN, Ph.D.

บทคัดย่อ

สยามเซอร์เพนทาเรียมคือสถานที่ท่องเที่ยวแห่งใหม่ในประเทศไทย จุดประสงค์ในการก่อตั้งคือสร้างแหล่งท่องเที่ยวเชิงความรู้และส่งเสริม “ยาгу” ซึ่งเป็นยาแผนโบราณที่ผลิตมากกว่า 40 ปี โดยลูกค้าหลักและนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นชาวจีน ก่อนการระบาดของโคโรนาไวรัสมีนักท่องเที่ยวมากกว่า 2000 คนต่อวัน จากการตลาดอย่างต่อเนื่องโดยภาครัฐและภาคเอกชนของไทย เช่น การยกเว้นค่าธรรมเนียมวีซ่าได้ดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวจีนมายังประเทศไทยเป็นจำนวนมาก เนื่องจากการดำเนินงานของสยามเซอร์เพนทาเรียมเกี่ยวข้องกับการบริการนักท่องเที่ยวจีนเป็นหลักจึงมีความน่าสนใจ ในการศึกษาพัฒนาการของการบริการภาษาจีนในการท่องเที่ยว และสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยต่อไป

บทความนี้มีเป้าหมายในการวิจัยคือนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เข้ามาเยี่ยมชมในสวนงูสยาม ทำการสำรวจเกี่ยวกับบริการภาษาจีนภายในสวนงูสยาม ซึ่งการศึกษานี้ใช้วิธีการสำรวจจากแบบสอบถาม สัมภาษณ์ผู้จัดการและพนักงาน การสำรวจเกี่ยวกับการให้บริการด้านภาษาจีน ตรวจสอบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีต่อบริการภาษาจีนภายในสวนงูสยามโดยการสัมภาษณ์พนักงานและการสำรวจผ่านสื่อออนไลน์ จากนั้นทำการวิเคราะห์ SWOT ตามผลการสำรวจที่เกี่ยวข้องสุดท้ายแสดงให้เห็นถึงปัญหาในการบริการภาษาจีนของสวนงูสยามและเสนอแนวทางแก้ไขที่เกี่ยวข้อง จากผลการศึกษาพบว่าปัจจุบันสยามเซอร์เพนทาเรียมมีการให้บริการภาษาจีนและมีพนักงานที่พูดภาษาจีนได้ ส่วนปัญหาที่ค้นพบคือการบริการในรูปแบบออนไลน์ Weibo และ WeChat ของพิพิธภัณฑ์ยังไม่มีประสิทธิภาพในการดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวจีน ขอแนะนำให้หน่วยงานจัดสรรทรัพยากรให้กับสื่อออนไลน์ใหม่ ๆ มากขึ้น เพื่อสร้างความใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวและปรับปรุงในการบริการภาษาจีน

คำสำคัญ: บริการภาษาจีน พิพิธภัณฑ์ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีน

AN ANALYSIS OF CHINESE SERVICE OF SIAM SERPENTARIUM

SUPAWAN PROMJAK 626014

MASTER OF ART (CHINESE FOR BUSINESS COMMUNICATION)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: FAN JUN, Ph.D.

ABSTRACT

Siam Serpentarium is a new attraction in Thailand. The purpose of the company is to create a knowledge tourism resource. Another reason is to promote a traditional medicine product called "snake drug" that has been producing for almost 40 years and has Chinese tourists as its main customer. In one day more than 2,000 tourists. Since the operation of the Siam Serpentarium is mainly associated with Chinese tourists services, it is very interesting. In the study of the development of Chinese language services and to survey the satisfaction of tourists in order to benefit the further development of the tourism industry in Thailand.

This article aims to research Chinese tourists visiting the Siam Serpentarium. Conduct a survey about the Chinese service. This study uses questionnaire survey methods, interviews with managers and staff. Including external data analysis, a survey on Chinese services. The methods used to monitor the satisfaction of Chinese tourists with Chinese services include interviews with staff and online media surveys. The SWOT analysis was then performed based on the final relevant survey results of the problems in the service and proposed relevant solutions. The results of the study, the current Siam Serpentarium attractions. It's provides Chinese language services and staff can speak Chinese. There are also Chinese language services available through online media on their website Weibo and WeChat. But it's not yet effective at attracting Chinese tourists. It is recommended that the agency allocate more resources to new online media in order to create closer contact with tourists and improve their Chinese service.

Keywords: Chinese language services Snake Museum Chinese Tourists'Satisfaction

暹罗蛇园(Siam Serpentarium)汉语服务调查研究

苏葩婉 626014

文学硕士学位（商务汉语）

指导教师：范军 博士 副教授

摘要

暹罗蛇园 (SIAM SERPENTARIUM) 暹罗蛇园是泰国旅游新的旅游景点。暹罗蛇园的目的是为了创建一个知识旅游目的地，另一个原因是推广被称为“蛇药”的传统药物产品。这是暹罗公园已经生产了将近 40 年的传统药物，中国游客是蛇园相关产品的最重要的消费者，新景点开放后，大多数游客都是中国公民，新冠疫情之前，有超过两千名游客来到暹罗蛇园。除泰国政府和私营企业持续营销外，免收入境签证(Visa on Arrivals)费等措施吸引了大量中国游客来泰旅游。来泰旅游的中国游客已占泰国旅游客源的一半左右。由于暹罗蛇园的运动主要与中国游客相关，所以研究暹罗蛇园的汉语服务及游客的满意度是非常重要的，对整个泰国旅游业的进一步发展也有积极意义。

本文以暹罗蛇园的中国游客为研究对象，对暹罗蛇园汉语服务进行调查，这项研究采用问卷调查、访谈和文献资料分析的方法。根据相关的暹罗蛇园汉语服务调查结果分析，用于调查中国游客对使用中文的满意度的工具包括暹罗蛇园工作人员的询问和在线路上调查。然后根据相关的汉语服务调查结果进行 SWOT 分析；最后指出蛇园汉语服务存在的问题，以及提出相应的解决对策。

通过研究发现，暹罗蛇园的景点有会说中文的工作人员，因而提供一定的汉语服务。此外，还可以通过网站媒体、微博和微信获得汉语在线服务。研究发现，微博和暹罗蛇园的微信公众号尚未有效地吸引中国游客。建议该机构分配更多资源在网络新媒体，以期与游客建立更密切的关系并提高汉语服务。

关键词：汉语服务，蛇博物馆，中国游客满意度

目 录

บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	II
摘 要	III
目 录	IV
表格目录	VI
图表目录	VII
图画目录	VIII
绪 论	1
第一章 暹罗蛇园的发展概况	9
第一节 泰国动物园的概况	9
第二节 泰国博物馆的概况	12
第三节 暹罗蛇园的发展经营和语言服务	15
第四节 泰国旅游业的发展影响	17
第二章 暹罗蛇园旅游汉语服务调查分析	20
第一节 暹罗蛇园基本情况调查	20
一、泰国汉语服务情况	20
二、暹罗蛇园汉语服务人员情况	21
三、汉语服务情况	26
第二节 中国游客调查	42
一、游客满意	42
二、满意情况	51
第三章 对暹罗蛇园汉语服务的评估	53
第一节 暹罗蛇园汉语服务经营 SWOT 分析	53
第二节 汉语服务存在的问题	57
第三节 改进的建议	59
结 语	60
参考文献	61
附 录	64
致 谢	73
ประวัติผู้เขียน	74

表格目录

表 2-2	工作中的汉语使用率表	24
表 2-3	服务人员汉语水平表	24



图表目录

图表：2-1	工作人员的汉语学习时间	23
图表：2-4	参观暹罗蛇园的游客人数	25
图表：2-5	员工在工作中遇到的语言相关问题的数量	26



图画目录

图： 1-1	中国出境泰国旅行情绪调查	19
图： 2-6	暹罗蛇园的吉祥物和旅游警告标志 “禁止人进”	28
图： 2-7	暹罗蛇园的节目单有泰语，汉语，英文	29
图： 2-8	暹罗蛇园的拟真蛇类科普展览馆	29
图： 2-9	录像显示吃蛇的猪。附中文字幕	30
图： 2-10	视频字幕按钮	30
图： 2-11	蛇的名字标签	31
图： 2-12	有毒的蛇历史标签	31
图： 2-13	无毒的蛇历史标签	31
图： 2-14	勿敲打和勿用闪光灯	32
图： 2-15	蛇解剖科学室	32
图： 2-16	蛇繁殖室	33
图： 2-17	蛇咬伤急救法	33
图： 2-18	关于蛇的传说	33
图： 2-19	纳卡剧院进出口	34
图： 2-20	蛇的好处，蛇毒面霜	34
图： 2-21	暹罗蛇园的礼物	35
图： 2-22	暹罗蛇园礼品店 1	35
图： 2-23	暹罗蛇园礼品店 2	35
图： 2-24	含蛇胆混合物的传统药物 “蛇油丸”	38
图： 2-25	暹罗蛇园网络	40
图： 2-26	KLOOK 客路网络 1	44
图： 2-27	KLOOK 客路网络 2	44
图： 2-28	Tripadvisor 网络 1	45
图： 2-29	Tripadvisor 网络 2	45
图： 2-30	马蜂窝网络 1	46
图： 2-31	马蜂窝网络 2	46
图： 2-32	PREMPORN 海外专营店	47
图： 2-33	KATAI KING 食品饮料海外旗舰店	47
图： 2-34	中国游客	48
图： 2-35	暹罗蛇园微博	48

绪论

一、 选题的背景和意义

旅游业是泰国经济的重要服务业。由于旅游业是一个产生大量收入的服务部门。并将产生的收入分配给各个业务部门广泛这些包括交通，住宿，饮食和娱乐业务。旅游业务和指南商业纪念品销售旅游开发事业或间接包括商务沟通广告和公共关系业务，银行业务等。

泰国旅游业以丰富的资源优势为基础, 并成为国家的支柱产业。据世界旅游理事会预计，未来十年泰国旅游业增长速度将排名全球第十位。据泰国政府和泰国旅游促进会介绍，截至现在，今年游客创造的收入已经比去年增长了 8%，而往年的年均增长率只有 3%至 5%。泰国国外游客数量排名第一的是中国，在 2018 年入境泰国的中国游客人数约为 1115 万人次，比去年增长 5.87%。^[1]

由于在 2019 泰国面临农产品价格下跌的问题。家庭债务增加家庭消费放缓此外，私人对机床的投资继续放缓。虽然国际贸易放缓商品出口的高价值体现了这一点。但是，泰国经济仍然得到外国旅游部门的支持。中国游客以每年 31.6%的速度增长，还有来自印度，老挝和日本等其他国家的游客。^[2]

在中国政府于 2011 年允许人们自由出国旅行之后，2018 年中国出境旅行次数几乎增加了两倍，从 2011 年的约 2400 万人次增加到 2011 年。到 2018 年底，达到 6900 万，加上数字技术的进步。以及在线媒体的出现这有助于使旅游信息广泛可用并且更容易访问这些因素帮助许多中国人习惯了出国旅行。这是因为中国人民的收入随着过去的经济增长而增长。这导致中国中年人的旅游方式和行为发生了变化和新一代的中国人。^[3]

此外，依靠来自大型旅行团的游客收入的企业可能会扩大他们的客户群，并使他们更受研究流行的年轻一代中国游客的影响。并通过在线媒体计划自己的旅行这就需要采用不同的营销方式来吸引这批游客，例如通过中国青少年中的著名影响者或博客来推广产品或景点。通过平台投影广告片段中文在线视频共享等。同时，有趣的当地社区可以利用自身优势建立业务。为游客服务，并从中国旅游业的变化趋势中受益。

[1] SCB, [Online], (<https://www.scb.co.th/th/personal-banking/stories/business-maker/coffee-talk-4.html>)

[2] สภาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย(2016), ดัชนีความเชื่อมั่นของผู้ประกอบธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทย,วารสารวิชาการโครงการการรายงานและพยากรณ์สถานการณ์พฤติกรรมนักท่องเที่ยวและความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทย

[3] Marketeeronline, [Online], (<https://marketeeronline.co/archives/99394>)

暹罗蛇园 (SIAM SERPENTARIUM) 暹罗蛇园是泰国旅游新的旅游景点，在超过 15 莱的区域内，新的学习中心和亚洲第一个蛇博物馆。这地方是暹罗公园 (SIAM PARK RECREATION COMPANY LIMITED) 的子公司，暹罗公园隶属于暹罗珠宝集团 (SIAM GEM GROUP)。暹罗珠宝集团提供高品质旅游一条龙服务，例如，旅游，观光和购物。1988 年，暹罗罗珠宝集团在曼谷市中心推出了四星级酒店“曼谷拉玛花园酒店”^[1]。凭着公司多年来丰厚的经验和强大的泰国旅游关系网，能满足游客任何旅游方面的需求，解决游客旅途中的各种问题，为游客提供一个完美的泰国之旅。

暹罗蛇园 (SIAM SERPENTARIUM) 位于泰国曼谷市 Lat Krabang 区 Luang Phaeng 路 969 号 邮编 10520。注册资金 9100 万泰铢，对于企业家来说，在商业团体活动，植物园和动物园中，它被认为是相对较高的注册资本。在这些公司之后排名第七，野生世界 (SAFARIWORLD PUBLIC COMPANY LIMITED) (曼谷)，JUNGLE WORLD CO., LTD. (曼谷)，PATTAYA LAGUNA CO., LTD. (春武里府) 和北榄府鳄鱼园和动物园 (SAMUTPRAKAN CROCODILE FARM AND ZOO COMPANY LIMITED) (沙没巴干府)。^[2]

建立暹罗蛇园的目的是为了创建一个知识旅游目的地，另一个原因是推广被称为“蛇药”的传统药物产品。这是暹罗公园已经生产了将近 40 年的传统药物。在新管理层看到改善公司贸易质量的机会之前，该公司开设了蛇学习博物馆，使游客可以了解蛇的生活方式和蛇的利益。新景点开放后，大多数游客都是中国公民，他们是与旅游经营者一起来的。一天之内，有超过两千名游客来到暹罗蛇园。

暹罗蛇园的研究意义和研究必要性：一，受中国游客欢迎的旅游景点，由于中国游客很多，在正常情况下，一日大约有两千人；二，中国游客是蛇园相关产品的最重要的消费者，暹罗蛇园有名的产品是传统药物。这种药只有中国游客买的；三，是泰国政府推广的特色旅游项目，泰国政府和私营部门持续营销的因素 此外，免收入境签证 (Visa on Arrivals) 费用措施是针对中国游客进行营销的一个支持因素；四，在泰国的相关研究还很少。由于主要与中国游客相关的暹罗蛇园的运作，研究旅游中的汉语服务的发展并探索游客的满意度是很有趣的。为了惠及泰国旅游业的进一步发展。

[1] siamgemsgroup, “ประวัติของเรา”, [Online], (<https://www.siamgemsgroup.com/th/our-history>)

[2] datafor thai, “รายชื่อผู้ประกอบการกลุ่มธุรกิจ กิจกรรมพฤษชาติและสวนสัตว์.” [Online], (<https://www.datafor thai.com/business/objective/91031>)

以此为基础, 本文开展了“暹罗蛇园(Siam Serpentarium)汉语服务调查研究”, 调查了泰国暹罗蛇园汉语服务现状、游客对泰国暹罗蛇园的汉语服务的满意度, 并将分析探讨暹罗蛇园汉语服务存在的问题及改善建议的研究。

二、与本论文有关的国内外研究综述

有关泰国蛇园汉语服务研究, 还没有发现类似的国内外研究。根据目前所掌握的资料, 相关的国内外研究有旅游业务研究, 与泰国博物馆和动物园研究方面, 涉及到以下几个方面:

(一) 有关泰国商业汉语服务和应用方面的研究

王秀娟(2017年华侨崇圣大学)《促进中国游客来泰旅游加强汉语服务一以泰国国家旅游局为例》中指出汉语是中国游客使用的语言, 提供汉语服务还是有助于游客来泰旅游的方便因此, 推广中国游客来泰旅游与提供游客的汉语服务是需要的事情。中国游客对泰国国家旅游局推广活动, 服务和汉语大众媒体表示满意。中国游客认为泰国国家旅游局大众媒体的汉语应用是正确。根据研究的结果, 中国游客对泰国国家旅游局推广活动, 服务和汉语大众媒体表示满意。中国游客认为泰国国家旅游局大众媒体的汉语应用是正确。主要问题是虽然泰国国家旅游局已经提供了很多汉语大众媒体, 但是使用泰国国家旅游局大众媒体的中国游客数量比较少。因此, 有些中国游客才无法知道泰国国家旅游局的信息与服务。所以泰国国家旅游局需要更多努力宣传自己的服务。

卢桂芳(2017年华侨崇圣大学)《泰国旅游业的发展及汉语服务研究》本文在曼谷等地区进行了采访调查和问卷调查, 这反映出大型商店比小型商店更能处理汉语服务。这表明中国游客没有这项服务的便利性。中国游客对泰国的购物环节的汉语服务评价最高, 此外, 中国游客对娱乐, 住宿, 游览的汉语服务反应较好, 而餐饮, 交通环节的汉语服务较差, 泰国有优秀的汉语导游提供汉语导游服务会吸引更多的中国游客前来泰国旅游。

李时祥(2017年华侨崇圣大学)在《泰国北榄府古城旅游业汉语应用研究》对泰国北榄府古城的汉语服务情况进行分析研究。论文对泰国北榄府古城汉语服务的问卷调查进行分析。本论文分析在泰国北榄府古城景点里的汉语服务情况和提供汉语服务不足之处。大多数的中国游客跟随旅行社到泰国北榄府古城旅游, 大众传媒在宣传泰国北榄府古城时使用汉语语种少, 提供给中国游客的汉语服务少, 不能满足中国游客需求, 使得中国游客得不到泰国北榄府古城信息以至于很少能到这里旅游。

刘慧玲（2019 年北京交通大学）在《泰国对华旅游服务出口的影响因素研究 Study on the Influencing Factors of Thailand's Tourism Services Export to China》中指出本研究结果发现,泰铢人民币汇率和泰国 CPI 物价指数的回归结果都同样不显著,中国人均收入对中国游客赴泰国旅游人数的回归系数显著,说明中国人均收入对中国游客赴泰国旅游人数有显著的正向影响关系,泰国旅游基础设施的资金投入对中国游客赴泰国旅游人数也有显著的正向影响关系,中国一线城市平均人口对中国游客赴泰国旅游人数有显著的正向影响关系,泰国的优秀自然风光的旅游景点数和泰国优秀的文化景点数对中国游客赴泰国旅游人数均有显著的正向影响关系。

杨东彬（2018 年暨南大学）《诗丽吉王后博物馆职业汉语培训研究——兼论泰国景点职业汉语教学》本文以诗丽吉王后博物馆职业汉语培训为主要研究对象,兼及泰国一般的景点汉语培训研究。对泰国景点职业汉语培训的课程设置、教材编写、课堂教学及考核评价等有一定的普遍意义。

吴倩,潘艳芬（《贵州商学院学报》2020 年 第 2 期）《泰国曼谷会展旅游 SWOT 分析及其发展策略研究》会展旅游是新时代经济新生引擎,也是对各国家经济发展有极大贡献的重要行业。基于泰国曼谷会展旅游相关数据,研究运用 SWOT 方法分析其会展旅游业发展优势、劣势和面临的机遇挑战,从政府干预、行业内部整合、加强科技运用和人才培养四个方面提出发展策略。

冯小茜（2015 年华侨崇圣大学）《分析泰国旅游服务贸易的发展以汉语服务为例》中指出阐述泰国旅游贸易汉语服务的发展状态,调查泰国旅游贸易中的汉语服务情况,主要分析的范围在旅游社,酒店服务,机场管理和旅游产品销售等方面。通过分析指出泰国旅游服务贸易发展的前景和面临的挑战,阐明在泰国旅游服务贸易中汉语应用的重要性,同时指出汉语服务上存在的问题并提出改进的措施。

从以上论文主要研究的内容是泰国旅游业务的汉语服务。这些研究旨在探讨泰国的旅游业以及中国游客对汉语服务的影响、研究游客对泰国旅游企业汉语服务的满意度。还研究了旅游景点经营的泰国旅游企业在员工培训方面的发展以及政府对泰国旅游业的发展。所有这些都是通过开发汉语服务来支持中国游客来分析泰国旅游业发展的研究,之后,暹罗蛇园所提供的服务进行对比分析,确定暹罗蛇园是否符合中国游客对汉语服务的需求、寻找满足中国游客需要开发的问题。

（二）有关泰国旅游环境方面的研究

李瑞霞（《消费导刊·理论版》2008年第03期）《泰国旅游业发展经验及其借鉴》泰国旅游发展，理出泰国旅游业发展值得我们借鉴的方面，要包括提高全社会对旅游业的关注、重视旅游市场的开发、加大对外宣传力度等。泰国旅游业长期稳定发展的原因是改善环境、交通、不断提高旅游服务质量、政府对旅游业感兴趣并提供支持。

爱丽（2014年吉林大学）《论泰国旅游业发展及其对泰国经济的影响》中写到对泰国旅游业发展现状的分析，研究了泰国旅游业对泰国经济发展带来的有利影响与不利影响，并根据泰国旅游业的发展得出了启示。泰国旅游业发展对泰国经济发展带来的不利影响以及其存在的劣势和挑战，提出了促进泰国旅游业进一步发展的对策与建议。作者认为，泰国旅游业的进一步发展，离不开政府的大力支持，因此，政府应加大力度支持旅游业的开发与规范；同时，应不断增加和完善旅游设施，建立大的旅游组织以及重视旅游宣传和促销。最后是论文的结论，在这一部分中，作者对全文进行了概括性的总结，并对泰国旅游业的发展前景进行了预测与展望。

周家欣（2015年北京邮电大学）《泰国旅游服务贸易对泰国经济发展的效应分析》研究了泰国旅游服务贸易促进经济增长的路径，在物质资本积累、人力资本、就业等方面对促进泰国经济增长的效应，而且分析了泰国旅游服务贸易对泰国经济增长推动作用的内在原因。此外，对泰国旅游服务贸易与经济增长的定量分析结果，证明了旅游业对经济增长贡献作用的大小。在此基础上，分析了泰国旅游服务贸易对泰国经济发展的影响。

通过对与本论文相关的论文和研究文章的综述，可以知道泰国的旅游业从公共和私营部门不断发展。还指出了旅游经济发展存在的问题、解决办法和影响。以上信息可作为“泰国旅游的发展发”课题研究的指导，探讨旅游在泰国的重要性，探索旅游商务服务的可得性。

（三）有关野生动物园和博物馆方面方面的研究

李童（2019年吉林大学）《线上游客评价对于博物馆旅游线路规划的影响——以沧州市博物馆为例》博物馆线上游客评价以其更能贴近人们真实感受、满足人们出行所需信息需求的优势受到公众青睐，便于公众事先规划其博物馆旅游线路。就博物馆而言，满足公众需求是其立足于“人”的重要内容，重视博物馆线上游客评价，便于博物馆了解公众出行动机，感知公众出行需要，贴近公众真实需求，从而能够规划出高品质的博物馆旅游线路，提供高质量的博物馆服务。本

文通过对博物馆线上游客评价内容进行归纳分析,讨论其对于博物馆及观众在规划相关旅游线路方面的影响,同时以沧州市博物馆作为案例进行分析,探讨博物馆线上游客评价对于沧州市博物馆发展旅游事业、规划博物馆旅游线路的影响及意义,为中小博物馆在规划其旅游线路过程中对博物馆线上游客评价的把握利用提供些许借鉴。

蔡丽雅(2016年华侨崇圣大学)《泰国金·汤普森博物馆(JIM THOMPSON)汉语服务研》中指出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,但是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。

陈琴,李俊,张述林(《人文地理》2012年第6期)《国内外博物馆旅游研究综述》中指出分析了一定数量的国内外博物馆旅游相关文献,对博物馆旅游及其相关研究进行了分类比较阐述,发现国外博物馆与城市、社区、遗产旅游的融合是社会发展的趋势,几者之间相互促进,为双方带来了新的发展机会,促进了博物馆旅游研究的发展,对研究博物馆旅游及其作为城市旅游的重要载体具有一定的借鉴作用。我国博物馆旅游资源丰富,开始注重博物馆概念的泛化,出现了“生态博物馆”、“开放式博物馆”、“活态博物馆”等一系列的专题研究,可见,国内博物馆旅游开发领域正在不断拓展,要以发展的、创新的理念来开发国内博物馆旅游。

根据对选定博物馆的研究结果,研究发展博物馆旅游的重要性、泰国博物馆的中文服务、博物馆和网络媒体,为了将这些内容应用于研究。由于“暹罗蛇园(Siam Serpentarium)汉语服务调查研究”的内容是对暹罗蛇园汉语服务和网络媒体的研究,因此有必要对这些研究进行研究,以突出提高博物馆旅游汉语服务的重要。

三、本选题的研究目的、方法、主要内容、要解决的关键问题:

1. 研究的目的

- 1) 对暹罗蛇园汉语服务进行调查
- 2) 根据相关的暹罗蛇园旅游汉语服务调查结果分析
- 3) 发现其中存在的问题,提出相应的解决对策

3) 通过对调查问卷、访谈和相关资料的分析研究，对存在的问题提出解决方法和改进措施。

四、 论文的研究的创新性

通过中泰文文献资料查询，目前还没有查到对泰国蛇园方面的研究文章和论文。本论文是首次对泰国蛇园旅游汉语服务方面的研究，具有创新性。



第一章 暹罗蛇园的发展概况

第一节 泰国动物园的概况

动物园 (Zoo) 是在生境之外展示野生动植物的地方目的是为了教育而收集各种动物。并为人们提供服务包括促进和组织各种动物的维护和繁殖为了不灭绝它的重要功能是：一、保护；二、研究；三、教育；四、作为人们休闲的场所。旨在让游客了解各种野生动物的生活无论是哺乳动物，家禽，爬行动物两栖动物和水生动物，着重于本地栖息地条件 (Zoogeographic Theme)、根据动物群体的环境 (Ecological Theme)、根据行为 (Behavioral Theme) 等。^[1]

第一批动物园是由有钱人创建的私人收藏，以展示其力量。这些私人收藏被称为管理。在埃及和美索不达米亚发现的壁雕证据表明，统治者和贵族最早于公元前 2500 年创建了博物馆。他们将远征队的记录留在了遥远的地方，以带回长颈鹿，大象，熊，海豚和鸟类等外来动物。有证据表明，古代动物园的主人雇用了动物饲养员来确保他们的动物繁衍生息。动物园还存在于后来的文明中，包括中国，希腊和罗马。在今天的墨西哥，阿兹台克皇帝蒙特祖玛二世 (Montezuma II) 保持着西半球最早的动物收藏之一。在 1520 年西班牙征服期间被埃尔南·科尔特斯 (Hernan Cortes) 摧毁。

(一) 现代动物园

现代的公共动物园模型于 18 世纪启蒙时代流行。启蒙时代是欧洲历史上的一个时期，科学，理性和逻辑被提倡为社会和政府的理想。启蒙时代的科学重点扩展到动物学。在这段时间里，人们开始出于科学原因想要研究动物。科学家们想研究动物的行为和解剖学。为此，科学家和动物园管理员必须将动物饲养在接近或类似于动物自然栖息地的地方。第一个现代动物园建于 1793 年，在法国巴黎开业。法国大革命的领导人把包括法国国王和王后在内的法国贵族统治者转移到了巴黎植物园。该设施仍然是巴黎市中心一个繁忙而受欢迎的动物园。像植物园博物馆 (Menagerie du Jardin des Plantes) 这样的早期动物园更像是动植物博物馆，而不是自然栖息地。将动物饲养在较小的展示区域内，其空间应尽可能多。如今，动物园旨在娱乐和教育公众，但是却非常重视科学

[1] Ariya Aruninta .“ EdutainmentLandscape”[Online],(<http://www.land.arch.chula.ac.th/pdf/edutain.pdf>),2020/1/15

研究和物种保护。有一种给动物更多空间并重建自然栖息地的趋势。动物园通常由政府监管。

(二) 动物园类型

1. 市区和郊区动物园 (Urban and Suburban Zoos)

位于大城市的城市动物园仍然类似于 200 年前流行的小型动物园。通常，这些动物园位于城市中心，因此难以扩张。城市动物园几乎没有成长的空间，而且动物园的许多建筑物都是历史性的地标，无法摧毁或重新设计。在许多城市动物园中，动物被饲养在相对较小的围栏中。一些动物活动家认为，由于狭窄的环境，噪音和污染，将动物饲养在城市环境中是残酷的。

2. 野生动物园 (Safari Parks)

野生动物园比城市和开放式动物园大，是游客可以驾驶自己的车去看到大范围封闭区域中的非本地野生动物的区域。与传统动物园的小型围栏相比，这些景点为动物提供了更多的空间。游客可以自己乘坐汽车，也可以乘坐公园的公交车之一。在公园，游客还可以从公交车窗户喂一些动物，例如狮子。并非所有公园都鼓励甚至允许游客饲养动物。

3. 游戏储备 (Game Reserves)

禁猎区是保护生态系统和本地物种的大片土地。这些保护措施使动物能够以自然的速度生存和繁殖。允许动物自由漫游。在 1800 年代，一次狩猎“大型动物”（大象 或狮子等大型动物）的旅行被称为野生动物园。尽管今天有些游戏保护区允许进行传统的狩猎之旅，但另一些游戏区将访客限制在“照片狩猎”中，在这里游客可以拍摄照片，而不是动物。所有游戏保护区中的动物都受到保护，免受非法狩猎，这对许多濒临灭绝的物种构成威胁。合法狩猎受政府监管。猎人必须购买许可证，并且严格限制他们可以狩猎的动物的类型和数量。偷猎者或未经许可的猎人会杀死动物以获取宝贵的身体部位。例如，大象因其象牙被偷猎者杀害。

4. 动物园 (Petting zoos)

动物园里有家养的动物，它们足够温和，可以让孩子们饲养和喂养。绵羊，山羊，驴和兔子是动物园中常见的宠物。这些类型的动物园可在公园和大型动物园内找到。有时，流动宠物动物园会在各个城市之间举办博览会或狂欢节。

（三）专业化

大多数动物园都有专门的围栏和特定动物的栖息地。寒冷气候下的动物园，例如俄罗斯新西伯利亚，必须为狐猴等动物重建温暖的生态系统。狐猴是一种灵长类动物，原产于非洲东海岸的马达加斯加岛。西伯利亚和马达加斯加的夏季温度大致相同，约为 21 摄氏度（华氏 70 度）。一些动物园完全致力于某些物种。水族馆是专门容纳水生动物的动物园类型。澳大利亚的悉尼水族馆拥有澳大利亚所有主要水系统的展品，并且是 650 多种澳大利亚本土物种的家园。鸟类公园和鸟类公园是另一种专门的动物园。新加坡的裕廊飞禽公园拥有来自世界各地的 8,000 多种鸟类，共 600 种。裕廊在一个非洲湿地展览中有 1,000 多只火烈鸟，每天都有模拟的雷暴雨。^[1]

（四）泰国动物园

律实动物园 (Dusit zoo) 是泰国第一个动物园和公园。位于泰国的首都曼谷的律实县之拍喃五路的动物园。毗邻旧的国会大厦，原来是暹罗君主拉玛五世的御用鹿苑，供养梅花鹿，其后世界各国相继进贡珍禽异兽，使它成为泰国著名的动物园。它是一个绿化园林，种植许多有花灌木及可供划艇的池塘。这里的白象懂得向观光旅客行礼讨食；长臂猿亦时刻盯着观光旅客手里的冰棍。拉玛五世 朱拉隆功 (King Rama V) 在 1897 年去欧洲旅行时的想法就是这样，他把外国的动物园活动视为享受休闲的地方。并充分了解动物，因此，回到泰国后，动物园就在泰国建造。

最初，他为这是私人旅游和第一方的仆人。因此，Suan Dusit 是鲁实行宫的一部分。后来，在国王拉玛七世 巴差铁朴 (King Rama VII) 的统治下，提出了一项皇家倡议，将这个花园保持宽敞。比它更好并向公众开放以放松身心 1932 年政府更迭后，贝·奎披汶颂堪陆军元帅 (Field Marshal Plaek Pibulsongkram) 政府因此向曼谷园致敬进行公园还有一个休息的地方娱乐人民。当时，Aditya Dibaba 国王下是他的摄政王。已代表授予批准国王拉玛八世 阿南塔·玛希敦 (King Rama VIII)，允许曼谷市接受 Suan Dusit 地区为公园。

然后通过曼谷市设法移动了星鹿和各种动物他们来自 Amporn Park，从 Saranrom Park 移走了一些动物，例如鳄鱼和猴子。来 Khao Din Wana 并要求王室局在周日将王象送给公众当翻新各种建筑物时曼谷市政府开放 Suan Dusit

[1] nationalgeographic, "Zoo", [Online], (<https://www.nationalgeographic.org/encyclopedia/zoo/>)

供公众参观。可以在 1938 年 3 月 18 日放松身心，这名律实动物园(Dusit zoo)被称为杜斯特动物园哪个可以被认为是泰国的第一个动物园。

在第一阶段，动物园组织只有一个动物园。律实动物园(Khao din Wana)，直到 1974 年建立了芭提雅绿山动物园(Khao Kheow Open Zoo)春武里府。后来，动物园公园又组建了 3 个动物园，分别是：清迈动物园 (Chiang Mai Zoo) (1977)，呵叻动物园 (Nakhon Ratchasima Zoo or Korat Zoo) 和宋卡动物园 (Songkhla Zoo) (1991)。

其他三个地方是乌汶动物园 (Ubon Ratchathani Zoo)，坤敬动物园 (Khon Kaen Zoo) 和大象保护工程，泰国素林府 (Elephant Kingdom Project, Surin Province)。

前往芭提雅绿山动物园最初，它只是一个康复设施，为律实动物园中的动物排泄水。面积小但动物数量不合理结果，许多动物的生活条件变得拥挤，繁殖缓慢。另外，一些稀有野生动植物也不会繁殖。因此，在 500 莱的面积上，各种动物被排干以与自然相似的条件进行饲养。^[1]

第二节 泰国博物馆的概况

根据 2007 年 8 月 24 日在奥地利维也纳举行的第 22 届大会通过的 ICOM 章程，目前的定义如下：“博物馆是向社会开放的，为社会及其发展服务的非营利性常设机构，其为教育目的而获取，保护，研究，交流和展示人类及其环境的有形和无形遗产，学习和享受。”包括美术馆，历史古迹，动物园等。^[2]

博物馆一词具有古典渊源。在希腊语中，“mouseion”意为“seat of the Muses”，并指定了一个哲学机构或一个沉思之地。在罗马时代，使用拉丁语衍生品博物馆似乎受到了限制，主要是在哲学讨论的地方。因此，由亚历山大·托勒密·我·索特 (Museum at Alexandria : Ptolemy I Soter) 于公元前 3 世纪初建立的亚历山大大博物馆，及其学者学院和著名的图书馆，更是一所原型大学，而不是一个保护和诠释遗产实质内容的机构。博物馆一词在 15 世纪的欧洲重新流行起来，用以描述佛罗伦萨的 Lorenzo de' Medici 的藏品，但该词传达了综合性的概念，而不是表示建筑物。到 17 世纪，博物馆已在欧洲用于描述好奇心的收藏。

[1] Zoothailand, “The history of the zoo, Thailand”[Online],
(http://www.zoothailand.org/ewt_news.php?nid=245),2020/1/15

[2] ICOM, “Museum Definition”, [Online], (<https://icom.museum/en/resources/standards-guidelines/museum-definition/>)

Ole Worm 在哥本哈根的收藏被这样称呼，在英格兰，John Tradescant 在 Lambeth (now a London borough) 的收藏的游客称那里的博物馆为阵列。该收藏的目录于 1656 年出版，名为 Musaeum Tradescantianum。1675 年，该收藏品 (the property of Elias Ashmole) 被转移到牛津大学。建造了一座建筑来容纳它，在 1683 年向公众开放之后不久，这座建筑就被称为 Ashmolean Museum。尽管在 1753 年草拟的建立 British Museum 的立法中对博物馆的使用存在一些矛盾之处，但在 18 世纪，建立一个名为博物馆的机构并建立以向公众保存和展示收藏品的构想是很明确的。的确，丹尼斯·狄德罗 (Denis Diderot) 于 1765 年出版的《Encyclopédie》第 9 卷中概述了法国国家博物馆的详细计划。

在 19 世纪和 20 世纪大部分时间使用博物馆一词表示建筑物是供公众使用的文化材料。后来，随着博物馆继续对创建它们的社会做出回应，对建筑本身的强调不再那么占主导地位。露天博物馆，包括一系列保存为物体的建筑物和博物馆，包括对室外环境各个方面的解释，提供了示例。另外，所谓的虚拟博物馆以电子形式存在于互联网上。尽管虚拟博物馆为现有博物馆提供了有趣的机会并给现有博物馆带来了一定的收益，但它们仍然依赖于真实博物馆对物质的收集，保存和解释。^[1]

博物馆的定义非常广泛。它涵盖了与人与自然有关的文化和科学方面。博物馆可以分为多种类型，其中一些可以分为不同的类型：

1. 艺术博物馆 (Museum of Arts)
2. 当代艺术博物馆 (Gallery of Contemporary Arts)
3. 自然历史博物馆 (National History Museum)
4. 科学技术博物馆 (Museum of Sciences and Technology)
5. 人类学与民族学博物馆 (Museum of Anthropology and Ethnology)

哪些类型的博物馆可以分为 3 组：

- 5.1 人种学博物馆 (Ethnological Museum)
- 5.2 民间艺术博物馆 (Folk Arts Museum)
- 5.3 露天博物馆 (Open Air Museum)

6. 历史考古博物馆 (Museum of History and Archaeology)
7. 城市或当地博物馆 (Regional Museum - City Museum)
8. 专门博物馆 (Special Museum) 主要从事教育包括应用艺术，历史，考古学，社会，自然科学，科学或技术。

[1] Geoffrey D. Lewis, "Museum", [Online], (<https://www.britannica.com/topic/museum-cultural-institution/The-precursors-of-museums>)

9. 大学博物馆和教育机构 (University Museum)^[1]

展览馆 (Exposition 或者 Exhibition) 和博物馆 (Museum) 是自 19 世纪初以来从西方传入的一种现代文化, 使用音译 “Exhibition”, 意指产品展览和博物馆展示。^[2]

在国王拉玛四世 玛哈·蒙固统治期间, 他被任命为僧侣时对历史和考古学感兴趣, 他游历了各个城市。导致在各个时期看到古董并了解更多, 还关注宝贵的艺术遗产, 害怕丢失, 因此会收集各种文物抵达曼谷如素可泰碑文帕塔曼南卡西拉 (Phra Thaen Manangkhasila) 等。

拉玛四世 玛哈·蒙固国王登基后, 国王首次有机会建立私人博物馆, 这是 “Royal Palace” 有办公空间的地方。并用作展示古代文物的位置 他整个收集的所有东西包括外国送来的物品以供礼貌。后来, 在 1856 年, 拉玛四世 玛哈·蒙固国王下令建造一个 “Royal Museum”, 该博物馆比 Royal Palace 更大, 作为存放来自各个国家的皇家贡品的地方。提供和陈列古董和手工艺品时所收集的古董和文物, 佛陀被视为私人博物馆或 “皇家博物馆” (Royal Museum) 不向公众开放, 可能被视为该国第一家博物馆。可以说, “博物馆” 一词诞生于 1857 年左右, 那是一座新建筑的开幕典礼之年, 用来欢迎游客到这座城市, 并作为欧洲国家致敬的展示。除了建立博物馆之外, 拉玛四世国王还撰写了许多历史, 考古和传统。

在拉玛五世 朱拉隆功国王统治期间, 请在 1874 年 9 月 19 日在大皇宫举行的 “Sala Sahathai Samakhom” 俗称音译供公众参观的 “博物馆大厅”, 每年国王下诞辰时都会举行一次特别展览 (Special Exhibition) 并为皇室成员, 政府官员, 僧侣和自带物品的人陈列时, 如果有任何精美, 奇特, 令人满意的物品将奖励其所有者。

国王拉玛五世 朱拉隆功统治期间, 他旅行去看古城和历史古迹。有时在看古老的, 有价值的艺术品时, 会担心它们会被损坏而遗留下来。因此被放下并保存在曼谷和各个城市 带着古物, 把那些物品带到市政厅, 随着数目的增加, 市政厅就变成了博物馆。到 1887 年, 博物馆从 “Sala Ha Tai Samakhom” 将宝座定在第三 (Siwamok Phiman Hall, Buddhaisawan Chapel 和 Isara Winitchai Throne Hall (旺纳宫, 是位于泰国曼谷的一座宫殿。其地址位于今日的曼谷拍那空县 Na Phra That 路 4 号))。博物馆业务已扩展为曼谷大都会博物馆。并具有向大众传

[1] สุทธาสินี วัชรบูล.(2544) “พิพิธภัณฑ์ชุมชนพลังแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษาประเทศไทย”. รายงานการวิจัยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักงานรัฐมนตรี

[2] หอจดหมายเหตุ. “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดตั้งพิพิธภัณฑ์”, [Online], (<http://www.catholichaab.com/main/index.php/abouthaab/history4>)

播知识的作用，请稍后于 1889 年 12 月 4 日成立教育部下的博物馆系。并已开放博物馆供公众每周参观两次。公元前 1907 年“俱乐部考古”面向有兴趣了解历史，考古，艺术和文化的会员。因此，有“1923 年 1 月 17 日的古董保护公告”，这是第一次提及泰国王国的古董保护工作，这是泰国《古董，场所和博物馆法》的原型。

在拉玛七世国王统治时期，有一项关于将博物馆移交给皇家图书馆统治的法令，并成立了泰国皇家学会(The Royal Society of Thailand)，以维护文学，考古学和西尔帕科恩事务。因此，曼谷图书馆和曼谷博物馆由泰国皇家学会负责。1926 年 10 月 25 日，宣布了一项由古董和物质艺术立法机关批准的法律。1933 年 5 月 3 日，立法会议通过了一部法律，成立了新的美术系。要将所有行政工作从泰国皇家学会到曼谷大都会博物馆的下属，就是曼谷国家博物馆。

在国王拉玛九世 普密蓬·阿杜德统治期间，考古遗址，古董，人工制品和国家博物馆的立法机构于 1961 年颁布了一项法律，自 1961 年以来，泰国的博物馆业务得到发展和扩展。^[1]

第三节 暹罗蛇园的发展经营和语言服务

泰国在许多省份都设有蛇展示场所，但其中大多数是露天场所或社区内部。清洁和便利取决于环境。害怕蛇的旅行者不敢去游览，因为蛇的地址没有完全关闭，在整个访问期间引起猜疑。清洁区域的分配和有序的管理系统使游客减少了恐惧，并且更加勇敢地旅行。

大多数蛇场都有一个展示其他物种的区域，例如鳄鱼，大象，蜥蜴等，类似于一个小型动物园。并使用眼镜蛇表演作为场地的亮点。在 Tripadvisor 网络（世界上最大的旅游指导平台）搜索中，关键词“Snake”在自然与野生动物区类别中找到。例如，苏梅蛇场，Ao Nang Snake Show, Ban Khok Sanga King Cobras Village, 蛇园 Mae Sa Snake Farm, Snake Farm and Monkey School, 蛇园 Snake Farm (Queen Saovabha Memorial Institute) 等。蛇也可以在该国的各个动物园中参观，但是蛇的种类数量可能因位置而异，并且仅是蛇的生活和历史的展示。

暹罗蛇园是亚洲第一个蛇博物馆，是拥有众多蛇的特色博物馆。尽管它看起来像是一个展示蛇的特殊动物园，被称为“蛇园”，但它也具有科学的展品，

[1] สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, “พิพิธภัณฑ์ : แหล่งความรู้พิพิธภัณฑ์”, [Online], (<https://library.tru.ac.th/index.php/inlop/lptour/181-lptupp.html>)

例如蛇的内部结构，蛇的行为，蛇的生命周期等。它还展示了有关蛇的本地信仰，如何挤压蛇毒，如何保护自己和对蛇的急救。成立的组织已从包含蛇胆成分的传统医药公司发展而来。可以说，暹罗蛇园是一个收集蛇以供研究的地方。研究和是有关蛇的生活的学习资源。

董事总经理Thanayut Thongchindawong谈到蛇场时发言人说：“我们与蛇毒有关的草药，中药食谱及配料业务有关。过去，我们年轻的时候会看到有表演时将铁蛇毒熨烫，很好地拒绝，蛇血，蛇与酒精混合还有中国人或泰国人新鲜喝它。因为据信这是一种补品，可以帮助血液良好地泵入但是我们认为这太难了。我们也有通过替代医学标准设计草药配方的药物，以片剂，胶囊剂形式生产，易于食用，清洁，方便，安全，主要市场是中药。对替代医学感兴趣的人我们已经做了很久了但不对游客开放。” 但是在那之后，他看到了蛇园会变得更加有趣。 通过将其作为自然学习景点而开放，这是一个博物馆，讲述蛇的起源历史，世界上有许多奇怪的蛇。^[1]

2016 年，暹罗蛇园首次向游客开放。暹罗蛇园是泰国旅游新的旅游景点，在超过 15 莱的区域内，新的学习中心和亚洲第一个蛇博物馆。暹罗蛇园，是世界第一家，也是唯一一家以蛇为主题，与蛇零距离拟真接触的乐园。暹罗蛇园，寓教于乐，给游客带来集惊险刺激和科普知识于一体的无与伦比的经历。游客能从游览中获取蛇类生存的科普知识。

暹罗蛇园有三个游览项目：1. 拟真蛇类科普展览馆：结合先进技术及科普知识于一体，蛇类展览馆能让游客身临其境般体验蛇的世界，深入了解蛇的出生，狩猎，生存和繁殖。2. 蛇园星球：一座世界级的蛇类科普馆，拥有着世界上体型最大，最小，最具异国风情的蛇种，其中包括蛇中之王的巨蟒，稀有罕见的金色喷毒眼镜蛇，还有可爱的滑猪鼻蛇，加上寓教于乐的园中活动，让游客们乐在其中。3. 纳卡剧院：随着时空的穿越，您将被带回古暹罗体验那充满泰式情调的人与蛇的传奇故事。

2019 年，暹罗蛇园获得奖项 “MUSEUM THAILAND AWARDS 2019” The science and environment museum Award for outstanding organizing of exhibition

暹罗蛇园产品 “蛇药”

Siam Park Recreation 是暹罗公园的新业务，该公司生产和销售基于蛇类成分的传统药物已有 40 多年的历史了。SIAM PARK 在泰国第一家药局坐落于曼

[1] อนุสรณ์ ทองอุไร, “ธนายุทธ ทองจินดาวงศ์ ปรงธุรกิจครอบครัว สู่มีอาชีพ”, [Online], (<https://www.posttoday.com/ent/celeb/447966>)

谷市中心的 Mahadlekluang，顾客能够便利地购买其产品。随着客户增长，Mahadlekluang 的药房无法接待众多顾客，因此迁至 Rama IX Road。为了支持药品研发的持续性，暹罗蛇园药局于 Lat Krabang 落成。这里聚集了众多种类的蛇，并为蛇类提供保护。

第四节 泰国旅游业的发展影响

泰国旅游在拉玛五世国王统治期间的土地开发之前，是贵族的旅行或旅程。和商人比普通人更多这是因为旅途充满困难。缺乏良好的运输系统陆路运输使用马车，大象，马和牛作为运输工具。对于水路与该国的河流和运河之间的船只联系，要与外国联系，使用帆船或垃圾船作为重要的运输手段。在泰国之后随着对外贸易的现代化，1855 年与外国建立了自由贸易更加方便外国客商促进贸易繁荣以及曼谷的铁路建设与各个地区联系并建造了连接城镇和火车站的货车，后来将上述货车扩展到汽车路。

之后泰国宣布了国民经济和社会发展计划。导致国家的发展几乎遍及每个领域 国际联系 与发达的通讯技术相结合，使国家内部和国家之间的出行变得便捷，因此导致旅游业大大扩展。

目前，国际旅游的作用旅游业已成为重要的出口产品，被认为对促进外汇收入具有积极作用。因为旅游业具有直接和间接的经济利益。它对创造许多经济体系的金融增长具有积极作用，包括旅游景点，住宿和外币的收入。创造就业机会和创造商机社区收入外币旅游业各方面的支出包括与旅游有关的商品和服务的进出口，导致国民经济总收入。

旅游业是泰国经济的重要服务业。由于旅游业是一个产生大量收入的服务部门。并将产生的收入分配给各个业务部门广泛这些包括交通，住宿，饮食和娱乐业务。旅游业务和指南商业纪念品销售旅游开发事业或间接包括商务沟通广告和公共关系业务，银行业务等。

泰国旅游业以丰富的资源优势为基础，并成为国家的支柱行业。据世界旅游理事会预计，未来十年泰国旅游业增长速度将排名全球第十位。据泰国政府和泰国旅游促进会介绍，截至现在，今年游客创造的收入已经比去年增长了 8%，而往年的年均增长率只有 3%至 5%。泰国国外游客数量排名第一的是中国，在 2018 年入境泰国的中国游客人数约为 1115 万人次，比去年增长 5.87%。

由于在 2019 泰国面临农产品价格下跌的问题。家庭债务增加家庭消费放缓此外，私人对机床的投资继续放缓。虽然国际贸易放缓商品出口的高价值体现

了这一点。但是，泰国经济仍然得到外国旅游部门的支持。中国游客以每年 31.6% 的速度增长，还有来自印度，老挝和日本等其他国家的游客。

泰国被认为拥有丰富的旅游资源。无论是肥沃的土地景观还是每个地方的独特文化，都使社区的经济增长达到了国家水平。泰国的旅游业被认为是为泰国带来收入的行业，与其国外收入相比。每年，有数亿泰铢。尽管有些年来，我国的政治仍，全球经济状况和流行病会造成一些障碍。泰国人的国内旅行有助于将收入分配到国内经济中。尤其是当地的经济，旅游区和旅游路线，根据旅游和体育部的一份报告，2016 年，泰国旅游造成的经济中的货币流通处于约 86.9 亿泰铢。如今，外国人的“消费”它占国内总消费的很大一部分，几乎占 GDP 的 12%，并且是一个快速增长的组成部分。直到成为泰国经济的重要机器 特别是在过去的 4-5 年中，这包括消费中所包含的旅游业收入，例如外国人购买房地产或投资相关业务。根据旅游和体育部的数据 受益于旅游的地区 特别是外国游客的收入 集中在曼谷，普吉岛，春武里，清迈，素叻他尼和甲米等几个省。其他省份的旅游业收益很少。因此，这些地方变得拥挤，成为泰国经济的中心。

在中国政府于 2011 年允许人们自由出国旅行之后，2018 年中国出境旅行次数几乎增加了两倍，从 2011 年的约 2400 万人次增加到 2011 年。由于全球经济形势开始复苏，因此在 2013 年，几乎所有游客都来泰国旅行。外国游客从去年的 18.8% 增至 2650 万，其中来自中国和俄罗斯的游客（尤其是中国游客）大幅增加。2013 年，前往泰国的游客人数大幅增加，占外国游客总数的 17.5%。并成长得很高尽管有中国游客前往不同国家的统计数据涨幅不大。

至于影响中国游客到泰国旅游越来越多的因素，它们是：中国人民的收入更高，过去的人民币升值，泰国和中国之间的旅行更加便捷，电影的影响，泰国金融服务的使用具有很高的灵活性，泰国和柬埔寨之间的单一签证开放，通过媒体进行公共关系在线，有利于环境等。

到 2018 年底，达到 6900 万，加上数字技术的进步。以及在线媒体的出现这有助于使旅游信息广泛可用并且更容易访问这些因素帮助许多中国人习惯了出国旅行。这是因为中国人民的收入随着过去的经济增长而增长。这导致中国中年人的旅游方式和行为发生了变化和新一代的中国人。

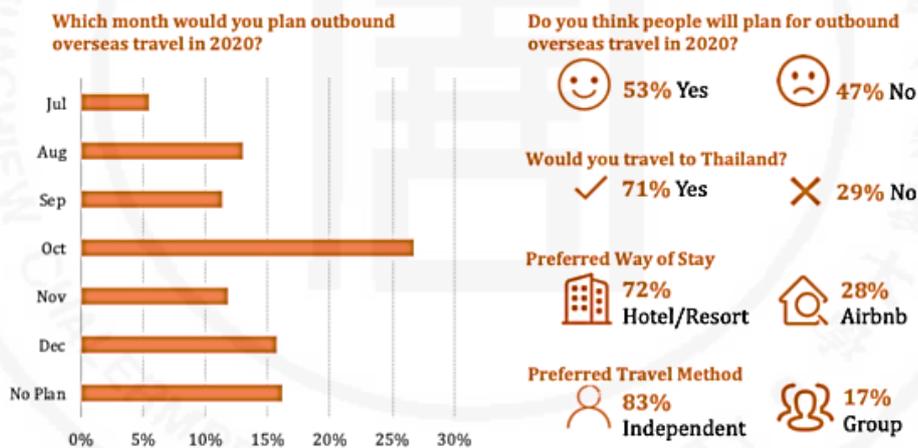
此外，依靠来自大型旅行团的游客收入的企业可能会扩大他们的客户群，并使他们更受研究流行的年轻一代中国游客的影响。并通过在线媒体计划自己的旅行这就需要采用不同的营销方式来吸引这批游客，例如通过中国青少年中的著名影响者或博客来推广产品或景点。通过平台投影广告片段中文在线视频

共享等。同时，有趣的当地社区可以利用自身优势建立业务。为游客服务，并从中国旅游业的变化趋势中受益。

如今，包括泰国在内的世界每个国家都受到了新型冠状病毒危机的影响，导致游客人数下降。新型冠状病毒疫情对亚洲的泰国旅游市场影响最大。去年，泰国旅游，酒店和旅游业接待了 3980 万名国际游客，其中包括 1100 万中国游客。它的经济增长占 GDP 的 12-15%，是东南亚第二大经济体。

2020 年中国泰国旅游信心调查 (China Thailand Travel Sentiment Survey 2020) 它由 C9 Hotelworks 和 Delivering Asia Communications 在 2020 年 4 月中旬运营。着眼于该国旅游经济复苏的关键需求因素。从调查中获得了强烈的积极结果 71% 的中国消费者想参观泰国。^[1]

China Outbound Thailand Travel Sentiment Survey



图：1-1 中国出境泰国旅行情绪调查

在过去的一年中，经济对旅游业的影响导致泰国旅游业不得不制定计划以应对流行性新型冠状病毒后留住游客人数的计划。从现在开始，旅游景点需要计划吸引游客返回自己的地方。根据调查，有 71% 的中国游客需要参观泰国。这可以使旅游公司计划活动来吸引中国游客。无论是通过在线媒体宣传旅游景点，组织折扣促销，还是改善旅游景点以使其更具吸引力，并采取措施使中国游客满意，以使游客满意。

[1] ibusiness, “นักท่องเที่ยวจีนเล็งเที่ยวไทยอันดับหนึ่งหลังโควิด เตรียมแผนดันไทยคือนสุ่มแชมป์จุดหมายปลายทางระดับโลก”, [Online], (<https://ibusiness.co/detail/9630000041118>)

第二章 暹罗蛇园的旅游汉语服务调查分析

第一节 暹罗蛇园基本情况调查

一、 泰国汉语服务情况

中国实行开放政策四十多年，包括在泰国促进汉语学习。结果，无论是贸易还是国际投资，泰国和中国之间的经济都更加繁荣。除旅游业外，泰国和中国政府还于 1993 年 8 月签订了旅游业合作协定，以促进在国际旅游业的营销和推广方面的合作。但是，中国政府只允许中国公民在政府控制下出国旅行，泰国，新加坡和马来西亚是最早允许中国游客旅行的国家，也是平均每年来泰国的中国游客数量都在增加^[1]。中国是泰国的第一大旅游市场，2019 年有 1098 万中国游客访问泰国。 占有所有外国游客的 28%。（比 2018 年增长 4.2%）中国于 2017 年在曼谷成立了中国国家旅游局，以促进泰国和中国之间的旅游合作。

从酒店、寺庙、购物中心和旅游景点等泰国商业汉语服务的论文研究中发现，汉语是中国游客使用的语言，提供汉语服务还是有助于游客来泰旅游的方便因此，推广中国游客来泰旅游与提供游客的汉语服务是需要的事情。访问没有中文服务的地方的中国游客对旅行感到不太舒服。如果提供给中国游客的汉语服务少，不能满足中国游客需求，使得中国游客得不到那个地方信息以至于很少能到那里旅游。

在冯小茜的泰国旅游分析《分析泰国旅游服务贸易的发展以汉语服务为例》可以看出使用汉语服务中国游客的重要性，因为泰国对于旅游业十分重视。该国制定了有关旅游服务的法规，强化旅游业的管理，同时还制定若干优惠政策吸引外商投资和鼓励民间投资。中国游客是游客的主要群体，无论是泰国旅游还是世界旅游，因为中国是一个很大的市场，由于中国庞大的人口和经济潜力。研究分析的是泰国旅游服务贸易的汉语服务。这一领域除了具有一般的商业贸易的性质，还具有泰国文化的特点和特色。

从研究结果的研究中：汉语服务管理在泰国旅游业的发展中发挥着重要作用，因为有些中国游客不能说英语只会说汉语这就是语言方面问题。目前有很多中国游客进来泰国为了经济发展、因此汉语服务管理中没有咨询的服务方面还有游客不了解到法律因为他们没有进行汉语服务到这个方面，但是有差不多的酒店用英语服务可是很少有汉语服务。虽然目前中国游客在该国的旅游形势

[1] 泰国驻华大使馆，北京，“中泰关系”，[Online], (<https://thaiembbeij.org/cn/republic-of-china/thai-relations-china/>)

还算不错，但中国人口众多，泰国不得不在旅游服务方面与许多国家竞争。泰国有关部门需要加强对汉语人的培训和管理，改进汉语服务中存在的问题，只有这样，才能加强泰国旅游服务贸易的竞争力，吸引更多的中国游客来泰旅游，更好地发展泰国的旅游业。

二、暹罗蛇园汉语服务人员情况

(一) 暹罗蛇园员工情况简介

暹罗蛇园是一个收集与蛇有关的信息的博物馆，收集了各种蛇类，展示给有兴趣学习的人，有兴趣的人必须购买门票才能进入。该设施包括：容纳多辆公共汽车和私家车的大型停车场、游客前厅，这里有接待和售票人员为游客服务、游客购票后，博物馆导(museum guide)览区会有工作人员来带游客参观展品讲解馆内信息，其中一组游客将使用一名导游、还有参观徒手捉蛇展览和泰国舞蹈的活动，本次活动由前台工作人员和解说员组成、在所有活动结束后，都会有一个纪念品商店，那里会有各种产品的销售人员等待为游客提供建议。

由于暹罗蛇园主要针对中国游客，所以大部分工作人员都会说中文。如果在正常情况下暹罗蛇园有客户服务、前台、博物馆顾问、表演、零售（营业员）、餐厅的操作，并且至少有五十名员工。但冠状病毒大流行迫使暹罗蛇园公司裁减讲中文的员工，以维持成本并适应当前形势。

本章通过对暹罗蛇园员工年龄、性别、职称、教育等信息进行分析，分析蛇园招聘因素，反映员工提供中文服务的能力。

分析了 19 位的暹罗蛇园员工的个人基本资料调查结果，19 人员工中，分为 3 人 接待员（15.79%）都不会说汉语、12 服务人员（63.16%）只有一名员工不会说汉语，11 人 会说汉语和 4 人是其他（21.05%）分别为：1 人 在暹罗蛇园商店的收银员会说汉语，1 人 配音的表演会说汉语、1 人 演员会说汉语 和 1 人没写注明但是会说汉语。可以看出，有 15 人（78.95%）会说中文。而且只有 4 人（21.05%）不会说中文。全部 15 人，有两工作人员（11.76%）会说普通话和广东话。从对 19 位的调查中可以看出，暹罗蛇园员工的招聘标准是多种多样的，尽管一些员工的教育程度低于学士学位，但他们具有说中文的能力。根据员工经验调查,有 2 人(10.53%)在暹罗蛇园工作了 1-2 年，5 人(26.32%) 3-4 年，7 人(36.84%) 5-6 年，5 人(26.32%)6 岁及以上。大多数长期雇员都曾在暹罗蛇园的关联公司之一的旅游公司工作。

从对 19 位的调查中可以看出，暹罗蛇园在每个值班都有合理数量的工作人员照顾所有游客。此外还有会讲中文的工作人员在活动的所有领域工作，以及

接待和销售。暹罗蛇园员工的招聘标准是多种多样的，尽管一些员工的教育程度低于学士学位，但他们具有说中文的能力。

暹罗蛇园是主要迎合中国游客的旅游胜地。这里的主要产品是深受中国游客欢迎的传统药物。因此，暹罗蛇园致力于招募会说中文的员工。从查询 Patchanee Saejung 暹罗蛇园的总经理助理和 Saranon Charoensuk 暹罗蛇的运营和广告主管，可以看到接收员工的过程，如下所示：

问：面对中国游客，暹罗蛇园在人员招聘方面有什么考虑？

运营和广告主管：我们将其分为两组。一个是以服务为中心的小组，该小组将致力于招募直接精通汉语的人员，也许是为了参加 HSK 考试或着眼于使用汉语的能力。但是主要的是用中文交流，使用正确的词汇。第二部分要求流利的

运营和广告主管：销售。能够自发地说，能说普通话，并说服销售员。但可能不会专注于与这个小组的正式词汇。在这里，将有一个专门致力于客户体验管理 (Customer experience management) 的服务部门来建立一个工作系统，包括用于服务的中文词汇。

总经理助理：在这里，专注于中文。我们招募的一些员工来自北方。他们已经有了他们的母语中文。他学了中文就像我们一样，在学习中文时，会聘用中国大陆或台湾的老师来教书。因此，这群人，他的基础，已经学习了这种语言。但是，如果您来这里工作，则必须再次练习。并不是说我们已经到了，并且完全可以工作，因为这个地方将使用普通话。

此外对销售部门员工的访谈，她叫 Nalaw Chano 是一位部落会说中文的人。以及蛇秀和泰舞的主讲人 Thanthaphon Samanworasak 她会说广东话和中文。

销售员工：我是阿卡部落，从清莱出发。使用中文能力在这里申请工作。在家学习基础汉语，但没有汉语资格。通常，家里的人会说中文，但不会说普通话。至于普通话来上班说话 但不在家中使用，只会使用方言（中国本地）

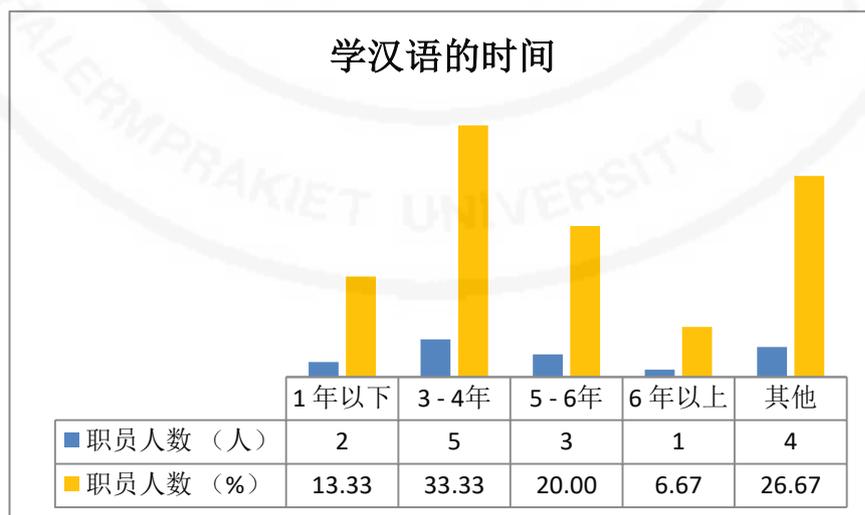
蛇秀和泰舞的主讲人：我是惹拉府的勿洞人。父母在家里说广东话。然后边工作边学普通话 曾经学习普通话，但当时并未使用。我没用的时候就忘了。我来这里工作时，必须将其恢复。

从管理层和员工的访谈中可以看出，管理层已从泰国的高地雇用了雇员，是清莱府的一个阿卡族人，其祖先是他们生活在中国的南部，仍然有一些从汉语借来的单词。在招聘工作之后，为他们组织了普通话培训，以使他们与中国游客交流时更加顺畅，这些团体通常担任暹罗蛇园的销售代表。还有也拉府勿洞区也有一名泰华人雇员，一家人还说粤语进行交流。这样一来，他们可以在办公室快速学习普通话，并可以使用广东话吸引说母语的人与他们保持紧密联系。

公司的目标是培养员工能够流利地与中国人交谈，以满足中国游客并为他们提供便利。公司将根据员工使用中文的能力在蛇园的不同区域进行划分，销售人员将专注于口语，而其他员工则在参观博物馆中专注于口语、记忆信息和照顾游客。在管理方面，这反映了公司为中国游客准备了员工，也是为了让游客满意。

(二) 关于暹罗蛇园服务人员的汉语水平情况

暹罗蛇园服务人员的汉语水平调查结果分析有会说汉语的 15 工作人员中，有 4 人（36.6%）3-4 年，3 人（20.00%）5-6 年，2 人（13.33%）1 年以下，1 人（6.67%）6 年以上。另外 4 人（26.67%）的人从未学习过汉语，但在工作中会自己学习。



图表：2-1 工作人员的汉语学习时间

15 服务人员，只有 4 人参加了 HSK 考试，三级是 2 人（50%），四级 1 人（25%）和五级 1 人（25%）。通过调查工作中的英语使用率，研究人员使

用 Excel 程序通过以下数据分析公式对数据进行了分析：很高= 5 分，高= 4 分，一般= 3 分，低= 2 分，很低= 1 分。并使用公式表示分数等级为 ≥ 3 ，“很好”， ≥ 2.5 ，“好”， ≥ 2.00 ，“中等”， ≥ 1.5 ，“少”。对于阅读和收听，仅分析 12 位员工的数据，因为有 3 位未指定的员工。一项针对 15 人员工在工作中使用中文的自我评分调查发现：“听技巧”的平均得分为“很好” 3.47，“口语能力”的平均分数为“好”平均分为 3.40，“阅读技巧”的平均分数为“少”，平均分为 1.83，还有 3 人员工因为无法阅读中文而没有投票，“写作技巧”平均得分为 1.58，处于“少”水平，还有 3 人员工因为不会写中文而没有投票。

工作中的汉语使用率	很高 5	高 4	一般 3	低 2	很低 1	附注
听	1	6	7	1	0	0
说	1	5	8	1	0	0
读	0	0	3	4	5	3
写	0	0	2	3	7	3

表 2-2:工作中的汉语使用率表

通过调查服务人员汉语水平，研究人员使用 Excel 程序通过以下数据分析公式对数据进行了分析：优秀= 5 分，良好= 4 分，一般= 3 分，差= 2 分，很差= 1 分。并使用公式表示分数等级为 ≥ 3 ，“很好”， ≥ 2.5 ，“好”， ≥ 2.00 ，“中等”， ≥ 1.5 ，“少”。对于阅读和收听，仅分析 12 位员工的数据，因为有 3 位未指定的员工。15 服务人员汉语水平的自我评分调查发现：“听技巧”的平均得分为“很好” 3.00、“口语能力”的平均分数为“好”平均分为 2.80、“阅读技巧”的平均分数为“少”、平均分为 1.83、还有 3 人员工因为无法阅读中文而没有投票，“写作技巧”平均得分为 1.92 处于“少”水平，还有 3 人员工因为不会写中文而没有投票。

汉语水平	优秀 5	良好 4	一般 3	差 2	很差 1	附注
听	0	4	8	2	1	0
说	0	2	9	3	1	0
读	0	0	4	2	6	3
写	0	0	5	1	6	3

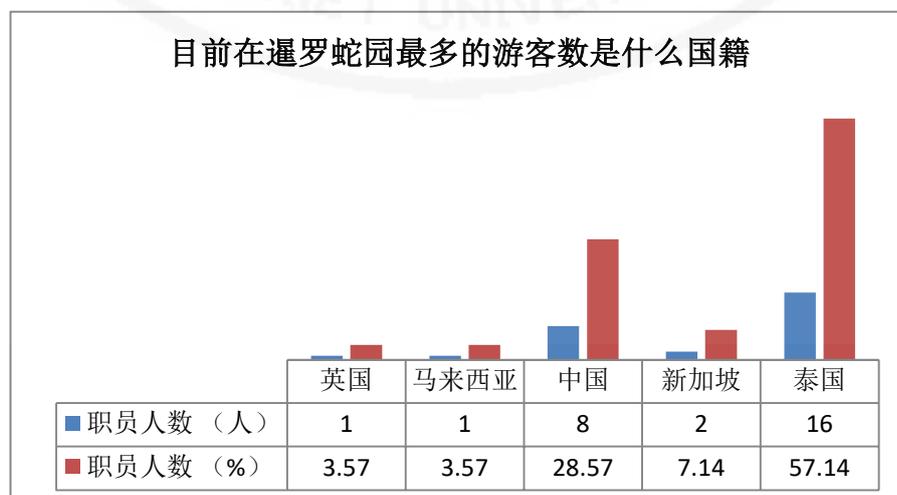
表 2-3:服务人员汉语水平表

从数据可以看出，大多数员工在工作中会使用听力和口语技能。这是因为大多数员工都会通过聊天与游客交流。另外，有 3 个人会说中文，但他们不会读写中文。这对应于 7 个人有阅读和八个人有写作问题的员工的沟通问题。这是因为大多数员工不是直接学习中文，而是在工作中依靠自我学习。因此，大多数员工的口语和听力要比阅读和写作要好。与本节中的信息一致“暹罗蛇园员工情况简介” 经理助理表示，公司主要关注会说中文的员工，而会读写的员工则是完成了中文专业的员工。

大部分汉语服务调查显示，接待中国游客的服务人员的工作往往以口语为主，因为它是实地考察中最快捷、最适合沟通的服务。因此，说中文的员工比会读写的员工多，这与他们的工作是一致的。还有讲中文的员工被标准“好”，体现了蛇园工作人员与中国游客的沟通能力良好，可以让游客更方便的使用服务。

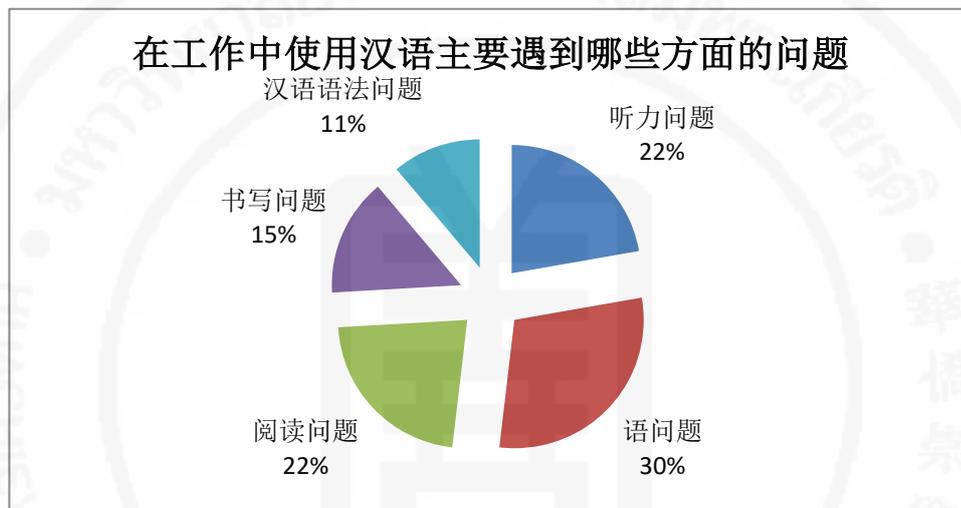
(三) 暹罗蛇园汉语服务工作和管理情况

暹罗蛇园汉语服务工作和管理情况调查。如今，大多数游客来自以下国家：泰国（56.14%），中国（28.57%），新加坡（7.14%），英国（3.57%）和马来西亚（3.57%）。在进入冠状病毒时期之前，来自中国游客最多是每天 2000 人左右，而泰国人每周有两到三百人。在 2020 年 12 月的冠状病毒时期之后，仍有一些中国游客到访，但 1 月份由于该国的封锁而没有。此前，博物馆的导游大约有五名会说中文的工作人员，每轮都会照顾中国游客。但是现在来参观的中国游客并不多，所以没有中文服务，因为此时只有泰国人。如果有外国人或中国人来蛇园，他们只会照顾一部分，因为这段时间人很少。



图表：2-4 参观暹罗蛇园的游客人数

16 人 希望提高汉语水平, 这些员工希望提高听力水平, 达到 24.44%, 说 37.78%, 写作 20.00%, 阅读 17.78%。员工经经常使用中文工作 8 人, 不经常使用 9 人和 不使用 2 人。工作中使用汉语主要遇方面的问题是听力问题 22.22%, 语问题 29.63 %, 阅读问题 22.22%, 书写问题 14.81%, 汉语语法问题 11.11%。一般暹罗蛇园在进入每个岗位之前都会对员工进行培训, 所以员工遇到的问题都是可以自己解决的问题。面临最常见问题的员工是商品销售人员和博物馆导游, 因为他们与中国游客接触最多。



图表：2-5 员工在工作中遇到的语言相关问题的数量

在使用汉语时, 主要遇到这些问题的原因是汉语词汇少 9.68%, 不敢说 16.13%, 缺乏训练 19.35%, 工作专用的词汇量不够 9.68%, 因为有的中国游客口音不同听不懂 32.26%, 中国游客讲得太快 12.90%。当员工与中国游客交流时遇到问题时, 有一个解决方案: 使用英语, 使用手机的应用帮助翻译, 请同事帮助, 通知经理部门, 请导游帮助和寻求帮助并使用手语。

根据这些信息, 发现有足够的说中文的工作人员从事需要中文的工作。但是, 仍然有许多员工希望提高自己的中文技能, 甚至在阅读和写作方面不需要时间联系游客。这相当于在工作中发现的阅读困难为 22.22% 的问题, 相当于听力问题, 即使员工不使用阅读技能也是如此。它表明, 工作人员还认识到发展中文能力的重要性, 以提高自身水平, 并为游客提供满意的中文服务。

三、汉语服务情况

本节暹罗蛇园汉语服务分析是基于设施可用性分析, 有多少设施可供中国游客使用, 是否有中文解释。从接待处分析、暹罗蛇园内部为游客举办的活动、

最受中国游客欢迎的“蛇药”纪念品商店。分析分为三部分：一、博物馆的服务；通过分析有利于游客、吸引消费者的服务信息、分析服务中的问题，缺陷和趋势以进行改进，并确定市场所需的服务方向。二、产品“蛇药”的服务；通过分析消费者计划行为理论。四、暹罗蛇园网站汉语服务；在暹罗蛇园网站、微博、微信上探索汉语服务。

（一）博物馆的服务

“服务”不是有形的东西。但是作为一个过程或活动来自想要使用服务的人之间的互动（消费者/客户/服务接收者）与服务提供商（企业所有者/服务人员/服务管理系统）的合作，以成功满足某些需求。

产品和服务之间的差异是前来购买的客户的利益和满意度。服务业务将专注于满足客户需求的行动，从而使客户满意地接受该服务。目前，一般业务专注于销售客户喜欢的产品，并使他们对自己拥有的产品感到满意。^[1]

服务提供商的重要性分为两种：

1. 服务人员的管理，特别是那些提供前端服务的人员，因为他们是与服务访问者直接互动的人，从欢迎访问者到服务结束，服务将帮助服务人员意识到如何对待客户服务良心。并发展潜力如下

1) 识别提供正确服务的目标，以客户为中心或消费者在服务中处于中心地位，主要是为了满足客户的需求并使客户更加满意。

2) 了解并接受客户或使用服务的人的行为。

3) 认识服务提供者应执行的服务的角色和行为。这是基本图片这可以打动服务的接受者，直到它成为常规客户为止。

4) 分析接收者的需求和服务的功能。

这给客户留下了深刻的印象，包括解决一直存在的紧急问题，并且需要练习解决问题的技巧，以避免对收到的服务不满意。

2. 企业家如今，生产产品和服务的企业家越来越意识到服务的重要性，并将服务作为一种更具竞争性的市场策略变得更加有效。了解服务可以帮助服务经理以卓越的服务质量创造卓越的服务：

1) 首先了解客户的重要性，并知道如何进行调查：客户需要选择购买产品和服务，以便使用信息来适当地计划和改进运营。

[1] วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุพรรณบุรี, “ความรู้เบื้องต้นการให้บริการ”, แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 1

2) 认识到在吸引消费者方面起重要作用的人员的重要性：通过在高质量服务的知识和技能方面支持和增强各领域服务潜力的开发，成为组织的常规客户。

3) 了解各种服务策略可以用作营销策略：通过专注于培养高素质人才，建立独特的服务身份，有效的组织管理和使用现代服务技术来提高效率。

4) 分析服务中的问题，缺陷和趋势以进行改进，并确定市场所需的服务方向。

暹罗蛇园开放以支持各个年龄段的客户，以学习与大自然一起生活并了解蛇的行为。因此，这是一个收集来自世界各地的蛇的博物馆，以及一个有关蛇行为的学习中心。新颖的做法是，在具有现代媒体并系统地组织该地区的博物馆中，将各种蛇种展示出来。

暹罗蛇园具有系统的结构，始于宽敞的接待大厅。探访的第一部分将模拟蛇自卵中以来的生活方式。在蛇园星球内饰是对自然的模仿，但不会太杂乱，直到给游客带来不安。蛇园的商标征是可爱多彩的蛇的图画，减少了该物种的恐怖。在此活动中，将有一个标牌以中文，英文，泰文解释每种蛇的历史。此外，这条路线上还将有汉语服务指导熟练地提供服务。

暹罗蛇园占地 80 万平方米，布局整洁而宽敞。有一个地下停车场和一个专用的巴士停车场。当游客走进来时，接待处将为游客服务。接待厅内有一个吉祥物娃娃供游客拍照。如果没有工作人员穿着这个吉祥物，它将被放置在一个带有警告标志的角落里。厕所入口处也有中文标志。



图：2-6：暹罗蛇园的吉祥物和旅游警告标志 “禁止入内”

在此游览项目中，将解释蛇的运动特征，蛇鳞等。这部分与第二个区域相连，称为“蛇园星球”，游客必须在其中穿过蛇的巨大张开嘴学习关于生殖系统，消化系统，蛇力强度的模拟等。视频中还有关于蛇的消化系统的中文翻译。



图：2-9 录像显示吃蛇的猪，附中文字幕



图：2-10 视频字幕按钮

2. 蛇园星球：一座世界级的蛇类科普馆，拥有着世界上体型最大，最小，最具异国风情的蛇种，其中包括蛇中之王的巨蟒，稀有罕见的金色喷毒眼镜蛇，还有可爱的滑猪鼻蛇，加上寓教于乐的园中活动，让游客们乐在其中。

每条蛇都在自己的玻璃陈列柜中展出，玻璃柜正面印有中文、泰文、英文信息。蛇毒的强度用红色，橙色，黄色，绿色表示，从最强的到最小的毒液。杰出的物种例如，白蟒蛇（Reticulated Python (Leucistic)），马达加斯加滑猪鼻蛇（Madagascar Giant Hognose Snake），犀牛鼠蛇（Rhino Rat Snake），苏门答腊喷毒眼镜蛇（Golden Spitting Cobra），森蚺（green anaconda）等。

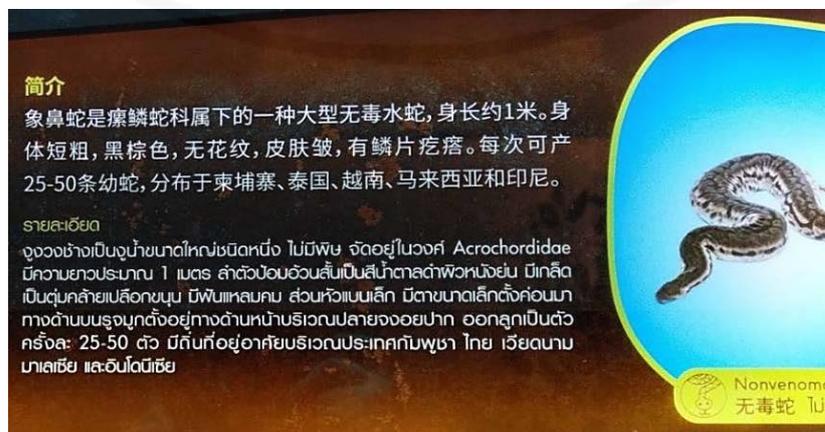


图：2-11 蛇的名字标签



图：2-12 有毒的蛇历史标签

有毒的小盾响尾蛇用红色框住了蛇，并描述了蛇的简短历史：“小盾响尾蛇是世界上最危险的毒蛇之一，属蝰蛇类，体长约1米，身体棕绿色背部有黑色钻石图案，尾部白色，受侵犯时会摇尾抬头伺机咬噬，冬季会冬眠，每次产卵2-17个，生活于美国和墨西哥的沙漠中。”



图：2-13 无毒的蛇历史标签

无毒驼象鼻蛇将蛇框成绿色，并描述了蛇的简史：“象鼻蛇是集鳞蛇科属下的一种大型无毒水蛇，身长约 1 米。身体短粗，黑棕色，无花纹，皮肤皱，有鳞片疙瘩。每次可产 25-50 条幼蛇，分布于柬埔寨，泰国，越南，马来西亚和印尼”此外，还会有告示牌警告游客，请勿敲打和请勿用闪光灯，以免干扰蛇的生活。



图：2-14 勿敲打和勿用闪光灯

前往 Naka 展之前，参观者将必须穿过蛇繁殖室区域和蛇解剖科学中心。有两个大玻璃房间供游客观看房间内的活动。在蛇解剖科学室里，有一些蛇的标本被保存下来（腌制：Pickling）并显示蛇的内部器官，蛇的生殖系统以及蛇的骨骼。在繁殖室里，陈列着蛇和当时诞生的某些种类的蛇卵 还将有一个框，用于存放在蛇园星球中未显示的蛇。



图：2-15 蛇解剖科学室

根据研究生在 2019 年 10 月前往暹罗蛇园的消息，在宣布新型冠状病毒情况之前，人们发现在蛇繁殖室的前面将有一台电视向中国游客播放“蛇药”广告。



图：2-16 蛇繁殖室

玻璃房周围的其他区域提供有关蛇咬伤急救法，被蛇咬伤后，不该做什么，关于蛇的传说。所有这些都以泰文，中文，英文进行了解释。



图：2-17 蛇咬伤急救法



图：2-18 关于蛇的传说

关于蛇的传说：Wadjet (Egyptian Mythology) 瓦吉特（埃及神话）瓦吉特是下埃及的古代女神，从古埃及前王朝时期就受人们的尊敬，瓦吉特在统一王朝末年像她妹妹，奈荷贝特一样比其神受人尊重。瓦吉特是拉神的女儿。有一次，受拉神的命令去找失去了潮气神和天气神，找到了以后，就成为拉的守护神，把自己化为拉冠上的眼镜蛇。

3. 纳卡剧院：随着时空的穿越，您将被带回古暹罗体验那充满泰式情调的人与蛇的传奇故事。这游览项目中，将有纳卡剧院的工作人员特别是在等待游客。还有两位服务人员会说普通话和潮州话。在剧院入口处，将有关于放映时间和表演期间限制的信息。纳卡剧院的表演是关于信仰纳迦的传统泰国舞蹈，玩蛇的表现和解蛇毒。剧院最多可容纳 400 人，一周内每天举办四场演出，周末举办五场。半圆形舞台由玻璃面板围绕，以确保观众安全。



图：2-19 纳卡剧院进出口

通往纪念品商店的途中是“蛇的好处”区域。它展示了蛇衍生的产品，从蛇对生态系统的好处，蛇皮的好处，蛇骨的好处，蛇胆制成的药物，蛇毒血清，蛇形机器人（对蛇形机器人的研究取得了重大的突破），蛇毒的医学价值和蛇毒面霜（蛇毒面霜是蛇毒在化妆品方面应用的一项研究创新）。但一些概念仍处于研究阶段。所有这些都以泰文，中文，英文进行了解释。



图：2-20 蛇的好处，蛇毒面霜

纪念品商店提供受外国人欢迎的物品，例如加工水果，含榴莲的小吃，按摩药，洁面泡沫等。也有蛇皮产品，例如包和皮带。询问工作人员，蛇皮产品

不是暹罗蛇园制造的，而是转售的接收者。另一种纪念品产品是装在暹罗蛇园品牌的盒子中的蛇公仔。



图：2-21 暹罗蛇园的礼物

在纪念品商店内，有一位会说中文的工作人员为客户提供建议。还有一个中文和英文的价格标签，以方便外国客户。



图：2-22 暹罗蛇园礼品店 1



图：2-23 暹罗蛇园礼品店 2

（二）产品“蛇药”的汉语服务

暹罗蛇园除了是一个旅游景点，还是一个销售深受中国游客欢迎的传统医药产品的地方。通常情况下，暹罗蛇园会在纪念品区出售产品，有时也会为中国顾客准备一个房间，向游客介绍传统医药的历史和特性。据调查，有的游客是听完讲座后购买产品的，有的购买产品是因为对产品的好处感兴趣。以下内容是对暹罗蛇园传统药材服务的分析。

1. 消费者计划行为理论

在法律上，消费者可以指为个人目的购买或使用商品和服务的社会成员，其购买主要是为了个人或家庭需要，而不是商业或商业，这是消费者最重要的特征。作为消费者其消费活动的内容不仅包括为个人和家庭生活需要而购买和使用的产品，还包括接受他人为个人和家庭生活需要提供的服务。为了自己或家人的需要，而不是业务需要。

计划行为理论是 1988 年 Ajzen 在 Ajzen 和 Fishbein 的理性行为理论（Theory of Reasoned Action, TRA）的基础上提出的，是对理性行为理论的继承和扩展。理性行为理论的假设是行为的发生基于个人的意志力控制，但是 Ajzen 的研究却发现，个人对行为的控制程度会受到各种因素的影响，并不是完全出于自愿，而理性行为理论对不完全由个人意志所能控制的行为，往往无法给予合理的解释。因此，他将 TRA 予以扩充，增加了一项对自我“感知行为控制”（Perceived Behavior Control）的新概念，从而发展成为新的行为理论研究模式——计划行为理论（TPB），期望其对行为的预测和解释更具适合性。

2. 消费者计划行为理论

经济学家将消费者计划行为理论分为三个阶段，第一阶段是消费者因日常生活中对商品的需求而产生的购买意愿，这个阶段也是决定消费者行为的直接因素。第二阶段是消费者的购买行为受自身条件限制。最后一步是分析消费者购买的利弊，以改变他们的购买行为。这三个阶段充分体现了消费者购买行为的心理转变。这三个方面对消费者的营销心理直接影响到最终的消费者行为。除了消费者的计划消费行为除了包括这三个阶段，还有消费者在购买物品后体验和产品满意度因素都是消费者计划行为理论的内容。

3. 消费者计划行为理论的概念及特点

消费者在组织的营销业务中扮演着重要的角色，如果任何一家公司能够制定详细的消费者行为计划并了解消费者行为，组织就可以开展更多的营销活动。消费者进化行为理论是由美国市场营销专业学者进行提出来的，在消费者消费的过程中会受到四个方面因素的影响，主要包含消费者的态度、主观规范、行为控制和行为意向^[1]。因此，消费者计划行为理论对于企业生产产品和销售来讲具有非常重要的影响。消费者往往有一个计划来决定为每种产品购买什么，主要的目的是不仅要注重企业和商家来开展市场营销活动，而是为了鼓励消费者购买产品以从销售中获利。但是，消费者在消费的过程中会受到以下方面的影响：第一方面主要是消费者行为的关键因素是消费者是否愿意购买该产品。第二方面是其他与消费者行为相关并将影响消费者的因素。因此在一种因素为权重因素改变的过程中，我们必须要注重消费行为产生的影响。

4. 消费者计划行为理论应用的要点

1) 注重对现行消费者计划行为理论对营销活动的解释、加强对消费者计划行为理论的研究、同时明确该理论的含义和性质。消费者规划行为，有助于为组织开展营销活动提供额外的参考意义。

2) 重视消费者计划行为理论的应用，企业必须科学合理地应用消费者计划行为理论、在使用过程中首先，企业必须明确现行消费者计划行为理论的具体适用范围，此外，企业还要根据消费者计划行为理论的内涵和性质，不断审视消费者是否应该提供服务、计划和管理产品的潜在消费者，以确保公司的产品能够一些成本和收益。但是，企业也需要意识到在消费过程中有些人购买冲动。这不是真正的欲望，因此，这部分人群不应该划入计划行为理论的范围。

3) 选择消费者计划行为理论的适用区域和文化。从消费者计划行为理论深度解析可以得出结论，消费者计划行为理论受多种因素的影响，需要科学合理地选择区域和理论的相关文化。目前在一些区域，往往存在着不变的消费文化，但是这些消费文化的存在，可能会在一定程度上影响消费者的购买行为，另外，在某些特殊情况下，也会影响消费者的消费行为，比如偏远地区、很多人的消费标准可能会比较低、生活和经济资源不足，因此当地消费水平不足、购买力远在城市边缘，我们得用营销。公司应该继续针对这些相关因素进行规划。

[1] 王钰. 消费者计划行为理论在市场营销的应用. 中国商论, 2019 年 22 期

换句话说，消费计划理论是科学合理地解决市场问题，预测经济水平，科学分析消费者购买意愿，当前市场发展趋势和消费者消费水平的综合分析和比较。提升营销行业服务质量 公司的营销可以根据消费群体和经济效益从增加购买力来发展。同时，公司应加强对营销后期服务质量，从而利用社会力量构建和开发新的消费群体。

暹罗蛇园的主要目的是推广深受中国游客欢迎的传统医药产品。过去，创建暹罗蛇园的公司经营传统药物业务，并且使用胆囊蛇成分制成。该公司拥有专家，他们通过替代医学标准制定配方来制作草药，以片剂，胶囊剂形式生产，易于食用，清洁，方便，安全。主要市场是中国那些对替代医学感兴趣的人这项工作已经进行了很长时间，但尚未开放给任何人参观。直到下一代高管们都认为该业务可以进一步发展以变得更加有趣。随着自然学习景点的开放，有一个博物馆讲述了蛇的起源历史。来自世界各地的怪蛇已被确立为一种全面的学习资源。

大多数顾客是参观博物馆并停下来购物的中国，马来西亚，香港居民。在客户尝试并感觉自己的身体更好之后，他致电 Siam Serpentarium 再次订购，该公司得以将产品交付给海外客户。暹罗蛇园目前只是一个配送中心，由于冠状病毒的情况，中国游客减少了。因此，产品不会留在纪念品区，但是仍然有外国人有兴趣不时打电话订购产品。大约有 9 种药物，其中大多数可帮助循环系统，治愈热量，滋养身体，缓解疼痛等。这些传统药物中只有两种是由胆囊蛇制成的。



图：2-24 含蛇胆混合物的传统药物“蛇油丸”

运营和广告主管访谈

问： 大多数游客对什么产品感兴趣？

回答： 这里生产了自己的品牌。但是，我们将其分为两家公司。一家公司主要负责博物馆。另一家公司主要从事销售商品，寻找外部产品出售，包括自家品牌和普通品牌。暹罗公园（Siam Park co.）在这里出售蛇药等传统草药。这是去旅游公司旅游的名字但是如果正式称呼它，那是一种传统的草药。我们的产品在其中注册粮食与药物管理办公室食品医药管理办公室已经，并且蛇毒被注册到粮食与药物管理办公室食品医药管理办公室以及。但是，现在没有员工来处理此事。因为当我们适应新型冠状病毒情况时等于在此期间将只有泰国游客哪些泰国人对此产品已经不感兴趣因此关闭了那个部门。

总经理助理访谈

问： 询问传统医学。

回答： 真正的“蛇药”是传统医学。但是为什么我们以“蛇药”的形式出售它呢？因为我们要建立一个卖点，因为这个地方是蛇园。因此，我们生产的药物是蛇药。但是实际上医学是传统医学。他们中只有两个混有蛇。

目前可用的药物名称如下：

泰语	英语	汉语
ยานแคปซูลเกาหลี่ เซียม เอียะ ฮุง	KGAHLI SIEM AIE HUNG CAPSULE	蛇粉
ยาไปสู้โตน	YA BAI SU TONE CAPSULE	排石丹
ใจ โจ อี้	ZAI ZHOU YI	再造丸
ผิง ถี่ ซัน	PHING THI SAN	平体散
ยา อัน วี	AN WEE CAPSULE	安胃丹
เถียว เก็ง อี้	TIAO KENG YI	调经丸
ยา เจีย ตู๋ ตัน	YA JIA TU TAN	解毒丹
ยา ยิด เซ็น	YID SEN CAPSULE	益肾丸
ยา เสอ ตัน หวัน	YA SIR TAN WAN	蛇胆丸

据分析，产品制作已久，现开设蛇馆扩大产品，绝大多数传统药材买家是参观暹罗蛇园并收到卖家产品的中国游客。其中说中文的售货员会向游客介绍产品，中药有中文名称，但药标签没有中文。暹罗蛇园专门针对到访蛇园的中国消费者进行营销策划，无论是销售人员的选择、销售游客感兴趣的产品、坚定地销售产品，直到它们能为组织带来销售等。以及暹罗蛇园的传统药品销售区域是中国游客较多的区域，导致产品销售数量与目标相符。

现在世界各地都面临冠状病毒的问题，由于中国游客减少，暹罗蛇园不得不关闭传统药店，而泰国游客不喜欢购买传统药材。虽然有老顾客打电话买传统药，公司邮寄，但还是有很多中国游客没有买过传统药或者不方便打电话给店家，导致当前产品销量下降。因此，公司需要适应这种情况，通过开发覆盖中国消费者和便利消费者的产品销售方式。虽然现在中国网站上有卖公司产品的商店，但仍有一些消费者不信任商店的产品，所以改进销售方式会建立消费者之间的信任直接消费，为了消费者的方便和安全，产品形象应通过中文标签进行开发。

（四）暹罗蛇园网站汉语服务

如今，大多数人使用互联网来搜索信息和进行交易，使得查找信息变得容易。暹罗蛇园有一个官方网站，在网站有泰文、中文、英文、俄文。该网站包含有关暹罗蛇园服务、暹罗蛇园的历史、每个节日的有趣活动、博物馆门票服务和购票信息。



图：2-25 暹罗蛇园网络

信息时代下人们对采纳线上评价以作为自身规划旅游出行线路早已习以为常。拥有中文在线网站可以让游客研究旅游景点并更轻松地做出旅行计划决策，中文信息和泰文一样详细，因为有些网站的中文信息比泰文少，而且网页的组织方式也不同。这部分表明蛇园平等地认识到所有游客的重要性，并为游客准备服务。但网站上没有关于中国游客流行的传统药物的信息，这可能会使新游客对传统药物产品不了解，也不知道这个地方卖的是深受中国人欢迎的传统药。

除了网站，蛇园还拥有公众号微博和微信，由第三方网络媒体代理管理。暹罗蛇园的微博和微信经常发布有关每种蛇的信息，还在泰国发布了各种节日活动，以吸引中国游客在各种节日中参观泰国文化，并借此机会参观蛇园。还有广告一些特殊的特权，比例让中国游客可以使用携银联卡在纪念品商店消费即可享受“满 2 万泰铢减 1000 泰铢”福利等。在微信上，中国游客也可以用来询问其他问题。所有这些，为想要旅游信息的游客提供了便利，也与游客产生了亲密感。

在冠状病毒情况之前，暹罗蛇园的网络媒体管理进展顺利，但在 2019 年 12 月左右，暹罗蛇园与微博和微信管理公司终止了合同，因此目前没有人管理此类网络媒体。众所周知，泰国仍然处于封闭状态，游客无法进入该国，许多旅游景点都关闭了。但据线媒体调查，中国游客对去泰国旅游仍有兴趣，所以定期的旅游宣传会让游客记住这个名字，更有可能选择那个地方成为下一次旅行的目标。

从暹罗蛇园汉语服务的调查发现，暹罗蛇园汉语服务管理很适合中国游客，暹罗蛇园自成立以来就一直在准备服务中国游客。里面有一个接待员，等待询问游客的需求。之后，游客将被分为几组，以方便进入博物馆。每组游客将有员工照顾一个人。这些工作人员能够详细解释旅游景点中每个部分的细节，了解展区中每种蛇的知识。此外，工作人员能够用中文和英文进行交流，因此可以接待外国游客。或者游客要参观者可自行参观博物馆，所有活动均附有中文书面文件，如果遇到任何困难，各处都有会说中文的工作人员。工作人员能够用中文和英文进行交流，因此可以接待外国游客。因此，这些功能能够为所有游客带来满意和便利。

遇到的问题大多是公司打算利用旅游景点作为销售刺激的传统医药产品的宣传。但调查发现，该产品的广告还是太少了如果游客不是去暹罗蛇园旅游根本不会知道这个产品或者对传统医学不是特别感兴趣的消费者也不会知道这个药物。企业应该考虑通过中国网络媒体宣传他们的产品，并在为消费者提供便利的同时开设网上商店来推广他们的产品。公司拥有的中文网络媒体应该自己

照顾，因为公司有很多会说中文的员工，可以提高员工的阅读和写作能力，也可以帮助员工和客户建立亲密关系。

第二节 中国游客调查

一、 游客满意

消费者行为是指消费者在搜索，思考，购买，使用 and 评估产品与服务时所处的行为。预期会满足他或她的需求和喜好，或处于构想阶段使用产品和服务的购买经验。

Wang Zhouyaying得出的结论是，“消费者行为”是指与经济商品和服务的使用直接相关的个体表达，包括影响“人类行为”表达的决策过程。彼此不同^[1]。

消费者行为理论：菲利普·科特勒（Philip Kotler）（1994年在 Sukanya Chinpa 2012：6-8 中引用）提到消费者行为模型（Consumer Behavior Model）是对决定购买产品的动机的研究，首先是从导致需要传递感官的刺激开始（Stimulus），想象一下买方（Buyer's Black box），制造商就是或卖方这样做。可预测的然后是买方的回应（Response）或决定。该模型也称为 S-R 理论（S-R Theory），其理论如下。

1. 刺激刺激（Stimulus）可能会自发地发生在体内（Inside Stimulus），而外部刺激（Outside Stimulus）营销人员需要注意并从外部安排刺激。为了使消费者想要一种产品，刺激是进行购买的原因，这可能是理性购买或心理（情感）购买动机。

2. 黑匣子或买方的情绪（Buyer's Black box）感觉是影响制造商或卖方无法理解的买方行为的过程，这种感觉源于买方的性质和买方的决策过程。

3. 买方决定（Buyers Decision）买方决定购买以下产品：5 消费者决策过程（买方决策过程）的各个阶段；

- 1) 问题识别或需求识别。
- 2) 信息搜索。
- 3) 评估替代方案。
- 4) 购买决定。
- 5) 购买后评估。

[1] Wang Zhouyaying, (2016), “การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีต่อเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี”, สารนิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

买方决策过程的第一步是需求识别阶段。消费者在这里认识到需要或问题，并感觉到实际状态和某些期望状态之间的差异。他们试图找到满足这种需求的商品。这导致搜索有关产品信息的第二阶段。消费者会尽可能地找到有关该产品可用品牌的信息。

在第三阶段，是消费者使用该信息评估替代品牌。之后，购买者通过选择最合适的产品在第四阶段做出购买决定。第五阶段是购买后评估，这是最重要的阶段。根据满意或不满意的程度，消费者将成为忠实的客户或积极回避该品牌，并通过在线评论和口口相传告诉其他人这样做^[1]。

服务提供商必须考虑消费者的需求，以满足消费者的满意和期望。游客是消费者，地方是产品的品牌。运营商必须想出各种方法来吸引游客并使他们的品牌难忘。找到游客的需求并激励他们选择到自己的地方来。

暹罗蛇园的主要目标是开发旅游景点，以推广其销售的“蛇药”产品。从与运营和广告业务负责人的访谈中得出以下几点：

运营和广告主管：“自从我们的核心公司运营至今已有近 40 年。但是那时，我还没来上班。他将主要销售传统药物。在那些日子里，蛇混合在一起，大约有十个柜子（用于蛇的透明柜子）。当业务进展时在将执行版本更改为子代之前所以我以为我们已经有蛇了另外，我们已经开展了很长一段时间（当时已经将近 30 年），因此我们想建立一个蛇博物馆，因为它也是一个学习中心。并将按照“蛇药”出售的方式铺平道路以及拥有已经了解蛇知识的员工并将通过促销成为旅游胜地例如，我们出售蛇药。以及我们如何专门研究蛇，因此我们的工作已扩展到博物馆和学习中心。并满足泰国游客的旅游景点需求还有外国游客并更改公司的形式，因为过去该公司仅接受中国旅行团泰国人没有参与的任何部分。但是现在，在转到学习中心后，它可以接受所有国籍的游客（泰国，中文，英语，德语，俄语等）。

从采访中可以看出，暹罗蛇场专注于旅游景点的开发，以推广“蛇药”或传统医药产品。主要目标人群是对传统医药产品感兴趣的中国游客，因此，旅游目的地内的环境必须具有适合中国游客的设施。

暹罗蛇园在各个景点都有中国标志，以方便游客。与会说中文的服务人员一起就内部活动的各个方面提供建议。此外，手册也放置在酒店中，以吸引游客的注意。暹罗蛇园与旅游公司一起加入了销售合作 (Sale cooperate)，以了解该地区，哪里有蛇，有什么活动以及有什么产品。通常，旅游公司将已经有

[1] iedunote , “Consumer Decision Process (Buyer Decision Process)”, [Online], (<https://www.iedunote.com/buyer-decision-process>)

他的旅行计划，例如寺庙，市场，旅游景点。这些是吸引游客和开发满足游客需求的促销计划。

由于冠状病毒的情况，在此期间无法收集来自游客的信息。因此，从各种网站进行调查分析（KLOOK 客路，tripadvisor，马蜂窝，京东，暹罗蛇园的微博），暹罗蛇园内部有利于中国游客便利的环境，总结如下：

（一）网站进行调查分析

1. KLOOK 客路

中国游客在 KLOOK 网站上（KLOOK 客路是亚太领先的旅行体验预订平台，提供世界各地上万种值得尝试的目的地玩法与服务）的评论是暹罗蛇园这一间曼谷新蛇园环境很好，冷气开放，蛇的种类亦十分之多，又有专业导游引领参观指导，还有很精彩的表演观看，到曼谷值得一去。还有是一次很好的经历。导游真的向他们解释了游客需要了解的关于博物馆蛇的一切。节目非常有趣。对于那些在曼谷有额外时间且当天没有计划的人，他要肯定会推荐这个。游客认为暹罗蛇园是一个非常有趣的地方，这里有各种各样的专业表演和各种各样的蛇，使您感到值得一游，非常适合家庭度假，并进一步了解蛇的诞生和种类。包括有会说中文的解说人员，很有耐心也很专业。但是有些人觉得整体门券感觉太贵，园内活体多为常见蛇类，特殊性不足，离市区很远。



图：2-26 KLOOK 客路网络 1

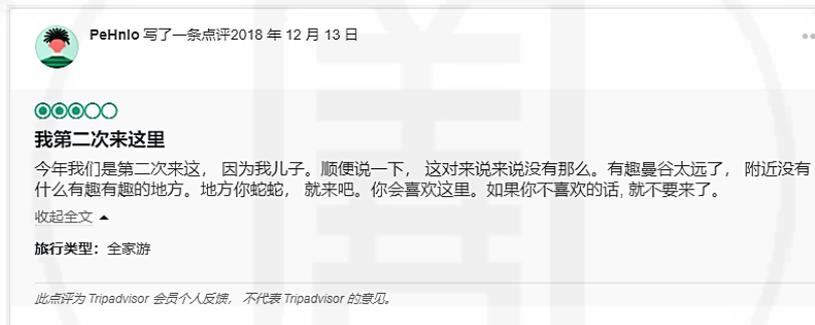


图：2-27 KLOOK 客路网络 2

从图片可以看出，使用该网站的游客在参观了暹罗蛇园后纷纷发表了自己的看法，其中大部分评论都对工作人员的汉语服务和提供的便利感到满意。

2. Tripadvisor

中国游客在 Tripadvisor 网站上（Tripadvisor 是世界上最大的旅行指导平台，从计划到预订）这个平台上的大部分评论都是关于参观蛇公园的经历，比如第一位的游客参加暹罗蛇园第二次了因为他的儿子喜欢蛇农场而来到蛇场的，但他认为这对于成年人来说仍然不那么有趣，并且远离曼谷、一些游客对传统医药的广告不满意他认为这是出售传统药物的旅游计划，由于他不得不坐下来聆听工作人员描述药物特性的时间很长。



图：2-28 Tripadvisor 网络 1



图：2-29 Tripadvisor 网络 2

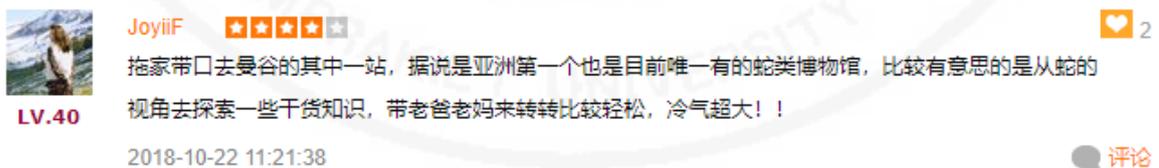
该网站上的评论包含对该地方的正面和负面看法，例如是否有游客对该地方满意直到多次访问，或者游客对强制购买传统药物不满意。

3. 马蜂窝

中国游客在马蜂窝网站上，马蜂窝是旅游社交网站，是数据驱动平台，是新型旅游电商。提供全球 60,000 个旅游目的地的交通、酒店、景点、餐饮、购物、用车、当地玩乐等信息和产品预订服务。游客们对暹罗蛇园的兴趣来自于其新颖的位置，舒适的环境以及暹罗蛇园是带孩子们学习的好地方的观点。本站的大部分评论都是关于游客对博物馆内对游客有吸引力的活动和展示类型的印象。



图：2-30 马蜂窝网络 1



图：2-31 马蜂窝网络 2

4. 京东

至于暹罗蛇园传统药在网上销售产品没有官方账号，但有部分门店接受公司产品销售，因此本次调查在网上京东的意见参考。京东是中国领先的技术驱动型电商和零售基础设施服务商，《财富》世界 500 强企业之一，业务涉及电商、物流和金融三大领域。过去 14 年间年复合增长率接近 150%京东零售服务

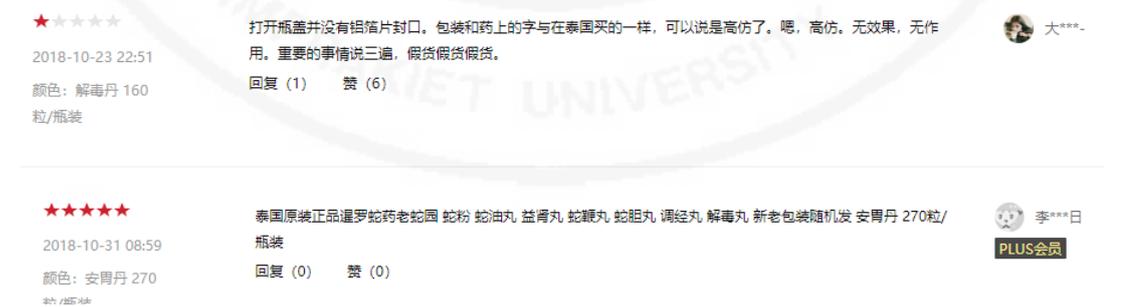
中国亿万家庭，可触达超过 10 亿用户^[1]。对于本京东网站，将分析网站上出售的“蛇药”购买者的意见。搜索通过单词“SIAM PAK泰国暹罗罗蛇药”发现了两家出售蛇药的商店，这两家商店都是从泰国进口的。

店铺：PREMPORN 海外专营店：有些客户对这种药品的质量感到满意，有些客户是从泰国购买的，并在回到中国后又再次购买了。



图：2-32 PREMPORN 海外专营店

店铺：KATAI KING 食品饮料海外旗舰店：买家评论说，这种药物享有很高的声誉，有人多次购买了这种药物，而从泰国购买的客户又在网上购买了该药物。



图：2-33 KATAI KING 食品饮料海外旗舰店

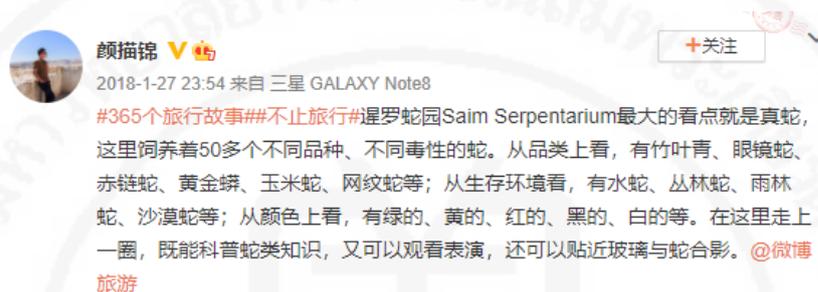
调查发现，在网上购物网站内，这两家商店都有横幅来宣传产品的特性，以参考产品标签上的泰文文字来方便顾客。大量购买者中，消费者对产品的质

[1] 京东网络，“京东简介”，[Online]，(<https://lai.jd.com/#/>)

量表示满意，有的还没有看到产品的优势。有一些消费者是老客户，回国后在蛇园买过产品又在网站上买过产品。

5. 微博

暹罗蛇园包含来自微博中流行用户的广告。用户描述了其他追随者感兴趣的景点内的环境，并说服微博朋友一起参观了暹罗蛇园。



图：2-34 中国游客

暹罗蛇园自 2018 年以来一直在运行微博，到现在为止已有 10, 042 位关注者。评论暹罗蛇园的大多数游客都引用了他们在暹罗蛇园里的经历。不仅学习蛇，而且还观看蛇的有毒表演和泰国舞蹈。暹罗蛇园有微博和微信，但由于与广告公司的合同到期，2019 年之后没有更多更新。而且由于暹罗蛇园员工不是微博的主持人，因此一些问题无法向访客回答。



图：2-35 暹罗蛇园微博

图为微博管理员与来访者的互动。这是一起事件，某网站发布了一种蛇的图片，游客前来抗议图片中的蛇与所写的名字不符。微博管理员后来说访问者的蛇名字是正确的，之后访问者说微博管理员没有修复有问题的图片，但微博管理的文字代替了广告文字，而不是描述问题或修复问题。这可能会引起访问者的不满意，并可能引起其他访问者的误解。

（二）暹罗蛇园服务人员访谈关于游客的满意度

由于目前的情况造成不便查询中国游客参观蛇园的满意度，因此我们向曾经为中国游客服务的蛇园工作人员询问了游客对蛇园游客的满意度。第一服务人员是 Ning，她在客服部工作。第二服务人员是 Sa，她在纳卡剧院的旅游接待处工作。第三服务人员是 Sunisa，她在会计部门工作，帮助销售部门打理传统医药产品。

问：进入新型冠状病毒期间之前有多少中国游客？

服务人员 1：这里有很多游客，因为其中大多数人接受与旅行社一起来的中国游客。还有一些自己旅行的顾客通过乘坐出租车或有时通过机场链接。

问：蛇园有三个游览项目。游客最感兴趣的活动是什么？你为什么这么认为？

服务人员 1：实际上，游客喜欢蛇园星球和纳卡剧院的所有活动，并且对购买传统药物很感兴趣。

问：害怕蛇的游客，他们在这里有何反应？

服务人员 1：有些人根本不会进入，会有服务人员护送在出口处等待。会有一些人害怕，但又想购买传统药物，会有工作人员带他们走另一条路来购买。但是有时候有些人会害怕但仍然可以进入。

问：通常，中国游客经常进来询问任何事情？

服务人员 1：大多数客户会询问有关产品购买的信息。如传统医学和常用药。

问：蛇园有三个游览项目。游客最感兴趣的活动是什么？你为什么这么认为？

服务人员 2：如果是游客，中国将对表演最感兴趣。蛇是其中一些他们从未听说过的蛇。没见过，没在意各种，但是纳卡剧院表演看上去并感觉很壮观。他们从未见过如何用徒手抓蛇和其他抓

蛇的方法。

问： 进入新型冠状病毒期间之前有多少中国游客？

服务人员 3： 约八千人

问： 新型冠状病毒时期之后还有中国游客吗？

服务人员 3： 12 月的新型冠状病毒时期仍然是零星的。但是一月没有了。由于该国的关闭措施（机场关闭）

问： 通常，中国游客经常进来询问任何事情？

服务人员 3： 仍然有中国游客住在泰国。仍然来询问，来旅行，来询问产品，因为他们使用了我们的产品。通常，游客会向工作人员咨询，因为我们会有销售代表。每个销售部门都有一位负责人，例如销售洗面奶或传统药物。在新型冠状病毒期间，游客仍然打电话询问打电话购买产品。因为我们的产品已经存在三十多年了。在这里，还向国外客户交付了产品。还有一些在泰国有亲戚的顾客，他们将让亲戚在这里购买产品并将其发送到中国。

调查得出的结论是，暹罗蛇园的大多数顾客都是中国游客，他们是与旅游经营者一起来的。中国游客参观了暹罗蛇园后，大多数人对周围的环境和旅游活动感到满意。以及对暹罗蛇园汉语服务的满意。大多数中国游客对一种被称为蛇药的传统药物感兴趣。即使回国后，仍有一些客户从网上商店重新订购传统药品。尽管有些客户愿意在线订购，但有些客户不确定产品的质量，并认为该产品是假冒产品。因为在线网站上的商店不是暹罗蛇园的商店，而且客户不确定包装。此外，暹罗公园(Siam Park)还拥有商业合作伙伴，他们共同进行谅解备忘录，以购买暹罗公园产品进行转售。但是，如果客户对传统药品感兴趣，可以直接在暹罗蛇园订购。暹罗蛇园为客户提供运费服务，包括免费送货到所有国家。

但是，由于新型冠状病毒的情况，该公司不得不调整内部计划，导致会说中文并调整环境以适应游客人数的员工减少，例如取消了泰国舞蹈表演，仅保留了蛇毒表演。由于中国游客人数的减少，目前，只有以前购买过传统医药产品的顾客才订购。暹罗蛇园中没有传统药销售。

二、 满意情况

满意是对某事感到满意当人的身心都得到满足时，就会形成满足感，满足感和积极态度。那表明满足的条件消极态度表示不满，满意度是一种态度的情感成分，不一定总是要用逻辑表达或解释。因此，满意度仅仅是对一种或多种刺激的感觉反应，这种刺激表示为评估过程最终结果的结果，表明评估结果的方向是有方向性的。正向或负向或无反应，即对该刺激或刺激无源。^[1]

影响客户满意度的因素是客户对从服务中获得的正面或负面的评价。以及与预期服务相比的服务展示可以根据环境因素和服务期间出现的情况进行更改，包括：

1) 服务产品在提供服务时，必须有满足接收者需求的优质产品和服务水平。服务提供商必须在其中向服务接受者表明他们所关心的并真诚地提高将交付给服务接受者的产品和服务的质量

2) 服务价格客户的满意度取决于对服务质量和形式评估（相对于必须支付的价格）。服务提供商必须设置适合于服务质量的服务价格。并符合客户的付款意愿（Willingness to Pay）取决于支付能力和服务组的价格态度，服务费是便宜的还是昂贵的。

3) 服务地点服务提供商必须寻找接收者可以轻松访问的服务地点。有足够的空间，必须考虑在各个方面促进服务，例如拥有停车位。或通过互联网提供服务可以减少财产等问题

4) 推广服务建议服务提供商必须通过各种媒体向客户提供有关服务质量和形象正面信息。这样，服务接收者可以使用此信息来帮助他们评估并决定继续使用该服务。

5) 服务提供商必须意识到他们在建立客户的服务满意度中起着重要的作用。通过定义管理过程必须将建立服务模型视为服务接收者的优先事项。既显示服务行为，又以全神贯注和服务意识提供客户想要的服务。

6) 服务环境服务提供商必须通过设计，装修，适当的空间划分来创造房屋的美感，创建服务提供商组织的良好形象，并将这些形象也传达给服务接受者。

[1] สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, (2012), “รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ การให้บริการด้านอุปกรณ์ การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้”

7) 服务流程服务提供商的目标是提高服务系统管理的效率，以通过将人员和技术整合在一起来提高服务效率，并希望服务接受者能够实现有效性，从而提高灵活性和准确响应客户需求的能力。^[1]

大多数游客对暹罗蛇园印象深刻，包括泰国舞蹈，蛇种，博物馆内的环境以及暹罗蛇皮馆员工对中国的服务。以及暹罗蛇园员工对服务服务印象深刻，使游客享受到完全便利的服务。但是，有些游客认为暹罗蛇园是儿童的教育目的地，对成年人的吸引力不大，而且大多数游客由于离市区较远而仍遇到旅行问题。如果您不擅长在泰国旅行，那么前往暹罗蛇园将会遇到困难。

中国游客满意的另一种形式是使用在线媒体与游客实时联系，使他们更靠近旅游目的地，对旅行到那个地方旅行的兴趣这是因为一些外籍人士会设计自己的旅行计划，并主要在网上搜索信息。跟随暹罗蛇园的微博的大多数中国人都表示有兴趣参观暹罗蛇园，并根据微博的信息发布做出了回应。特别是有关蛇的信息，一些追随者对新蛇感到兴奋，而有些游客对蛇也有更多的见解。但是有时蛇的数据错误会出现，导致追随者想知道并要求答案。但是，由于微博版主不是暹罗蛇园的雇员，因此他们无法照看这部分，这可能会损害品牌形象。

麦肯锡McKinsey的一项调查显示，年龄在 35 岁以上的中国人对私人旅行和定制旅行感兴趣，通常是非常特殊的。通过携程的服务进行定制的价格将比传统旅行团的价格高出至少 23%，代表着中国市场的快速增长。与不断缩小的一般团体旅游市场相反。麦肯锡McKinsey的同一调查还指出，20-34 岁的中国人更喜欢自己选择目的地，自己预定住宿和机票。并将通过在线媒体搜索该目的地的新活动或有趣的景点。^[2]

可以得出的结论是，缺乏在线媒体更新可能会使年轻的中国游客不认识暹罗蛇园或忽略这个地方，因为有太少人在网上谈论它。蛇药产品可能会受到这样一个事实的影响，即直到它变得不受欢迎并且失去可信度为止，人们很少谈论它。

甚至有个弊病就是推销啦，在这里观看毒蛇表演后，游客就被领到一个房间做所谓的蛇药讲座，不过还好没有强制购买。导致一些游客不满意。但是，仍有一些游客对此产品感到满意并再次订购。但在中国销售的“蛇药”产品并非由公司直接销售，从而引起游客的不信任，而且该产品的包装中不含中国彩票，给中国客户带来了不便。

[1] วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุพรรณบุรี, “ความรู้เบื้องต้นการให้บริการ”, แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 1

[2] Marketeeronline, “พฤติกรรมท่องเที่ยวเงินเปลี่ยน! แนะนำธุรกิจปรับตัว”.[Online],

(<https://marketeeronline.co/archives/99394>)

第三章 对暹罗蛇园汉语服务的评估

第一节 暹罗蛇园汉语服务经营 SWOT 分析

SWOT 的历史有些含糊，有多种来源。在 1960 年代至 1970 年代（1960 年代）：在斯坦福大学的一项研究计划中，阿尔伯特·汉弗莱 Albert Humphrey 开发了一种用于评估战略计划的分析工具。并找出为什么那个时代的组织计划经常失败他在其中建立了一种称为 SOFT 的分析技术，其中

S = Stood: 代表当前所满足的东西。

O = Opportunities: 指抓住未来发生的事情的机会。

F = Faults: 指当前故障。

T = Threats: 潜在威胁

1964 年：SWOT 在苏黎世举行的名为“远程计划”的研讨会上首次被提及。在瑞士，Urick 和 Orr 提出了源自 SOFT 的 SWOT 分析的概念，将错误的 F 替换为 W: Weaknesses, 即弱点。在英格兰首次晋升之后这个概念很快得到普及。

1982 年：SWOT 分析历史上的另一个重要发展是矩阵的发展，Heinz Weihrich 博士提出在 SWOT 分析中使用 2×2 矩阵，首先是 TOWS Matrix。

1980 年代后：SWOT 引起了管理专业人员的注意，并且是战略规划机制的组成部分。如果您研究工具或管理思想的历史研究中将有大量类似的概念。但是直到今天，几乎没有工具能够幸存。从历史上看，SWOT 分析是最好的和使用最广泛的战略规划工具之一。^[1]

在此 SWOT 分析中，使用了 Albert S Humphrey 的概念。SWOT 分析由 Albert S Humphrey 于 1960 年代发起，是一种基本，直接的模型，它可以评估组织可以做什么，不能做什么以及潜在的机会和威胁。SWOT 分析的方法是从环境分析中获取信息，并将其分为内部（优势和劣势：strengths and weaknesses）和外部问题（机遇和威胁：opportunities and threats）。优势和劣势通常是组织内部的问题，而机遇和威胁通常与外部因素有关。因此，SWOT 分析有时称为内部-外部分析。一旦完成，SWOT 分析将确定哪些因素可以帮助公司实现其目标，以及必须克服或最小化哪些障碍才能获得理想的结果。

[1] Goodmaterial, “SWOT คือ แผนนำหลักการใช้ SWOT Analysis ในภาวะวิเคราะห์ธุรกิจ”, [Online], (<https://www.goodmaterial.co/swot-analysis/>)

一、S(Strength 优势)

S 代表“Strengths”，意思是“优点或优势”，是内部因素的结果。这是公司内部环境带来的优势。例如成分优势，财务优势，生产力优势，人力资源优势，公司必须利用这些优势来定义营销策略。

1. 有些员工已经在公司工作了很长时间，这使他们精通旅游服务和中文的使用。

2. 员工具有真实的知识和经验，详细而完整地解释。服务周到，环境清洁，员工可以使用中英文。

3. 该公司从事蛇类研究已有四十多年。

4. 通过旅游推广蛇药产品以吸引顾客。

5. 暹罗蛇园干净且装有空调，因此非常适合泰国炎热的天气，这将有助于游客在博物馆中享受新的体验。

6. 展览充满了非常有趣的混合媒体。将技术混合在一起以模拟逼真的场景。可以走路而不会无聊 娱乐知识。

7. 暹罗蛇园是一个新兴的旅游胜地，因此仍然吸引着对新颖性感兴趣的游客。

8. 几乎所有员工都能说中文和英文，这使外国游客感到满意，可能会导致病毒式广告宣传，并说服外国游客参观。

9. 企业主以前曾管理过与中国游客服务有关的业务。

10. 拥有现代化的学习资源，例如拟真蛇类科普展览馆。

11. 来自世界各地的蛇有 70 多种。有一个蛇实验室可以模拟实验室工作人员的工作，例如孵化蛇卵，蛇储物箱，蛇健康检查等。

暹罗蛇园的优势：据调查，有些员工已经在公司工作了很长时间，在搬到这里之前，他们曾在一家旅行社工作，为中国游客担任导游，这使他们精通旅游服务和中文的使用。公司还招聘会说中文的员工来服务中国游客，包括员工都能说中文和英文，这使外国游客感到满意。从访谈中了解到，该公司长期以来一直在研究含有蛇的传统药物，他们有蛇的知识，有足够的资源建立博物馆来发展他们的业务。

二、W(Weakness 劣势)

W 来自 Weaknesses，表示劣势或弱点。由于内部因素的影响，这是公司各种内部环境引起的问题或缺陷，公司必须找到解决该方法的方法。

1. 暹罗蛇园内的餐厅很少，这对于希望长时间游览暹罗蛇园的游客来说可能是不便的。

2. 该活动比成人更适合儿童，但创造吸引力的目的是促进成人使用传统药物的销售。在这方面，与品牌宗旨存在冲突。

3. 该公司主要通过旅游公司促进旅行，从而使其对总是在网上搜索信息的年轻游客没有反应。

4. 传统药品包装在用途和特性上都没有中文标签。可能由于缺乏信誉而使客户避开购买。

5. 缺乏对中国在线媒体的管理（微博和微信）：两年多来，该公司一直缺少微博和微信的更新，导致缺乏连续性和少量关注者。这可能会导致游客的人气下降。

6. 雇用双语工作人员会导致更高的工资和更多的投资。

7. 可能不会引起害怕蛇的游客的注意。

暹罗蛇园的优势：从游客的调查中发现，一些游客发现蛇园的活动对成年人没有吸引力，他们选择来这里是因为孩子的兴趣，没有任何活动引起他们的注意。从访谈中了解到，设立蛇园的目的是因为公司一直在研究传统医药，想在这里设立它以开发进一步的产品，但目标受众主要是儿童或想要带孩子学习蛇类生活的家长，不是对买传统医药。

三、O(Opportunity 机会)

O 来自 Opportunities 意味着机会，由外部因素引起，这是公司外部环境促进或促进组织运营的结果。机遇与优势不同，机遇受外部环境的影响，但是优势受内部环境的影响。

1. 泰国政府和私营部门持续营销的因素 此外，免收入境签证(Visa on Arrivals)费用措施是针对中国游客进行营销的一个支持因素。这使企业有机会发展以欢迎中国游客。

2. 该位置在曼谷，这是旅游业的经济来源。

3. 位于素万那普机场后面的区域，外国游客可在登机前散步或下飞机后放松身心。

4. 附近没有类似的景点。

5. 其他景点是自然景点，而不是综合性学习博物馆。

6. 暹罗蛇园通过特殊折扣支持学习和社交活动。学子从幼儿园到大学，在售票处出示学生证可享受特别折扣。60 岁以上的成年人和 90 厘米以下的儿童免费。

7. 经营具有泰国身份的企业将吸引更多的客户。

暹罗蛇园的机会：该位置在曼谷，这是旅游业的经济来源。还有泰国政府和私营部门持续营销的因素 此外，免收入境签证(Visa on Arrivals)费用措施是针对中国游客进行营销的一个支持因素。

四、T(Threat 威胁)

T 来自 Threats，即威胁。由外部因素引起，这是由外部环境引起的限制。企业需要调整其营销策略，并设法消除出现的任何障碍。

1. 旅游汉语服务已经变得如此流行，以至于有许多市场竞争者。

2. 出行不便，没有私家车，将很难旅行，并且博物馆前面也没有公交车站。如果游客对暹罗蛇园没有太大兴趣，他们可以选择在更方便的位置旅行。

3. 如果发生政治事件或流行病，将导致较低的收入。

4. 有几个蛇场，其中一些已经开放了更长的时间，门票更便宜。对于只想看蛇表演的游客，他们可以选择去其他地方。

5. 经济处于下降趋势。 导致人们减少在旅游上的花费。

6. 游客将旅行方式从根据旅行社的旅行计划的旅行改变为自行计划的旅行。

7. 中国客户在选择产品时会更加谨慎。尤其是寻找价格便宜且可靠的产品。

暹罗蛇园的优势：根据研究，中国游客的旅游行为发生了变化旅游业必须以新的方式改变宣传自身景点的方式。由于蛇园从跟游团来的游客中的收入仍高于其他类型的游客，因此，未来该公司可能不得不调整其广告方式，使其更受游客欢迎。

从 SWOT 分析来看，暹罗蛇园要进一步发展，就要发挥自己的优势，改进本身管理方面的不足，减少自身的劣势，积极争取发展的机会，增加自己的竞争力。对暹罗蛇园来说，必须提高产品质量以获得信誉，此外，必须改进在线媒体服务以吸引更多客户。为发展汉语服务，成为旅游企业发展中国游客旅游业务的典范。

第二节 汉语服务存在的问题

对汉语服务的分析将基于对暹罗蛇园员工的访谈。为探索可能影响游客满意度的问题。在第一部分，我们将询问运营和广告主管和总经理助理关于他们在冠状病毒情况下遇到的问题以及其他问题如下：

运营和广告主管访谈

问： 在进入新型冠状病毒时期之前，游客来自哪个国家？

运营和广告主管： 它主要由中国游客参观。 每天最多约两千人 至于泰国人，每周有两到三百人。

问： 在大多数情况下，中国游客会与旅游公司一起旅行或独自旅行。

运营和广告主管： 两种类型都有，但比例最大的是旅行社。

问： 出现新型冠状病毒情况后，中国游客是否致电询问暹罗蛇园的情况？

运营和广告主管： 如果这意味着要来这里旅行，那没有。 但是有些客户对我们的某些产品感兴趣 然后让旅行社联系或联系产品票上的地址。

总经理助理访谈

问： 在销售方面，中国游客有什么问题吗？

总经理助理： 有，我们将不得不继续解决它。例如，中国人可能听不懂。每个国家的语言原则都不尽相同。可能已经讲过了，但他对此并不了解。口音可能太强或太弱。

问： 问题发生后，谁来负责此部分？

总经理助理： 我们计划的每一点都必须有一位主管。 每个部门的负责人都是解决问题的人。 如果您无法解决问题，则需要另一位老板来帮助解决问题。

问： 然后是有问题的中国人，他直接向暹罗蛇园或与旅行社提起诉讼？

总经理助理： 两种类型都有，无论是旅游公司，还是互联网，我们都必须遵循每个渠道来解决他提起诉讼的问题。

第二部分询问员工在中国游客参观蛇园期间工作中遇到的问题。这三位是服务人员在蛇园内担任导游。

暹罗蛇园服务人员访谈

问：中国游客有什么问题吗？

服务人员 1：他们中的大多数很少有问题。如果游客没有会说中文的导游陪同参观。工作人员将步行至游客，并告诉我们我们在这里。如果有问题，可以询问。

问：工作上有问题吗？

服务人员 2：这次旅行的一些指南为我们提供了不同的信息，例如，我们的眼镜王蛇会说这是世界上最长的毒蛇。但是指南会告诉您，眼镜王蛇是最危险的毒药。导致信息与博物馆信息不符。

问：与中国游客的交流有问题吗？

服务人员 2：有些人不懂普通话。他可能使用了他的方言。当我们通知规则时，他们可能并不十分感兴趣。通知规则，他仍然不遵守。例如，不要打开闪光灯，但他仍然要打开闪光灯。我们将通过尝试多次警告来解决此问题。有人忽略了警告，我们需要放手。

服务人员 3：首先，我们将与周围的游客交谈 但是如果他不听警告，员工不得不步行告诉他附近。或者，可能有些老人无法关闭闪光灯。工作人员不得不帮助他关闭闪光灯。

由于暹罗蛇园已做好为中国游客提供服务的准备，因此该地区几乎没有问题。大多数问题是与使用当地方言的中国游客交流，造成交流困难。在线网站上的旅行者评论也不错。大多数游客对暹罗蛇园印象深刻。但是，暹罗蛇园的官方微博几乎没有追随者，而且长期缺乏更新，也没有与对暹罗蛇园的活动感兴趣的追随者进行对话。

这项研究遇到的问题是，暹罗蛇园的地理位置远离城市，而且对外国游客来说很不方便，以儿童的教育活动为重点，有一些针对成年人的活动则没有那么吸引人，如果将来有动物园或博物馆提供相同或更多的汉语服务，暹罗蛇园可能会让游客选择去一个新的地方。在冠状病毒的情况下，暹罗蛇园通过在线媒体与中国游客失去联系，这可能使游客无法识别该品牌或认为暹罗蛇园已经关门大吉，因此对再次前往暹罗不感兴趣。由于建立暹罗蛇园的目的是因为它

想利用旅游业来推广传统医药产品。但是目前，旅游业正遭受冠状病毒的困扰，这导致了旅游业的疲软。许多公司必须弄清楚如何留住客户。暹罗蛇园应招募暹罗蛇农场的工作人员自己照顾在线媒体，以与客户建立密切联系，并宣传旅游景点，并支持暹罗蛇园的旅游和推广传统医药产品。此外，传统药品包装标签不包含中文说明，并且该药品的成分中没有中文。

第三节 改进的建议

要改善中国游客的满意度就是要改善微博和微信在线媒体。通过为员工提供中文语言能力来照顾微博和微信，从而能够始终与中国人沟通，或任何其他流行的中国人应用程序来为中国人创建品牌形象，与在线媒体监督一起，为希望提高中文水平的员工组织培训特别是阅读和写作，因为公司可以允许员工照顾在线媒体。为传统药品提供中文标签以便利中国客户，此外，应该有更多通过在线渠道销售产品的渠道，以方便那些不方便来暹罗蛇园购买产品的客户，因为调查显示有些消费者在网上买传统医药但是消费者觉得没有信心网上的商店，因此拥有在网上商店可以提高产品的信誉并扩大客户群。

从跟暹罗蛇的运营和广告主管访谈可以看到的另一个需要解决的问题是中文单词翻译员在动物学，生物学方面没有专门的词汇专业知识。翻译成一般用语 具有广泛的意义 或者，可能与该单词或其含义不直接匹配。例如，“眼镜蛇” 仍然存在一些冲突，有些人说是正确的，而另一些人则说是不正确的。这可能会导致游客误解他们收到的信息。

结 语

暹罗蛇园的目的是为了创建一个知识旅游目的地，另一个原因是推广被称为“蛇药”的传统药物产品。这是暹罗公园已经生产了将近 40 年的传统药物，中国游客是蛇园相关产品的最重要的消费者。因此，暹罗蛇园经营时会考虑到中国游客的满意。为了发展旅游业务以符合公司的目标以及公司计划的游客数量，使暹罗蛇园为中国游客提供服务做好了充分的准备。暹罗蛇园成立于亚洲之首，因此具有创新优势，包括中文，英文服务，以接待外国游客。暹罗蛇园在其中准备了具有中文能力的人员，尤其是为中国游客提供支持有中文标识比如路标、指示牌和中文介绍资料方便游客。它已从传统药物业务扩展到与所售产品一致的旅游目的地，其中包含蛇胆囊的传统药物。暹罗蛇园拥有微博和微信等社交媒体平台，以宣传旅游景点并推广暹罗蛇园的活动，以使之吸引中国游客。并且有一个中文网站，可帮助游客搜索有关暹罗蛇园的信息并购买门票。可以说暹罗蛇园已经在服务的各个方面做好了准备。根据对中国游客满意度的调查，大多数游客对暹罗蛇园内提供的服务非常满意。他们觉得自己走在暹罗蛇园里很舒服，或者如果遇到问题，可以立即询问工作人员。这是响应中国直接游客发展旅游业务的一个例子。。但与此同时，中国游客的旅游行为也随着时间而发生了变化。与旅游公司提供的计划相比，如今的旅行者更有可能搜索热门的旅游景点并选择自己去那里。

互联网最容易访问，因此，在线媒体是宣传您的产品的最佳方法。诸如微博和微信之类的流行在线媒体被认为是中国的主要在线媒体。公司是否可以制定营销计划来针对每天使用微博的客户，并增加微博的关注者数量。通过让中国人知道这个品牌无论暹罗蛇园还是传统医药，来扩大客户群，因为这两个方面都互惠互利。

参考文献

中文资料

- [1] 爱丽. 论泰国旅游业发展及其对泰国经济的影响[D]. 吉林大学 (2014)
- [2] 蔡丽雅. 泰国金·汤普森博物馆 (JIM THOMPSON) 汉语服务研[D]. 华侨崇圣大学, (2016)
- [3] 陈琴, 李俊, 张述林. 国内外博物馆旅游研究综述[J]. 人文地理, 2012 (第 6 期)
- [4] 冯小茜. 分析泰国旅游服务贸易的发展以汉语服务为例. 华侨崇圣大学, (2015)
- [5] 京东网络, 京东简介, [Online]. <https://lai.jd.com/#/>, (2021/03/18)
- [6] 李瑞霞. 泰国旅游业发展经验及其借鉴[J]. 消费导刊·理论版, 2008 (第 03 期)
- [7] 李时祥. 泰国北榄府古城旅游业汉语应用研究[D]. 华侨崇圣大学, (2017)
- [8] 李童. 线上游客评价对于博物馆旅游线路规划的影响——以沧州市博物馆为例[D]. 吉林大学, (2019)
- [9] 刘慧玲. 泰国对华旅游服务出口的影响因素研究 Study on the Influencing Factors of Thailand's Tourism Services Export to China[D]. 北京交通学, (2019)
- [10] 卢桂芳. 泰国旅游业的发展及汉语服务研究[D]. 华侨崇圣大学, (2017)
- [11] 泰国驻华大使馆, 北京, 中泰关 [Online], <https://thaiembbeij.org/cn/republic-of-china/thai-relations-china/>, (2021/03/18)
- [12] 王秀娟促进中国游客来泰旅游加强汉语服务——以泰国国家旅游局为例 [D]. 华侨崇圣大学, (2017)
- [13] 王钰. 消费者计划行为理论在市场营销的应用. 中国商论, 2019, (第 22 期)
- [14] 吴倩、潘艳芬. 泰国曼谷会展旅游 SWOT 分析及其发展策略研究[J]. 贵州商学院学报, 2020 (第 2 期)
- [15] 杨东彬[7] 杨东彬《诗丽吉王后博物馆职业汉语培训研究——兼论泰国景点职业汉语教学》[D], 暨南大学, (2018)
- [16] 周家欣周家欣. 泰国旅游服务贸易对泰国经济发展的效应分析[D]. 北京邮电大学, (2015)

泰文资料

- [1] Ariya Aruninta. Edutainment Landscape.[ออนไลน์] แหล่งที่มา :
<http://www.land.arch.chula.ac.th/pdf/edutain.pdf> (15 มกราคม 2021)
- [2] dataforthai. SIAM PARK RECREATION COMPANY LIMITED.[ออนไลน์] แหล่งที่มา :
[https://www.dataforthai.com/company/0105557086560/บริษัท%20สยามปาร์ค%20เรีครีเอชั่น%20จำกัด\(1ตุลาคม 2020\)](https://www.dataforthai.com/company/0105557086560/บริษัท%20สยามปาร์ค%20เรีครีเอชั่น%20จำกัด(1ตุลาคม 2020))
- [3] dataforthai. รายชื่อผู้ประกอบการกลุ่มธุรกิจ กิจกรรมพฤษชาติและสวนสัตว์.[ออนไลน์] แหล่งที่มา : <https://www.dataforthai.com/business/objective/91031> (1 ตุลาคม 2020)
- [4] Goodmaterial. SWOT คือ แนะนำหลักการใช้ SWOT Analysis ในการวิเคราะห์ธุรกิจ.[ออนไลน์] แหล่งที่มา :<https://www.goodmaterial.co/swot-analysis/> (1 ตุลาคม 2020)
- [5] ibusiness. นักท่องเที่ยวจีนเล็งเที่ยวไทยอันดับหนึ่งหลังโควิด เตรียมแผ่นดินไทยคืบสู่แชมป์จุดหมายปลายทางระดับโลก.[ออนไลน์] แหล่งที่มา :
<https://ibusiness.co/detail/9630000041118> (19 มีนาคม 2021)
- [6] Jobthai. Siam Park Recreation Co., Ltd.[ออนไลน์] แหล่งที่มา :
<https://www.jobthai.com/th/company/161699> (1 ตุลาคม 2020)
- [7] Marketeeronline. พฤติกรรมท่องเที่ยวจีนเปลี่ยน! แนะนำธุรกิจปรับตัว.[ออนไลน์] แหล่งที่มา :
<https://marketeeronline.co/archives/99394> (18 มีนาคม 2021)
- [8] SCB. สร้างโอกาส SME ไทยทำตลาดนักท่องเที่ยวจีน.[ออนไลน์] แหล่งที่มา :
<https://www.scb.co.th/th/personalbanking/stories/business-maker/coffee-talk-4.html,2020/10/1> (14 พฤศจิกายน 2020)
- [9] Siamgemsgroup. ประวัติของเรา.[ออนไลน์] แหล่งที่มา :
<https://www.siamgemsgroup.com/th/our-history>, (14 พฤศจิกายน 2020)
- [10] Wang Zhouyaying, “การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีต่อเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี”, สารนิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2016 : 13-20
- [11] ก้องภพ ภูสุวรรณ, ปรับเชิงรุก ปลุกเชิงรับ จับกระแสนักท่องเที่ยวจีน”, บทความฝ่ายวิจัยเศรษฐกิจ ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2014
- [12] วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุพรรณบุรี, ความรู้เบื้องต้นการให้บริการ, แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 1วิชาศิลปะการให้บริการ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ
- [13] สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. ดัชนีความเชื่อมั่นผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวในประเทศไทย. โครงการการรายงานและพยากรณ์สถานการณ์พฤติกรรมนักท่องเที่ยวและความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทย,2016(2) : 2

- [14] ปิยะภพ มะหะมัด. คุณูปการของเด็ก เสี้ยวผิง ที่มีต่อการสร้างสรรค์จินให้ทันสมัย. วารสาร เศรษฐศาสตร์การเมืองบูรพา. (2017): 116
- [15] สุทธาสินี วัชรบูล. “พิพิธภัณฑ์ชุมพลแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษาประเทศอังกฤษ”. รายงานการวิจัยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี. (2544): 7-8
- [16] สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. “พิพิธภัณฑ์ : แหล่งความรู้พิพิธภัณฑ์”. [Online], <https://library.tru.ac.th/index.php/inlop/lptour/181-lptupp.html>, (19 มีนาคม 2021)
- [17] สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, “รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ การให้บริการด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้”, (2012):6-10
- [18] หอจดหมายเหตุ. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดตั้งพิพิธภัณฑ์.[ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://www.catholichaab.com/main/index.php/abouthaab/history4> (19 มีนาคม 2021)
- [19] อนุสรณ์ ทองอุไร. ธนายุทธ ทองจินดาวงศ์ ปรงรุรกิจครอบครัว สู่มีออาชีฟ.[ออนไลน์] แหล่งที่มา : <https://www.posttoday.com/ent/celeb/447966> (19 ธันวาคม 2020)

英文资料

- [1] Geoffrey D. Lewis. Museum. [Online]. <https://www.britannica.com/topic/museum-cultural-institution/The-precursors-of-museums>. (2021/03/20)
- [2] ICOM. Museum Definition. [Online]. <https://icom.museum/en/resources/standards-guidelines/museum-definition/>. (2021/03/20)
- [3] Iedunote . Consumer Decision Process (Buyer Decision Process). [Online]. <https://www.iedunote.com/buyer-decision-process>. (2021/03/27)
- [4] Nationalgeographic. Zoo. [Online]. <https://www.nationalgeographic.org/encyclopedia/zoo/>.(2020/1/15)
- [5] Zoothailand. The history of the zoo, Thailand. [Online]. http://www.zoothailand.org/ewt_news.php?nid=245/.(2020/1/15)

附录

暹罗公园职员汉语服务情况问卷调查表

尊敬的女士/先生，您好！

本次问卷调查是泰国华侨崇圣大学商业汉语专业研究生的一个研究课题。研究内容是有关：暹罗公园汉语服务情况，本次调查研究的资料可以为改进暹罗公园汉语服务质量提供依据。请据问卷表如实填写所寄询的问题，以获得正确的数据进行分析，本次调查是匿名的，不任何个人隐私，不向外泄露，不会给您个人带来任何不利的影响，衷心感谢您的合作。谢谢。

แบบสอบถามสถานการณ์การให้บริการภาษาจีนของพนักงานสยามเซอร์เฟนทาเรียม
เรียนผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ คณะภาษาและวัฒนธรรมจีน มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ เนื้อหาในการวิจัยเกี่ยวกับสถานการณ์การให้บริการภาษาจีนของพนักงานสยามเซอร์เฟนทาเรียม ข้อมูลของการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปปรับปรุงแก้ไขคุณภาพในการให้บริการภาษาจีนของสยามเซอร์เฟนทาเรียมได้ ขอความกรุณาให้ท่านตอบแบบสอบถามตามข้อเท็จจริง เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่เป็นจริงและสะดวกต่อการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย ทั้งนี้ข้อมูลในแบบสอบถามนี้จะถูกปิดเป็นความลับ ไม่มีการระบุชื่อและไม่มีผลกระทบต่อใดๆทั้งสิ้น ต่อผู้ตอบแบบสอบถามขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

第一部分：暹罗公园员工的个人基本资料 (请按照您的实际情况，在方格中划 ✓ 的标志)

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ ให้ตรงกับข้อมูลของท่าน)

1. 您的性别是 (เพศ) : 男性 (ชาย) 女性 (หญิง)
2. 您的年龄段 (อายุ) : 20 岁以下 (น้อยกว่า 20 ปี) 21-30 岁 (21-30 ปี)
 31-40 岁 (31-40 ปี) 41-50 岁 (41-50 ปี) 51-60 岁 (50-60 ปี) 60 岁以上 (60 ปีขึ้นไป)
3. 您的教育程度 (ระดับการศึกษา) : 初中以下 (ต่ำกว่ามัธยมต้น) 高中 (มัธยมปลาย)
 中专 (ปวช.) 大专 (ปวส.) 学士 (ปริญญาตรี) 硕士 (ปริญญาโท) 博士 (ปริญญาเอก)
4. 您是否是华裔 (ท่านมีเชื้อสายจีนหรือไม่) : 是 (ใช่) 否 (ไม่ใช่)
5. 您在暹罗公园的职位 (ตำแหน่งงาน) :
 按待员 (พนักงานต้อนรับส่วนหน้า) 服务人员 (พนักงานบริการ)
 部门经理 (ผู้จัดการแผนก) 其他, 请注明 (อื่นๆ โปรดระบุ) _____

6. 您的工作经验 (ประสบการณ์ในการทำงาน) : 1 年以下 (น้อยกว่า 1 ปี) 1-2 年 (1-2 ปี)
 3-4 年 (3-4 ปี) 5-6 年 (5-6 ปี) 6 年以上 (6 ปีขึ้นไป)
7. 您的工作状况 (ประเภทงาน) : 全职 (Fulltime) 兼职 (Part-time)
8. 您是否会说汉语 (คุณพูดภาษาจีนได้ไหม) :
 会说汉语 (พูดได้) 不会说汉语 (พูดไม่ได้) (请跳至第三部分 / ข้ามไปตอบส่วนที่ 3)
9. 您会说哪种汉语 (สามารถพูดภาษาจีนประเภทใด) : 普通话 (ภาษาจีนกลาง)
 潮州话 (จีนแต้จิ๋ว) 粤语 (จีนกวางตุ้ง) 其他, 请注明 (อื่นๆ โปรดระบุ) _____

第二部分：关于暹罗蛇园服务人员的汉语水平情况

(请按照您的实际情况，在方格中划 ✓ 的标志)

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับระดับภาษาจีนของพนักงานสวนงูสยามเซอร์เพนทาเรียม

(โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ให้ตรงกับข้อมูลของท่าน)

1. 您学汉语的时间 (ระยะเวลาที่เรียนภาษาจีน) ?
 1 年以下 (น้อยกว่า 1 ปี) 1-2 年 (1-2 ปี) 3-4 年 (3-4 ปี) 5-6 年 (5-6 ปี)
 6 年以上 (6 ปีขึ้นไป) 其他, 请注明 (อื่นๆ โปรดระบุ) _____
2. 是否参加过新 HSK 考试 (ท่านเคยสอบ HSK ระบบใหม่หรือไม่) :
 参加过 (เคย) 没参加过 (ไม่เคย) (请跳至第 4 题 / โปรดข้ามไปตอบข้อ 4)
3. 如果您回答“是”您参加过哪级考试 (ถ้าหากว่า “เคย” ท่านเคยสอบระดับใด) ?
 HSK1 级 (ระดับ 1) HSK2 级 (ระดับ 2) HSK3 级 (ระดับ 3)
 HSK 4 级 (ระดับ 4) HSK 5 级 (ระดับ 5) HSK6 级 (ระดับ 6)
4. 您工作中的汉语使用率 (ความบ่อยของการใช้ภาษาจีนในการทำงาน) ?

汉语使用率 (การใช้ภาษาจีน)	很高 (อย่างมาก)	高 (มาก)	一般 (ปานกลาง)	低 (น้อย)	很低 (น้อยมาก)
听 (ฟัง)					
说 (พูด)					
读 (อ่าน)					
写 (เขียน)					

5. 您认为自己的汉语水平如何 (ระดับภาษาจีนของท่าน)?

汉语水平 (ระดับภาษาจีน)	优秀 (ดีมาก)	良好 (ดี)	一般 (ปานกลาง)	差 (น้อย)	很差 (น้อยมาก)
听 (ฟัง)					
说 (พูด)					
读 (อ่าน)					
写 (เขียน)					

6. 您对自己的汉语水平满意度 (ความพึงพอใจในระดับภาษาจีนของตัวเอง) :

- 很满意 (พอใจมาก) 满意 (พอใจ) 一般 (ปานกลาง)
 不太满意 (ไม่ค่อยพอใจ) 不满意 (ไม่พอใจ)

7. 您认为哪些方面的汉语水平最有问题 (ท่านคิดว่าระดับภาษาจีนด้านใดที่มีปัญหามากที่สุด) :

- 听 (ฟัง) 说 (พูด) 读 (อ่าน) 写 (เขียน) 其他,请注明 (อื่นๆ โปรดระบุ) _____

8. 您认为用什么方法,提高自己汉语水平 (ท่านใช้วิธีอะไรในการพัฒนาระดับภาษาจีนของตัวเอง) :

- 自学 (เรียนด้วยตัวเอง) 常常跟中国人沟通 (พูดคุยกับคนจีนบ่อยๆ)
 参加汉语培训课题 (เข้าร่วมอบรมภาษาจีน) 去中国留学 (ไปเรียนต่อที่ประเทศจีน)
 在工作中常常使用汉语 (ใช้ภาษาจีนในการทำงานบ่อยๆ)
 其他,请注明 (อื่นๆ โปรดระบุ) _____

9. 您认为自己使用汉语工作做得如何 (ท่านคิดว่าตัวเองใช้ภาษาจีนในการทำงานเป็นอย่างไร) ?

- 优秀 (ดีมาก) 良好 (ดี) 一般 (ปานกลาง) 差 (แย่) 很差 (แย่มาก)

第三部分: 暹罗蛇园汉语服务工作和管理情况 (请按照您的实际情况, 在方格中划 ✓ 的标志)

ส่วนที่ 3 : สถานการณ์ในการทำงานและการให้บริการด้านภาษาจีน
 (โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ให้ตรงกับข้อมูลของท่าน)

1. 目前在暹罗蛇园最多的游客数是什么国籍 (ปัจจุบันกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการในสวนงูสยาม-เซอร์เพนทาเรียมเป็นชนชาติใด)? : (可多选题/ สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 英国 (อังกฤษ) 美国 (สหรัฐอเมริกา) 澳大利亚 (ออสเตรเลีย)
 马来西亚 (มาเลเซีย) 中国 (จีน) 新加坡 (สิงคโปร์)
 泰国 (ไทย) 其他,请注明 (อื่นๆ โปรดระบุ) _____

2. 您对外国游客进行沟通的时候可以使用什么语言 (ท่านสามารถใช้ภาษาใดในการสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติได้บ้าง)? : (可多选题/ สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 汉语 (ภาษาจีน) 英语 (ภาษาอังกฤษ) 法语 (ภาษาฝรั่งเศส) 韩语 (ภาษาเกาหลี)
- 日语 (ภาษาญี่ปุ่น) 其他, 请注明 (อื่นๆ โปรดระบุ) _____
3. 在蛇园您的岗位需要使用汉语吗 (ตำแหน่งงานของท่านจำเป็นต้องใช้ภาษาจีนหรือไม่)?
- 需要 (จำเป็น) 不需要 (ไม่จำเป็น)
4. 您认为需要提高汉语水平吗 (ท่านต้องการพัฒนาภาษาจีนหรือไม่)?
- 需要 (ต้องการ) 不需要 (ไม่ต้องการ)
5. 您认为自己需要在哪些方面提高汉语水平 (ท่านต้องการพัฒนาภาษาจีนในด้านใด)? : (可多选题/ สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 听 (ฟัง) 说 (พูด) 读 (อ่าน) 写 (เขียน) 其他, 请注明 (อื่นๆ โปรดระบุ) _____
6. 您认为蛇园汉语服务怎么样 (ท่านคิดว่าการให้บริการภาษาจีนของสวนงูเป็นอย่างไร)?
- 优秀 (ดีมาก) 良好 (ดี) 一般 (ปานกลาง) 差 (แย่) 很差 (แย่มาก)
7. 平时您在工作中常使用汉语吗 (ท่านใช้ภาษาจีนในการทำงานบ่อยแค่ไหน)?
- 经常使用 (ใช้บ่อยมาก) 不经常使用 (ใช้ไม่ค่อยบ่อย) 不使用 (ไม่ได้ใช้)
8. 与游客汉语沟通时常使用哪种方式 (เวลาติดต่อกับนักท่องเที่ยวท่านมักใช้ทักษะภาษาจีนในด้านใด)?
- 听 (ฟัง) 说 (พูด) 读 (อ่าน) 写 (เขียน)
9. 在工作中使用汉语主要遇到哪些方面的问题 (ปัญหาการใช้ภาษาจีนในการทำงานของท่านมีด้านใดบ้าง)? : (可多选题/ สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 听力问题 (ด้านการฟัง) 语问题 (ด้านการสนทนา) 阅读问题 (ด้านการอ่าน)
- 书写问题 (ด้านการเขียน) 汉语语法问题 (ด้านไวยากรณ์)
- 中国文化知识问题 (ด้านความรู้วัฒนธรรมจีน)
- 其他, 请注明 (อื่นๆ โปรดระบุ) _____
10. 你在使用汉语时, 主要遇到哪些问题的原因 (สาเหตุสำคัญของปัญหาที่พบในการใช้ภาษาจีนของท่านคืออะไร)? : (可多选题/ สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 汉语词汇少 (คำศัพท์ภาษาจีนน้อยมาก) 不敢说 (ไม่กล้าพูด) 缺乏训练 (ขาดการฝึกฝน)
- 工作专用的词汇量不够 (คำศัพท์ในสายงานไม่เพียงพอ)
- 因为有的中国游客口音不同听不懂 (เพราะสำเนียงของคนจีนแตกต่างกันทำให้ฟังไม่เข้าใจ)
- 中国游客讲得太快 (นักท่องเที่ยวจีนพูดเร็วเกินไป)
- 如有其它原因, 请说明 (ถ้ามีสาเหตุอื่นๆ โปรดระบุ) _____

11. 您如何解决与中国游客汉语沟通时出现的问题 (เมื่อท่านพบปัญหาในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวจีน ท่านมีวิธีแก้ปัญหาอย่างไร):
- 使用英语 (ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร) 使用手机的应用帮助翻译 (ใช้แอปช่วยแปลในโทรศัพท์)
- 请同事帮助(ขอให้เพื่อนร่วมงานช่วย) 通知经理部门 (แจ้งให้ผู้จัดการแผนกทราบ)
- 请导游帮助 (ขอให้ไกด์ช่วย) 没办法 (ไม่มีวิธีการ)
- 如有其它原因, 请说明(ถ้ามีสาเหตุอื่นๆ โปรดระบุ) _____
12. 蛇园是否汉语培训 (สวนงูมีการสอนให้อบรมภาษาจีนหรือไม่)?
- 有 (มี) 没有 (ไม่มี)
13. 如果蛇园提供汉语培训课程,您需要参加吗 (ถ้าหากว่าสวนงูเสนอหลักสูตรการอบรมภาษาจีนให้ท่าน ท่านต้องการเข้าร่วมหรือไม่)?
- 需要 (ต้องการ) 不需要 (ไม่ต้องการ)
14. 暹罗蛇园有没有中文标识 (路标、指示牌等) 和中文介绍资料 (สยามเซอร์เพนทา เรียมมีป้ายภาษาจีน (เช่น ป้ายบอกทาง, ป้ายแนะนำเป็นต้น) และมีสื่อแนะนำที่เป็นภาษาจีนหรือไม่)?
- 有 (มี) 没有 (ไม่มี)
15. 您认为提供汉语服务是否有助于吸引中国游客吗? (ท่านคิดว่า การให้บริการภาษาจีนมีส่วนช่วยในการดึงดูดนักท่องเที่ยวหรือไม่)?
- 有 (มี) 没有 (ไม่มี)

感谢您的合作

ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่าน

暹罗蛇园的经理人员访谈表

แบบฟอร์มสัมภาษณ์ผู้จัดการของสวนงูสยามเซอร์เพนทาเรียม

1. 暹罗蛇园在汉语服务方面做了哪些工作？提供了哪些设施？（การบริการภาษาจีนของสวนงูมีการทำงานในส่วนใดบ้างและมีการอำนวยความสะดวกในด้านใดบ้าง）
2. 面对中国游客，暹罗蛇园在人员招聘方面有什么考虑？（เพื่อให้สามารถต้อนรับและบริการนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ สวนงูได้พิจารณาการรับสมัครพนักงานในด้านใดบ้าง）
3. 蛇园管理部门是如何经理汉语服务质量的？（ในส่วนของผู้จัดการสวนงูมีหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องของคุณภาพในการให้บริการภาษาจีนทางด้านใดบ้าง）
4. 暹罗蛇园有多少名员工？能提供汉语服务的人员有多少？（สวนงูที่พนักงานทั้งหมดกี่คนและพนักงานที่สามารถให้บริการภาษาจีนมีทั้งหมดกี่คน）
5. 怎样解决汉语服务中出现的问题的？（มีการแก้ไขปัญหาในเรื่องการให้บริการภาษาจีนอย่างไรบ้าง）
6. 您认为在蛇园汉语服务方面还需要做哪些改进措施？（ท่านคิดว่าการให้บริการด้านภาษาจีนของสวนงูยังมีส่วนใดที่ต้องแก้ไข）
7. 在进入新型冠状病毒期间之前是否有来自任何国家的游客？（ก่อนเข้าสู่ช่วงโควิดมีนักท่องเที่ยวจากชาติใดมาเที่ยวชมบ้าง）
8. 在新型冠状病毒时代是否有中国游客询问旅游信息？（มีนักท่องเที่ยวชาวจีนติดต่อสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลการท่องเที่ยวในช่วงโควิดบ้างหรือไม่）

暹罗蛇园的服务人员访谈表

แบบฟอร์มการสัมภาษณ์พนักงานของสวนงูสยามเซอร์เพนทาเรียม

1. 进入新型冠状病毒期间之前有多少中国游客？（ก่อนเข้าสู่ช่วงโควิดมีนักท่องเที่ยวชาวจีนเข้ามาเที่ยวชมจำนวนประมาณเท่าไร）
2. 通常，中国游客经常进来询问任何事情？（ปกตินักท่องเที่ยวชาวจีนมักจะเข้ามาสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับอะไร）
3. 中国游客对蛇的历史有多少兴趣？（มีนักท่องเที่ยวสนใจข้อมูลประวัติของงูมากน้อยเพียงใด）
4. 蛇园有三个游览项目。游客最感兴趣的活动的活动是什么？你为什么这么认为？（ทั้งสามกิจกรรมของสวนงู นักท่องเที่ยวสนใจกิจกรรมใดมากที่สุด ท่านคิดว่าเพราะเหตุใด）

暹罗蛇园的蛇

中文	英文	泰文
1. 犀牛鼠蛇	Rhino Rat Snake	ไรโนแรท สเน็ค
2. 金花蛇	Ornate Gliding Snake	งูเขี้ยวพระอินทร์
3. 红榭竹叶青	Mangrove Pit Viper	งูเขี้ยวทางไหม้ลายเสือ
4. 白居竹叶青	White-lipped Pit Viper	งูเขี้ยวทางไหม้ท้องเหลือง
5. 绿林蛇	Green Cat Snake	งูเขี้ยวบอน
6. 渔游蛇	Gold-dotted Keelback	งูลายสอ
7. 黑头林蛇	Black-headed Cat Snake	งูตองไฟ
8. 犬齿猫蛇	Dog-toothed Cat Snake	งูแส้หางม้า
9. 黄环林蛇	Mangrove Cat-eyes Snake	งูป้องทอง
10. 日本锦蛇	Japanese Rat snake	เจแปนนิสแรทสเน็ค
11. 三锁锦蛇	Copperhead Rat Snake	งูทางมะพร้าว
12. 西部猪鼻蛇 (白化)	Western Hognose Snake (Albino)	งูเวสเทิร์นฮ็อกโนสเฟือก
13. 马达加斯加滑猪鼻蛇	Madagascar Giant Hognose	งูมาดากัสการ์ฮ็อกโนส
14. 红口蝮蛇	Malayan Pit Viper	งูกะปะ
15. 圆斑蝰	Siamese Russell's Viper	งูแมวเซา
16. 滑鼠蛇	Oriental Rat Snake	งูสิงทางลาย
17. 金刚王眼镜蛇 (白化)	Monocled Cobra (Albino)	งูเห่าเฟือก
18. 金环蛇	Banded Krait	งูสามเหลี่ยม
19. 苏门答腊喷毒眼镜蛇	Golden Spitting Cobra	งูเห่าทองพันพิษ
20. 马来环蛇	Malayan Krait	งูทับสมิงคลา
21. 泰国眼镜蛇	Indochinese Spitting Cobra	งูเห่าพันพิษสยาม
22. 泰国眼镜蛇	Black Spitting Cobra	งูเห่าพันพิษสยามสีดำ
23. 眼镜王蛇	King Cobra	งูจงอาง
24. 橡皮蟒	Calabar Ground Python	คาลาบาร์ไพธอน
25. 小盾响尾蛇	Mojave Rattle snake	งูหางกระดิ่งโมฮาวี
26. 球蟒	ball python	งูหลามบอล
27. 非洲沙蚺	Sand Boa	งูแซนบัว

暹罗蛇园的蛇

中文	英语	泰语
28. 网纹蟒	Reticulated Python	งูเหลือม
29. 缅甸蟒	Burmese python	งูหลาม
30. 森蚺	Green Anaconda	งูนาคอนด้าเขียว
31. 网纹蟒 (白化)	Reticulated Python (albino)	งูเหลือมทอง
32. 非洲岩蟒	African Rock Python	งูหลามแอฟริกา
33. 白蟒蛇	Reticulated Python (Leucidtic)	งูเหลือมขาว
34. 红尾蚺	Boa Constrictor	งูบัวคอนสตริกเตอร์
35. 白唇蟒	White-lipped Python	ไวท์ลิปไพธอน
36. 白眼蟒	Macklot's Python	แมคลอตไพธอน
37. 巴西彩虹蚺	Brazilian Rainbow Boa	งูบราซิลเลียนเรนโบว์บัว
38. 紫晶蟒	Amethystine (Scrub Python)	งูเมทิสต์ไพธอน
39. 绿树蟒	green tree python	งูกรีนทรีไพธอน
40. 亚马逊树蚺	Amazon Tree Boa	อเมซอนทรีบัว
41. 帝汶蟒	Timor Python	ติมอร์ไพธอน
42. 沃玛蟒	Woma Python	โวม่าไพธอน
43. 爪哇象鼻蛇	Elephant trunk snake	งูวงช้าง
44. 闪鳞蛇	sunbeam Snake	งูแสงอาทิตย์
45. 奶蛇	milk snake	งูมิลค์
46. 玉米蛇	Corn Snake	งูคอร์น
47. 西方棕色食卵蛇	Gan's Egg Eater	งูกินไข่แกนส์
48. 黑王蛇	Mexican Black King snake	งูเม็กซิกันแบล็คคิง
49. 玫瑰沙蚺	Rosy Boa	งูโรซี่บัว
50. 直线玉米蛇	Striped Corn Snake	งูคอร์นสไตรป์

传统药物清单

	中文	英语	泰语
1.	蛇粉	KGAHLI SIEM AIE HUNG CAPSULE	ยาแคปซูลเกาหลี่ เซียม เอียะ ฮุง
2.	排石丹	YA BAI SU TONE CAPSULE	ยาไป่ สู้ โตน
3.	再造丸	ZAI ZHOU YI	ไจ โจ อี้
4.	平体散	PHING THI SAN	ผิง ถี่ ซัน
5.	安胃丹	AN WEE CAPSULE	ยาอัน วี
6.	调经丸	TIAO KENG YI	เถียว เก็ง อี้
7.	解毒丹	YA JIA TU TAN	ยาเจีย ตู่ ตัน
8.	益肾丸	YID SEN CAPSULE	ยา ยิด เซ็น
9.	蛇胆丸	YA SIR TAN WAN	ยา เสอ ตัน หวัน

致谢

首先，感谢所有商业汉语讲师。李严锋 博士 教授、刘丽芳 博士 副教授、刘森 博士 副教授、范军 博士 副教授、赵平 博士、李耀武老师和论文评审委员会何福祥 博士 助理教授和符丽珠 博士 助理教授。所有老师都教授有关进行研究的知识，并为研究和研究方法提供有用的提示。

本文的研究工作是在老师范军 博士 副教授的悉心指导下完成的。老师将提供有用的建议进行研究，并针对调查后出现的问题提供建议。

最重要的是，暹罗蛇园公司允许我收集信息，感谢所有员工的合作，感谢 Khun Patchanee Saejung 暹罗蛇园的总经理助理，谁参加了面试以获取对研究有用的信息。暹罗蛇园的运营和广告主管 Khun Saranon Charoensuk，这有助于在暹罗蛇园内进行协调，并提供建议并帮助解决各个领域的问题。

谢谢萬昌麗姐姐，自我启动此研究项目以来，谁一直担任我的导师。以及在商业汉语的同学们们总是来讨论和分享有用的研究信息。还要感谢我的家人的支持，并一直在我身边。

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวสุภาวรรณ พรหมจักร (苏葩婉)
วัน เดือน ปีเกิด	14 มีนาคม 2537
ที่อยู่ปัจจุบัน	36/83 หมู่ 14 ถนนเลียบบคลองหนึ่ง ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 12120
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2555 - 2559 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาไทยเพื่อนวัตกรรมสื่อสาร)
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2560 - 2561 ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ต้นทุน บริษัท อิตาเลียนไทย ดีเวล็อปเมนต์ จำกัด จังหวัด ปทุมธานี