



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

วิเคราะห์การใช้ภาษาจีนในพิพิธภัณฑ์บ้านจิม ทอมป์สัน

ANALYSIS OF CHINESE USAGE AT JIM THOMPSON

HOUSE MUSEUM, THAILAND

泰国金·汤普森博物馆 (JIM THOMPSON) 汉语服务研究

จิตติญา พฤทธิธโนปัจัย

(蔡丽雅)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ


พ.ศ. 2559

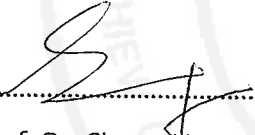
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

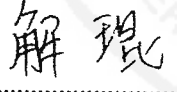
วิเคราะห์การใช้ภาษาจีนในพิพิธภัณฑ์บ้านจิม ทอมป์สัน
ANALYSIS OF CHINESE USAGE AT JIM THOMPSON HOUSE MUSEUM, THAILAND
泰国金·汤普森博物馆 (JIM THOMPSON) 汉语服务研究

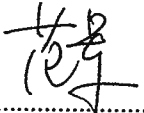
จิตติญา พฤทธิ์โนปจัย (蔡丽雅)

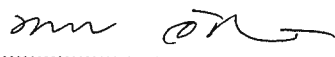
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ตรวจสอบและอนุมัติให้
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)
เมื่อวันที่ 25 มิถุนายน พ.ศ. 2559

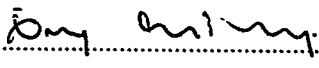

.....
รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์ Assoc. Prof. Dr. Fan Jun
ประธานกรรมการ อาจารย์ที่ปรึกษา

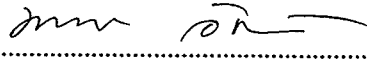

.....
Assoc. Prof. Dr. Shang Hongyan
กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ


.....
Assoc. Prof. Dr. Xie Kun
กรรมการ


.....
Assoc. Prof. Dr. Fan Jun
กรรมการ


.....
รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)


.....
รองศาสตราจารย์อัสยา จันทรวินิจฉัย
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย


.....
รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
คณบดีคณะภาษาและวัฒนธรรมจีน

วิเคราะห์การใช้ภาษาจีนในพิพิธภัณฑ์บ้านจิม ทอมป์สัน

จิตติญา พฤทธิ์โนปจัย 576053

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: FAN JUN, Ph.D.

บทคัดย่อ

ธุรกิจการท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจประเทศไทยเป็นอย่างมาก หากพูดถึงประเทศไทยแล้วคงไม่มีใครไม่รู้จักประเทศไทย ประเทศไทยเป็นประเทศยอดฮิตที่นักท่องเที่ยวชาวจีนนิยมมาเที่ยว พิพิธภัณฑ์บ้านจิม ทอมป์สัน เคยเป็นที่อยู่อาศัยของราชาผ้าไหมไทยเป็นสถานที่เก็บของสะสมของเก่า โบราณภาพเขียนและศิลปะการแกะสลักต่าง ๆ การได้เข้าเยี่ยมชมบ้านเรือนไทย ผ้าไหมไทย ถือเป็นการเรียนรู้วัฒนธรรมประวัติศาสตร์ของประเทศไทยอย่างหนึ่ง การศึกษาเรื่องการให้บริการภาษาจีนแก่นักท่องเที่ยวชาวจีนของพิพิธภัณฑ์บ้านจิม ทอมป์สันนั้น เป็นการศึกษาเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นและนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ เสนอแนะ ข้อคิดเห็น เพื่อปรับปรุงภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของประเทศไทยให้ดียิ่งขึ้นไป

ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวชาวจีนมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านภาษาจีนของพิพิธภัณฑ์บ้านจิม ทอมป์สัน อยู่ในระดับดีมาก แต่ขีดความสามารถทางด้านภาษาจีนของมัคคุเทศก์มีจำกัด ขาดการฝึกอบรมวิชาชีพมัคคุเทศก์ ทำให้การบริการด้านภาษาจีนยังไม่ดีเท่าที่ควร ข้อเสนอแนะจากการศึกษา 1. การโปรโมทจัดทำเว็บไซต์บริการการท่องเที่ยวสำหรับชาวจีนโดยเฉพาะ 2. บริการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ให้มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว 3. การพัฒนาบริการการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ 4. การจัดกิจกรรมโปรโมทต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นภาคการท่องเที่ยวของประเทศ เป็นต้น

คำสำคัญ: พิพิธภัณฑ์ ประเทศไทย ท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ ภาษาจีน

ANALYSIS OF CHINESE USAGE AT JIM THOMPSON HOUSE MUSEUM, THAILAND

JITTIYA PRUTTANOPAJAI 576053

MASTER OF ARTS (CHINESE FOR BUSINESS COMMUNICATION)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: FAN JUN, Ph.D.

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. The museum houses important antiques from Southeast Asian countries. Visiting the museum, the audiences do not only get to see exquisite art collections, but also acquired knowledge about the culture and history of Thailand and its people. This study of Chinese language service for Chinese tourists is a survey research. The researcher used customized questionnaire to collect data for analyzing, synthesizing, and assessing information. Thus, the evaluated result is mentioned in the form of suggestions to improve tourism services in Thailand to raise Thailand's economics. Conversely, the service needs to be improved. For example, the tour guide capability is considered average due to lack of appropriate trainings.

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, Chinese

泰国金·汤普森博物馆(JIM THOMPSON)汉语服务研

蔡丽雅 576053

文学硕士学位（商业汉语）

指导老师：范军副教授

摘要

泰国被世人称为“微笑的国度”，除了佛教行业昌盛，旅游产业也享有盛誉，几乎达到了家喻户晓的程度。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。今天富起来的中国人一出国，首选国家便是泰国。提起泰国的旅游业，人们脑海中便会联想到各种星罗密布的寺庙建筑、历史遗址和博物馆。在泰国众多的博物馆中，金·汤普森博物馆犹如一颗璀璨的明珠熠熠生辉。它不仅是具有传奇色彩的“泰丝大王”金·汤普森先生的故居，也是弘扬泰国丝绸文化的集中所在地。通过参观这座泰式建筑、泰国风格丝绸，可以加深对泰丝和泰国历史的了解。

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。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 汉语服务

目录

บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	II
摘要	III
目录	IV
表格目录	VI
插图目录	VII
绪论	1
一 选题目的和意义	1
二 国内外研究综述	2
三 主要研究内容	4
四 研究途径与方法	5
第一章 世界各地的博物馆情况	6
第一节 大型博物馆	6
第二节 中小型博物馆	10
第三节 泰国旅游业的发展	12
第四节 赴泰国旅游的外国游客情况	14
第二章 金·汤普森博物馆汉语应用之现状与发展	21
第一节 金·汤普森园林之介绍	22
第二节 金·汤普森博物馆汉语游客来源的统计	29
第三节 博物馆发展对汉语服务的新需求	30
第三章 金·汤普森博物馆中文讲解人员调查分析	31
第一节 问卷设计与发放	31
第二节 问卷结果	33
第三节 讲解员的汉语水平能力	38
第四章 改进汉语服务存在的问题及建议	39
第一节 汉语讲解员在工作中遇到的问题	39
第二节 改进汉语服务的建议	40

结 语	43
参考文献	44
附录一	47
附录二	48
致谢	50
ประวัติผู้เขียน	51



表格目录

表 1-1 亚洲最具人气的 10 家博物馆榜单	7
表 1-2 世界最具人气 20 家博物馆	7
表 1-3 全球前 25 大博物馆榜单	8
表 1-4 泰国 10 家博物馆榜单	10
表 1-5 1997 年-2014 年赴泰国旅游的外国游客人数及旅游收入情况	14
表 1-6 2015 年第三季度泰国外国游客中排在前十位的情况	16
表 1-7 2015 年第三季度排在前十位的外国游客收入情况	17
表 1-8 1997 年-2015 年赴泰国旅游的汉语游客人数情况	17
表 2-1 赴金·汤普森博物馆汉语游客人数统计表	29
表 3-1 赴泰国金·汤普森博物馆的汉语游客基本信息	31
表 3-2 赴泰国金·汤普森博物馆的汉语游客年龄阶段统计	32
表 3-3 汉语游客到金·汤普森博物馆的旅游信息来源	33
表 3-4 汉语讲解员会不会吸引汉语游客?	33
表 3-5 汉语游客对泰国汉语讲解员满意度调查	34
表 3-6 汉语游客赴泰国金·汤普森博物馆旅游的目的	34
表 3-7 汉语游客推荐朋友参观金·汤普森博物馆的理由	35
表 3-8 汉语游客是否听懂泰国讲解员的普通话	36
表 3-9 汉语游客对金·汤普森博物馆的建议	36
表 3-10 汉语游客给讲解员的建议	37
表 3-11 汉语游客对讲解员的评价	37
表 3-12 若提到“金·汤普森”会联想到什么?	38

插图目录

图 2-1 金·汤普森小花园景观	22
图 2-2 金·汤普森园林的露天平台	23
图 2-3 木板壁画	23
图 2-4 铜制供养佛龕	24
图 2-5 印度女神乌玛的石灰雕像	25
图 2-6 晚宴布置就绪的餐桌	25
图 2-7 客厅	26
图 2-8 双面神祇石灰岩头像	26
图 2-9 手绘绘画	27
图 2-10 书房	27
图 2-11 卧房	28
图 2-12 灰色石灰岩佛像身躯	29

绪 论

一、选题目的和意义

泰国在古代被称为“暹罗”，享有“微笑之国”的美誉，于 1949 年 5 月 11 日更名为“泰国”。由于受到印度文化的影响，佛教文化相当浓厚，是一个全民信奉佛教的宗教国家。泰国位于亚洲中南半岛中部，是东南亚地区中心，其西部与北语和缅甸接壤，东北与老挝为邻，东南边与柬埔寨交界，南部与马来西亚接连。泰国面积为 513,120 平方公里，人口数量 67,091,120 人，全国分中部、西部，南部，东部，北部和东南部六个地区。现有 76 个府，府下设县、区、村。泰国旅游资源得天独厚，自然环境优美，山清水秀，人文景观独具一格，能满足游客多方面的需要，是世界最闻名的旅游胜地之一，是东南亚重要的旅游目的国。泰国之所以吸引着全世界的游客，成为世界十大旅游市场之一，主要有以下几个方面：一、泰国旅游资源丰富、多姿多彩，适合各年龄阶段和各阶层人士的游客。二、泰国政府对旅游业的高度重视及大量投资。泰国政府继续不断加强旅游业发展，“高质量目的地”已成为泰国全国性的目标，使泰国成为东南亚最具有吸引力的旅游国家。三、泰国旅游价格合理公道，价廉物美。四、服务意识强，心地善良和热情好客。随着泰国旅游业的蓬勃发展，政府对旅游活动的宣传、旅游设施的建设、景点的开发都加大了力度，虽然解决了社会劳动力就业问题，促进了国民经济的增长，但是在一定程度上对泰国的自然环境也产生了不可逆的破坏。

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。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、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, 1995)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, 2001)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。博物馆通过旅游活动的方式展示给游客特定的文化。

安德里亚·戴维斯和理查德·普兰提斯(Andrea Davies&Richard Prentice, 1995)研究了研究了旅游者潜在博物馆需求对决策行为的影响，他们认为缺乏系统性的、综合的以及概念性的研究体系。简森·沃贝克和凡·瑞克(Myriam Jansen-Verbeke&Johan Van Rekom 1996)采用问卷调查的方式统计收集的数据对博物馆旅游者的旅游动机进行了研究，提出了博物馆旅游的营销战略。弗兰斯·斯考腾(Frans Schouten, 1995)对博物馆旅游者体验满意度进行了研究，认为博物馆的藏品陈列和文化表现手法上缺乏吸引力是导致游客不愿意游览博物馆的主要原因。此外，理查德·普兰提斯(Richard Prentice, 2001)还对旅游者体验的真实性进行了研究，他认为，博物馆旅游者期望的真实性除了以物品为中心的有形消费，还包括其他类型的无形消费，并在此基础上创建了博物馆营销的新模式。托尼·沃特(Tony Walter, 1996)从人机互动的角度分析了电子导游和解说系统对游客行为的影响，认为电子导游和解说系统虽然为游客提供了更多的信息，但缺少和游客之间的互动。简森·沃贝克和凡·瑞克(Myriam Jansen-Verbeke&Johan Van Rekom 1996)通过问卷调查，研究了博物馆旅游者的旅游动机，提出了博物馆旅游的营销战略。弗兰斯·斯考腾(Frans Schouten, 1995)对体验满意度进行了研究，认为博物馆的藏品陈列和文化表现手法上缺乏吸引力是导致游客不愿意游览博物馆的主要原因。

影响博物馆旅游的众多因素中，旅游者行为研究是博物馆研究的重中之重。博物馆旅游者行为的研究有助于更好地定位旅游目标市场、进行有针对性

的旅游宣传和推广。研究的主要内容包括：旅游者需求、期望研究以及满意度评估等。研究博物馆对旅游的影响是博物馆旅游研究关注的重要内容,但相关这方面的研究成果却很少。Julia Harrison(1997)以旅游者对夏威夷博物馆的期望进行了定性和定量的研究,认为旅游者期望博物馆能体现出地方独特的文化,反映出“当地性”以及当地居民参与博物馆规划发展的积极意义。Beatriz Plaza(2000)研究了西班牙古海姆博物馆对参观者造成的影响,研究数据显示,巴斯克地区 平均每月的旅游者数量有所增长,这些积极影响在吸引游客方面发挥了重要的作用,可以进一步研究评估不同动机的影响,比如参观者对参观建筑、特殊展览的需求等等。

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。

中国最早博物馆研究人魏保信(1991)对中小型博物馆的三个特性(地方性、大众性、独创性)谈些粗线的看法。方配贤、曹幸穗(2002)总结了国内外博物馆发展现状。戴昕、陆林、杨兴柱、王娟(2007)对国外部分博物馆的研究相关文献进行总结分析。李文标(2009)认为博物馆文化旅游在促进泰国旅游经济发展的同时,也产生了一些不良的负面影响:旅游开发中存在短视行为、游客不文明行为对自然环境的破坏、色情产业泛滥导致吸毒和艾滋病的肆虐等。针对目前出现的问题点,他提出了泰国可持续旅游发展的几点建议:重视政府对旅游业的宏观调控,宣传教育与法制并举,自然生态保护与民族文化传承保护并重,旅游发展与经济发展的目标一致,国内与国际合作并重。杨海燕(2009)从博物馆的机构设置、博物馆人员状况、博物馆财政状况和博物馆职能发挥状况对中西方博物馆进行比较分析。认为中国博物馆在机构设置、人员管理和财务政策有很大改进,但存在的问题也不少。杜慧娥(2010)提出中小型博物馆提出几点建议:打造有特色的专题和精品展览,加强人才培养,增强服务意识。郭新燕、吕丹凤(2011)从博物馆的类型(科技类、艺术类和综合类)对六个博物馆网站上的教育项目运用内容进行比较研究。陈琴、李俊、张述林(2012)陈述了国内外博物馆旅游的研究。王运良(2012)试论中国中小型博物馆资源的现状与对策:争取时代的短期项目以赢得各种资源;树立“博物馆联盟机制”的理念;建立博物馆文化产品的网络营销模式;推进文物资源的数字化存储和利用。林咏能(2013)对各国博物馆进行博物馆绩效评估(英国、美国、澳洲、新西兰和台湾博物馆现有的评估制度),并提出建立博物馆绩效评估指标的建议。李健(2013)浅谈了中外博物馆的发展和相互关

系，管理体制及人员结构的比较，博物馆的藏品保护、藏品利用等。爱丽（2014）分别从政治、经济、文化等方面分析了泰国旅游业迅速发展的原因，以及对泰国经济带来的有利影响和负面作用。认为，博物馆文化旅游在解决泰国劳动就业问题、完善基础设施、促进泰国旅游经济迅速腾飞的同时也对泰国的自然环境造成了一定程度的破坏。邱伟胜（2015）在国内外旅游者满意度的相关理论基础上，设计中国游客赴泰国旅游满意度的调查问卷，通过统计分析对调查结果进行研究，提出提高泰国旅游发展的对策和建议。1. 加强改革，推动泰国旅游业进一步发展：挖掘旅游资源文化内涵，增强旅游项目的丰富性与旅客的参与度，规范旅游购物市场。完善价格机制，改革餐饮质量，提供更加健康美味的特色饮食。2. 针对中国旅游客源市场未来发展的措施：保持提高质量的服务水平；加强对中国旅游客源市场的研究，开发符合中国旅游者的需求，具有泰国特色的旅游产品；建立营销渠道，加大在中国市场的宣传和促销力度。

叶雨婷（2015）对博物馆旅游者满意度进行了调查分析，认为，大部分游客对旅游环境满意度较高，对消费环境满意度较低。最后，他提出了几点建议：加强交通的便利性、建立中文旅游网站；根据不同游客需求推出不同的旅游产品供游客选择、增加项目的体验性与新颖性来提高产品的附加值；提供优秀的汉语能力的导游。

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。

三、主要研究内容

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。

第一章 世界各地的博物馆情况

第一节 大型博物馆

20 世纪末，随着国际博物馆学会对博物馆定义的几次重大修订，博物馆事业引起了各国政府的高度重视，博物馆学成为了一门新兴的专业学科，对博物馆的类型分类也由此展开。由于世界各国的博物馆学会对博物馆的分类角度和标准各异，导致了博物馆的分类五花八门，划分标准大致分为以下几种：按藏品内容划分、按隶属关系划分、按运营资金来源划分、按馆舍规模划分等等。其中，按博物馆的藏品及展示内容是目前国际上比较通用的分类标准。

按博物馆的藏品及展示内容划分，可分为历史类、艺术类、科学类、综合类、其他类型等五大类。另一种常见的博物馆分类是按运营资金来源的不同进行划分^[1]。主要分为五类：国有博物馆、民营公助博物馆、民营企业博物馆、民营非企业博物馆、其他类博物馆。

按照博物馆的建筑规模来划分，博物馆可分为大型、中型、小型三种类型。按 1994 年由建筑工业出版社修订再版的《建筑设计资料集》中的分类标准规定，博物馆的总建筑面积在 10000 平方米以上的属于大型馆；博物馆的总建筑面积在 10000 平方米以上的属于大型馆；博物馆的总建筑面积在 4000 平方米至 10000 平方米以内的属于中型馆；博物馆的总建筑面积在 4000 平方米以下的属小型馆。^[2]

中国分类法。中国博物馆在 1988 年前都是被划分为专门性博物馆、纪念性博物馆和综合性博物馆三类。中国博物馆事业的主管部门和专家们根据中国的实际情况，将中国博物馆划分为历史类、艺术类、科学与技术类、综合类这四种类型。按照归属和规模，可以分为国家级、省级大型博物馆，如故宫博物院、辽宁省博物馆、法国巴黎的卢浮宫等；另一种是按地方主办的中小型博物馆和民间私人主办的小型专题博物馆，如山西运城城市博物馆、西安碑林博物馆、鞋文化博物馆等。许多地方将名人故居改建成博物馆，如鲁迅博物馆、梅园新村等。

泰国维基百科中将博物馆分为六类，主要包括：考古类博物馆、科学类博物馆、自然类博物馆、历史类博物馆，艺术类博物馆和其他类博物馆。

2013 年 7 月中国国家文物局对上年度的全国博物馆名录进行了统计，全国备案在册的博物馆共有 3866 家，其中国有博物馆有 2560 家，民办博物馆 647 家。

[1] 张子康，罗怡. 美术馆. 北京: 中国青年出版社, 2009: 27

[2] 王成. 博物馆建筑的类别及设计差异[J]. 中国博物馆, 2002 年 3 期

为服务社会公众，现将其中专业化程度较高、功能比较完善、社会作用比较明显的有 3322 家博物馆。包括国有博物馆 2843 家（文物行政部门管理的国有博物馆 2292 家，其他行业性国有博物馆 551 家），民办博物馆 479 家。

根据《泰国博物馆数据库网》发布的 2016 年 3 月的统计，泰国登记注册的博物馆数量已有 1429 多个。^[1]

此外，TripAdvisor(猫途鹰)还推荐了全亚洲最具人气的 10 家博物馆榜单：

表 1-1 亚洲最具人气的 10 家博物馆榜单

博物馆名称	国家
1. 秦始皇兵马俑	西安陕西
2. 吐斯廉屠杀博物馆	金边柬埔寨
3. 广岛和平纪念公园	广岛市日本
4. 越南民族博物馆	河内越南
5. Hellfire Pass Memorial Museum	泰国北碧府
6. 越南妇女博物馆	越南
7. 上海博物馆	上海
8. 香港历史博物馆	香港
9. 新加坡国家博物馆	新加坡
10. 马来西亚伊斯兰艺术博物馆	马来西亚

上述显示，包括中国在内的有三家：秦始皇兵马俑、上海博物馆和香港历史博物馆。

另外，泰国维基百科网推荐的全球最具高人气的 20 家博物馆，排名如下：

表 1-2 世界最具人气 20 家博物馆^[2]

博物馆名称	国家	参观人数/年
1. 卢浮宫	法国巴黎	9,330,000
2. 中国国家博物馆	中国，北京	7,450,000
3. 美国国立自然历史博物馆	美国华盛顿哥伦比亚特区	7,300,000
4. 大英博物馆	英国伦敦	6,701,000
5. 美国国家航空航天博物馆	美国华盛顿哥伦比亚特区	6,700,000

[1] 泰国博物馆数据网：<http://www.sac.or.th/databases/museumdatabase>, 2016

[2] 泰国维基百科网：

<https://th.wikipedia.org/wiki/%E0%B8%9E%E0%B8%B4%E0%B8%9E%E0%B8%B4%E0%B8%98%E0%B8%A0%E0%B8%B1%E0%B8%93%E0%B8%91%E0%B8%AA%E0%B8%96%E0%B8%B2%E0%B8%99>

博物馆名称	国家	参观人数/年
6. 大都会艺术博物馆	美国纽约	6,280,000
7. 国家美术馆	英国伦敦	6,030,000
8. 梵蒂冈博物馆	罗马梵蒂冈	5,500,000
9. 自然史博物馆	英国伦敦	5,400,000
10. 美国自然历史博物馆	美国纽约	5,000,000
11. 泰特现代艺术馆	英国伦敦	4,890,000
12. 国立故宫博物院	台湾台北	4,410,000
13. 国家艺术馆	美国华盛顿特区	4,100,000
14. 美国国家历史博物馆	美国华盛顿哥伦比亚特区	4,000,000
15. 蓬皮杜中心	法国巴黎	3,750,000
16. 上海科技馆	中国上海	3,580,000
17. 奥赛博物馆	法国巴黎	3,480,000
18. 国立自然科学博物馆	台湾台中	3,400,000
19. 科学博物馆	英国伦敦	3,315,000
20. 维多利亚和阿尔伯特博物馆	英国伦敦	3,290,000

博物馆的发展为国家旅游业提供很好的物质基础和良好的发展前景。据泰国维基百科网统计，世界最具人气前 20 家博物馆中，参观人数最多的是法国巴黎的卢浮宫，入馆人数为 933 万名参观者，排在第二名是中国国家博物馆，入馆人数为 745 万名参观者，第三名是美国国立自然历史博物馆，入馆人数为 745 万参观者。此外，成为亚洲异军突起唯一进入全世界人气前 20 家博物馆分别为：中国国家博物馆、台湾国立故宫博物院、上海科技馆和台湾国立自然科学博物馆。

现代博物馆也具备了一种仪式化的空间能量，不仅使陈列其中的展品更富有启示力，且在此工作和参观的人们都能感受到神圣的心灵洗礼。按博物馆的总建筑面积而言，规模大小到目前还没有统一明确的划分标准。由建筑工业出版社修订再版的《建筑设计资料集》中的分类标准划分，建筑总面积在 10000 平方米以上的属于大型馆，如首都博物馆。博物馆是人类文明的集中体现，世界各国的博物馆大多装饰精美、历史悠久。在 TripAdvisor（猫途鹰）公布的

2015 年“全球 25 大博物馆榜单”中中国西安秦始皇兵马俑博物馆成为亚洲唯一被入选在内。^[1]具体如下表：

表 1-3 全球前 25 大博物馆榜单

博物馆名称	国家
1. 大都会艺术博物馆	美国，纽约
2. 奥赛美术馆	法国，巴黎
3 芝加哥艺术学院	美国，芝加哥
4. 普拉多博物馆	西班牙，马德里
5. 卢浮宫	法国，巴黎
6. 冬宫博物馆与冬宫	俄罗斯，圣彼得堡
7. 伦敦国家美术馆	英国，伦敦
8. 阿姆斯特丹国立博物馆	荷兰，阿姆斯特丹
9. 瓦萨博物馆	瑞典，斯德哥尔摩
10. 国家人类学博物馆	墨西哥，墨西哥城
11. 卫城博物馆	希腊，雅典
12. 大英博物馆	英国，伦敦
13. 梵高博物馆	荷兰，阿姆斯特丹
14. 学院美术馆	意大利，佛罗伦萨
15. 国家二战博物馆	美国，新奥尔良
16. 佩加蒙博物馆	德国，柏林
17. 盖蒂中心	美国，洛杉矶
18. 国家航空航天博物馆	美国，华盛顿
19. 里卡多布伦南德研究所	巴西，累西腓
20. 因浩特姆	巴西，布鲁马迪纽
21. 国家艺术廊	美国，华盛顿特区
22. 犹太大屠杀纪念馆	以色列，耶路撒冷
23. 秦始皇兵马俑博物馆	中国，西安
24. 拉丁美洲艺术博物馆	阿根廷，布宜诺斯艾利斯
25. 新西兰国家博物馆	新西兰，惠灵顿

[1]全球 25 大博物馆. 新民周刊, 2015 年 40 期

第二节 中小型博物馆

如何划分博物馆的大小,目前还没有统一明确的划分标准,按建筑业出版社修订再版的《建筑设计资料集》中的分类标准划分,总建筑面积在 4000 平方米至 10000 平方米以内的属于中型馆,如北京自然博物馆、中国磁州窑陶瓷博物馆;总建筑面积在 4000 平方米以下的属小型馆,诸多县级博物馆、私人博物馆和名人故居改建的博物馆基本都属于此类。^[1]

中小型博物馆一般指相对于省级、国家级博物馆而言的市、县级博物馆。因其条件所限,中小型博物馆在藏品数量、场馆面积、资金、人力、科研、展示等诸方面与大型博物馆存在着较大的差距。中小型博物馆的藏品主要是本地区或周边地区的出土文物或历史遗存,一般指相对于省级、国家级博物馆而言的市、县级博物馆。由于在藏品数量、面积、资金、人力、科研、展示等方面的限制,同时政府对中小型博物馆投资较少,因此直接影响着博物馆的知名度以及博物馆的资金来源。

20 世纪中期,世界各地纷纷兴建了许多小型博物馆,这种类型的博物馆比较贴近人民的生活,更加有利于文化资产的保存、发展、增强地区民众的民族化意识,对民众起到最普遍的教育意义。相较而言,中国的博物馆事业起步很晚,相对于世界博物馆而言发展比较缓慢。直到 20 世纪 70 年代,中国的博物馆事业才逐渐兴旺起来。1995 年,中国政府出台了相关政策批准私人博物馆成立,中国的中小型博物馆才逐渐发展起来,成为博物馆业不可或缺的一部分。

中国是一个具有连绵不断五千年历史的古国,异彩纷呈的文物铺就了一条溯往寻踪的道路,可以重温祖先的光辉业绩。博物馆就自然而然的成为重温祖先光辉的场所,到了现代社会,博物馆业繁荣已经不仅是一个重温历史的场所,而是已经成为一个国家,一个民族文明程度的象征。据不完全统计,到 2005 年全国博物馆总数已经达到 2300 余个,藏品 30000 件,建筑面积 10000 平方米以上的大型博物馆约占总数的 5%,藏品 5000 到 3000 件,建筑面积 4000 到 10000 平方米的中型博物馆约占 20%,藏品不到 5000 件,建筑面积不足 4000 平方米的小型博物馆约占 75%,作为博物馆业的主力军,只有发展了中小型博物馆,中国的博物馆业才能更加好的发展下去,对全民起到最基本的教育作用,才能使中国的博物馆业走向真正的繁荣。

[1]王成. 博物馆建筑的类别及设计差异[J]. 中国博物馆, 2002 年 3 期

据 TripAdvisor(猫途鹰)全球知名的旅游网站,全球旅行者推荐与评选出来的泰国 10 家博物馆榜单(Traveller's Choice Awards)^[1] 如下:

表 1-4 泰国 10 家博物馆榜单

博物馆名称	英文名称/中文名称	城市
1.พิพิธภัณฑ์ช่องเขาขาด	Hellfire Pass Memorial Museum	北碧府
2. พิพิธภัณฑ์ศิลปะไทยร่วมสมัย	Museum of Contemporary Art (MOCA)	曼谷
3. พิพิธภัณฑ์แมลงโลกและสิ่งมหัศจรรย์ธรรมชาติ	Museum of World Insects and Natural Wonders	清迈府
4. พิพิธภัณฑ์ช้างเอราวัณ	The Erawan Museum	曼谷
5. หอฝิ่นอุทยานสามเหลี่ยมทองคำ เชียงแสน	Opium museum	清莱府
6. อเนกกุศลศาลา (วิหารเซียน)	Anek Kuson Sala (Viharnra Sien)	帕提亚春武 哩府
7. พิพิธภัณฑ์การแพทย์ศิริราช	Siriraj Medical Museum 死体博物馆	曼谷
8. พิพิธภัณฑ์ผ้าไทยในสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ	Queen Sirikit Museum of Textiles	曼谷
9. พิพิธภัณฑ์บ้านดำ	Baandam Museum	清莱府
10. พิพิธภัณฑ์วังสวนผักกาด	The Suan Pakkad Palace 苏安·帕凯德宫	曼谷

泰国人气最旺的前 10 家博物馆排名中,共有 5 家在曼谷,2 家在清莱府。提起泰国的旅游业,人们脑海中便会联想到各种星罗密布的寺庙建筑、历史遗址和博物馆。在泰国众多的博物馆中,金·汤普森博物馆犹如一颗璀璨的明珠熠熠生辉。它不仅是具有传奇色彩的“泰丝大王”金·汤普森先生的故居,也是弘扬泰国丝绸文化的集中所在地。金·汤普森博物馆占地面积为 1,600 平方米,从建筑规模来看整座博物馆面积不足 4000 平方米,而且它是一座以纪念名人为主要目的的博物馆,属于小型博物馆。

[1] 泰国网: <http://travel.mthai.com/news/96661.html>

目前无论是中国还是泰国的中小型博物馆却没有像大型博物馆那样得到政府的支持和媒体的关注。它们的经营、管理和宣传大多都是靠自己的力量来进行,甚至有一部分是私人或私人企业所创办和经营的。赵秀琴(2010)通过分析对中小型博物馆在发展过程中存在的问题,提出解决对策:1.中国中小型博物馆无论在建筑规模与基础设施,还是在服务设施、展览设施都比较落后,有待解决维修改造的问题,要拓宽经费来源渠道,提高经费使用效益;2.设计定位不明确,办馆形式相对单一。综合类馆,历史类馆偏多,专题馆特色馆偏少,合理定位,加强特色建设,积极探索博物馆资源的新模式。3.专业人才匮乏,是影响中小型博物馆的主要问题,需要加强人才培训和队伍建设;4.管理观念需改变。由于受体制影响,缺乏市场意识、竞争意识、创新意识和效益意识,内部管理体制改革相对滞后,要加强对博物馆的软硬件设施建设,积极建立质量评估体系。

在博物馆事业发展日新月异,社会主义文化大发展大繁荣的大背景之下,如何抓住博物馆发展的有利契机,寻找一条适合中小型博物馆发展的可行之路,最大限度地发挥中小型博物馆的社会功能,已成为所有中小型博物馆的共识,也是新形势下博物馆界面临的主要问题。

第三节 泰国旅游业的发展

泰王国,通称泰国,旧名暹罗,地处东南亚、中南半岛中部,东部边界与老挝和柬埔寨接壤,西部和北部与缅甸接壤,南部狭长的半岛和马来西亚相连。泰国位于热带地区、接近赤道线,所以属于热带季风气候。泰国的季节可以分为三个季节:冬季、夏季和雨季。泰国包括6个地区:中部、北部、南部、东部、西部和东北部。中部地区共有22个省府。泰国的交通十分发达,航空、铁路、公路和水运都形成了网络,以曼谷为中心向四面发散。尤其是在航空运输方面,无论是国际航空还是国内航空都形成了网络,其中曼谷(两个)、苏梅岛、普吉岛、合艾、清迈、素可泰等七个是国际机场。目前泰国对内对外营运的机场有26个,泰国国际机场有两个国际机场,分别是廊曼国际机场和素万那普(Suvarnabhumi)国际机场,廊曼国际机场又被叫做旧曼谷国际机场,素万那普国际机场又被叫做(新)曼谷国际机场,是东南亚主要航空中心之一,泰国的大多数国际航班在这里起飞、降落。泰国的亚航(Mr Asia)、飞鸟航空(NOK AIR)、泰国狮航(Thai Lion Air)等航空公司的机票十分廉价。铁路方面,泰国铁路由政府运营,全国4600多公里长的铁路。泰国的火车以曼谷为中心,

从曼谷抵达泰国各主要城市。另有一条国际列车，通过马来西亚到达新加坡的国际线路。公路方面，泰国公路的发展也很发达，公路纵横交错，以曼谷为中心向四面发散，布局合理，比如曼谷市有东行、南行和北行 3 个长途汽车总站。水运，泰国拥有具有民族色彩的各种渡船。

泰国旅游业的发展大致可分为三个阶段：

一，初创阶段（1949-1960）。泰国旅游业的初创阶段经历了两个时期。1949 年 1 月泰国政府决定发展旅游业，标志着泰国的旅游业起步。1960 年 3 月 18 日泰国政府设立了旅游业管理机构“促进旅游机构”，旅游业的发展逐渐规范起来。由于是初创阶段，这一时期的发展速度相当缓慢，到泰国的国外游客不多，游客基本上来自欧美。

二，发展阶段（1960-1980）。随着 1960 年泰国促进旅游机构采的成立，旅游业的发展得到了泰国政府的高度重视和大力支持。1961 年泰国加入了世界旅游组织，成为世界旅游组织的正式成员。1966 年泰国创立了“东亚旅游协会”。1963 年泰国促进旅游机构改为泰国旅游组织（TOT），1979 年并改为泰国旅游局（TAT），负责全国的旅游发展工作。为进一步拓展国际旅游，泰国政府在国内和国外纷纷设置了旅游办事处。1965 年泰国在美国纽约开设了第一海外办事处，随后又在伦敦、法兰克福、巴黎等 10 个国家或地区开设了 12 个办事处。为促进全国旅游业的发展，泰国在全国各地也纷纷设置国内旅游办事处。1968 年第一个国内办事处在清迈设立，随后在合艾、北碧府、帕塔雅、普吉府等地设置了办事处。1976 年泰国政府颁布了第一个发展旅游业的报告《全国旅游发展计划报告》对发展旅游业具有重要的指导作用。在这一阶段，泰国旅游业发展已初具规模，到泰国的外国游客也逐年递增。

三，腾飞阶段（1981-90 年代前期）。为了促进泰国旅游业的迅速发展和经济腾飞，泰国政府对旅游业的发展制定了更高的战略目标和营销策略。主要包括如下几点：（1）加强旅游设施建设，大力吸引游客。（2）注重人才培养。泰国内阁会议于 1981 年 11 月 5 日批准建立了泰国旅游饭店的旅游培训学院，主要为饭店宾馆和旅游社输送技术人才。（3）重视旅游服务。以客为尊，服务周到。（4）重视旅游宣传工作。为了搞好宣传，泰国政府每年都要投资 500 万美元进行旅游宣传。通过广播电视、广告、画报、摄影集、影片等宣传泰国的风景名胜，风土人情和各旅游景点以诱发人们的游兴。（5）充分发挥旅行社的作用。1967 年以前泰国旅行社寥寥无几，而目前泰国国内旅行社注册在案的有

1,106 家，负责外语导游的共 41,452 人^[1]。直到 1981 年泰国旅游业蒸蒸日上，旅游人数逐年增多。1988 年，游客人数为 423 万，1990 年为 530 万，1993 年达 576 万人。在政府的大力支持和正确指导下，泰国的旅游市场空前地繁荣起来，赴泰旅游的游客数量逐年递增，据统计数据显示，游客人数平均每年以 10% 的速度增长^[2]。

从泰国旅游业发展的三个阶段可以看出，旅游业的发展已经引起了泰国政府的重视。泰国政府为了促进旅游业的发展，自 1961 年开始先后制定了九次国家经济与社会发展计划。在第四次（1977 年至 1981 年）、第五次（1982 年至 1986 年）国家经济与社会发展计划中，泰国政府正式将旅游业纳入国家经济发展的计划中，并且将旅游经济视为外汇的主要来源。自 1987 年第六次国家经济与社会发展计划开始，泰国的旅游业便进入飞速发展时期。

第四节 赴泰国旅游的外国游客情况

表 1-5 1997 年-2014 年赴泰国旅游的外国游客人数及旅游收入情况

年	外国游客人数		旅游收入	
	人数	%△	百万	%△
1997	7,221,345	+0.41	220.75	+0.63
1998	7,764,930	+7.53	242.19	+9.70
1999	8,580,332	+10.50	253.02	+4.48
2000	9,508,623	+10.82	285.27	+12.75
2001	10,061,950	+5.82	299.05	+4.83
2002	10,799,067	+7.33	323.48	+8.17
2003	10,004,453	-7.36	309.27	-4.39
2004	11,650,703	+16.46	384.36	+24.28
2005	11,516,936	-1.51	367.38	-4.42
2006	13,821,802	+17	482.30	+31.29
2007	14,464,228	+4.65	547,781.81	+13.57
2008	14,584,220	+0.83	574,520.52	+4.88

[1] 泰国旅游局: http://61.19.55.30/dotdoc/v3/guide_stat.php

[2] 务提贴·英他邦雅,《泰国旅游业的经济效益》(英文版),曼谷行政发展学院,第 985 页

2009	14,149,841	-2.98	510,255.05	-11.19
2010	15,936,400	+12.63	592,794.09	+16.18
2011	19,230,470	+20.67	776,217.20	30.94
2012	22,353,903	+16.24	983,928.36	+26.76
2013	26,546,725	+18.76	1,207,145.82	+22.69
2014P	24,779,768	-6.66	1,147,653.49	-4.93

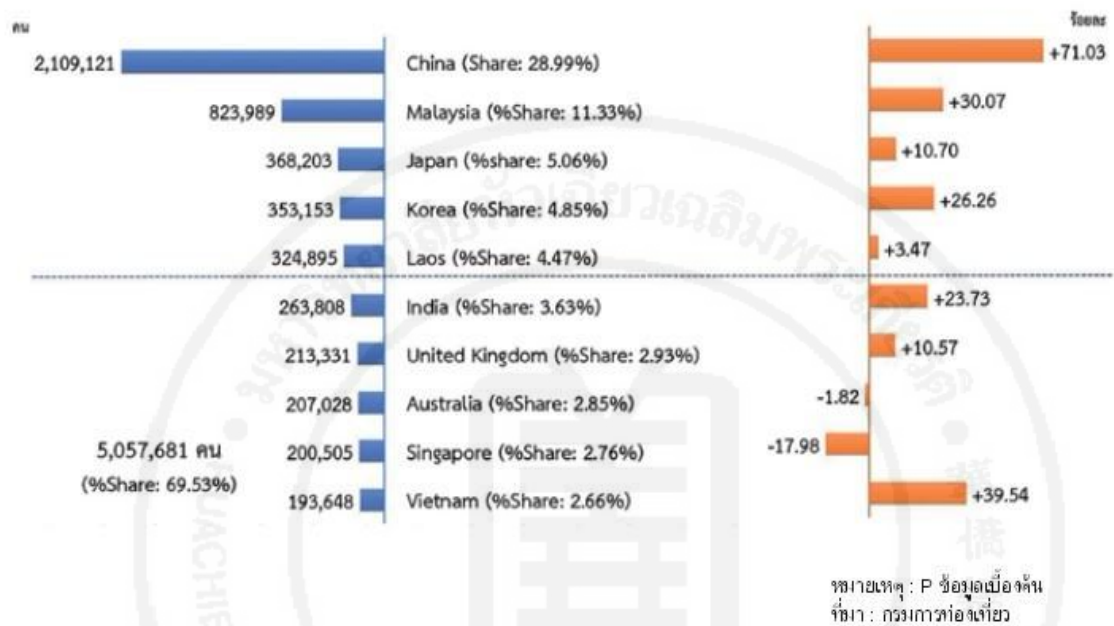
资料来源：泰国旅游局 Department of Tourism ^[2]

从表中可以明显地看出，到了 2003 年赴泰国游客人数均出现下滑趋势，使得泰国的外国游客人数减少了 7.36%。2005 年泰国的外国游客人数减少了 1.51%，收入减少了 4.42%。直到 2006 年随着外国游客开始对泰国政府状况放心，赴泰国旅游活动才逐渐得到恢复，与 2005 年相比外国游客增加了 17%，收入也增加了 31.29%。2007 年泰国的外国游客比 2006 年增长了百分之 4.65。2009 年这时泰国的外国游客人数减少了 2.98%，从旅游业获得的收入与 2008 年相比也减少了 11.19%。直到 2010 年泰国还有各种问题的困扰，致使泰国旅游业在第二季度突然停止，但到了第三季度和第四季度的时候，外国游客依然向往泰国旅游。2011 年泰国发生了连续 4 个多月的洪水灾害，给泰国南部地区的旅游造成较大的影响，但是外国游客并不减少。2011 年泰国接待的外国游客为 1,923 万人，比 2010 年的 1,593 万人增长 20.67%，同时旅游收入也从 2010 年的 592,794.09 百万泰铢增加到 2011 年的 776,217.20 百万泰铢，增长 30.94%。泰国是世界著名的旅游胜地，自然风光旖旎，人文底蕴深厚，吸引了大批游客前来泰国观光。近年来，泰国旅游服务贸易的收入增长迅速，旅游业已然成为泰国国民经济的支柱产业。2013 年外国旅游人数接近 2,655 万人，创造了历史最高纪录，比 2012 年增加 18.76%。这一数值与 10 年前的 722 万人相比，增加了三倍以上。旅游业不仅为泰国创造了巨大的外汇收入，也为国家提供了大量的就业岗位。泰国旅游资源丰富，有着优美的海岛风光、佛教文化源远流长等因素，吸引了大批的中国游客赴泰国旅游。从宏观上来看，在最近七年里，泰国旅游业发展迅速，从 2006 年到 2013 年泰国旅游业的收入都呈增长趋势，很大程度上缓解了国内的就业压力。由于泰国独特的地理位置和气候、迤迳的原生态自然风光、鼎盛的宗教文化，吸引了周边国家的众多游客前往泰国旅游。纵

[2] 泰国旅游局: www.tourism.go.th/home/listcontent/4/196/276

观泰国旅游业的发展，虽然受到天灾和疫情、国际经济环境、泰国国内政局因素的影响，泰国的旅游经济一度出现了较大的波动，但总体上保持了良好发展的势头。

表 1-6 2015 年第三季度泰国外国游客中排在前十位的情况

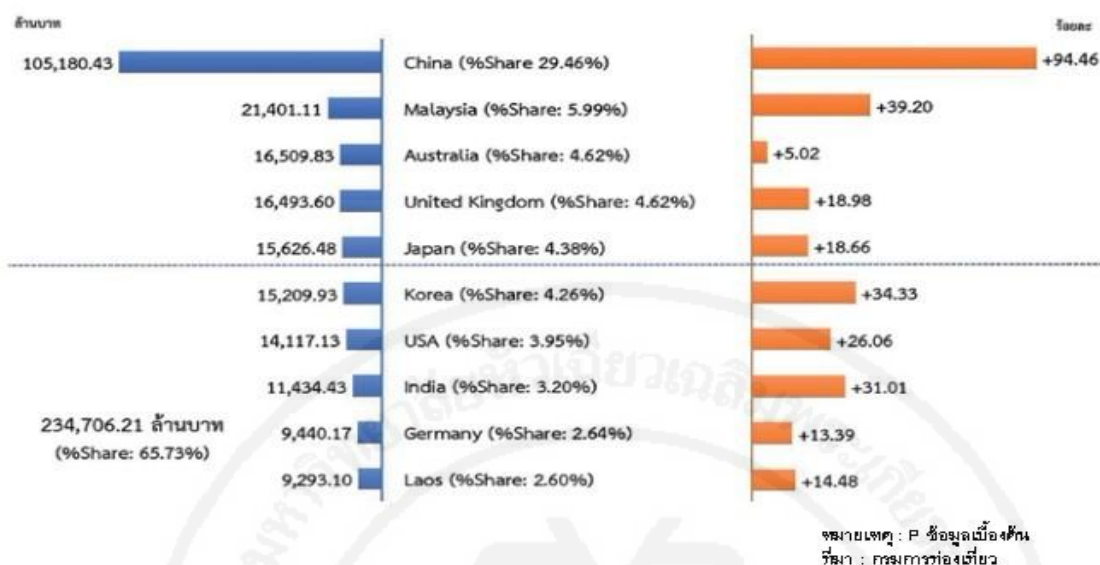


资料来源：泰国旅游部^[1]

在赴泰国旅游的外国游客中，亚洲游客最多，中国游客最多。由表可以看出，2015 年第三季度赴泰国旅游的外国游客中人数最多的前十位来源国家分别为：中国游客 2,109,121 人、马来西亚 823,989 人、日本 368,203 人、韩国 353,153 人、老挝 324,895 人、印度 263,808 人、英国 213,331 人、澳大利亚 207,028 人、新加坡 200,505 人和越南 193,648 人。以上说明，前往泰国旅游的外国游客中中国游客的人数最多，其后依次为马来西亚，日本，韩国，老挝等。

[1] 泰国旅游部:<http://www.mots.go.th/download/article/Tourism%20economic%20review.pdf>

表 1-7 2015 年第三季度排在前十位的外国游客收入情况



资料来源: Ministry of Tourism & Sports [1]

分析 2015 年第三季度的旅游收入情况，发现中国游客的总消费支出和带来旅游收入最多，达 1 亿 518000 万泰铢。由 2015 年第三季度赴泰国旅游的外国游客排行表可以看出，给泰国旅游经济增创收入最多的前十位国家分别是：中国、马来西亚、澳大利亚、英国、日本、韩国、美国、印度、德国和老挝。

表 1-8 1997 年-2015 年赴泰国旅游的汉语游客人数情况

年	中国大陆	香港	台湾	马来西亚	新加坡
1997	439,795	472,325	448,280	1,046,029	492,089
1998	571,061	517,966	457,360	918,071	586,113
1999	813,596	244,474	528,291	1,009,821	528,889
2000	753,781	243,952	706,482	1,111,687	563,679
2001	801,362	245,170	738,642	1,185,891	531,818
2002	797,976	335,816	674,366	1,332,355	546,796
2003	396,490	317,614	372,537	841,282	330,242
2004	533,124	386,136	434,700	1,040,079	398,438
2005	164,472	95,721	97,823	436,855	175,341
2006	370,850	108,895	147,177	509,752	195,589

[1] Ministry of Tourism & Sports:
<http://newdot2.samartmultimedia.com/home/listcontent/11/221/276>

2007	907,117	367,862	427,474	1,540,080	604,603
2008	826,660	337,827	393,176	1,805,332	570,047
2009	777,508	318,762	362,783	1,757,813	563,575
2010	1,122,219	316,476	369,220	2,058,956	603,538
2011	1,721,247	411,834	447,610	2,500,280	682,364
2012	2,786,860	473,666	394,225	2,554,397	831,215
2013	4,637,335	588,335	502,176	3,041,097	955,468
2014	4,636,298	483,131	394,149	2,613,418	844,133
2015	7,934,791	669,165	552,624	3,423,397	937,311

资料来源：泰国旅游局 Department of Tourism ^[1]

根据泰国旅游局统计，从 1997 年到 2011 年泰国一直是马来西亚游客最受欢迎的目的地，吸引了大量的马来西亚游客赴泰国旅游，2011 年达到 250 万人数，其次为中国大陆和新加坡游客，分别吸引了 172 万和 68 万游客。由表 2-5 可以明显看出，近些年来，从 2010 年开始，泰国是中国大陆游客最受欢迎的旅游目的地，吸引了大批中国大陆游客赴泰国旅游。中国大陆首站前往泰国旅游人数从 2010 年的 112 万人增长到 2015 年的 793 万人。据上表统计结果显示，截止到 2012 年前往泰国旅游的中国大陆游客数量突破了 278 万人，远超赴泰旅游的马来西亚游客数量。在其后的几年中，中国大陆游客数量一直保持着遥遥领先的地位，逐渐成为泰国第一大客源国。与此同时，中国大陆旅游目的地意向也发生改变。尤其是 1987 年中国游客正式被批准出境到泰国旅游，泰国也是第一批向中国大陆开放旅游的国家。

图中可以看出，自 2003 年到 2005 年，由于受到旅游出境政策、全球经济危机、市场的波动性大等因素的影响，在两年间，赴泰国旅游的游客数量出现了下滑趋势。例如 2003 年美伊战争和急性呼吸综合症（SARS）的影响，2004 年禽流感（Bird Flu）疫情和印度洋引发的海啸，2005 年反他信游行示威活动，这些因素都给泰国的旅游业带来了很大的影响。上述因素引起了泰国政府对旅游业的高度重视，2006 年泰国政府的战略目标是使泰国称为亚洲的旅游中心，以“高质量目的地”为泰国全国性的目标。根据表中的数据可以看出，从 2007 年开始，赴泰国旅游的游客形势继续向好，因泰国国内政局稳定，因此游客数量

[1] 泰国旅游：www.tourism.go.th

保持良好的增长。2008 年因泰国内部政局不稳，严重影响游客入境旅游市场，导致来泰国旅游人数下降。泰国政府非常重视旅游产业，尤其是中国市场，中国是一个庞大且重要的促进泰国经济提升的市场，为吸引中国游客在节假日期间前往泰国旅游，2009 年泰国旅游部正式宣布采取措施促进中国入境旅游市场，引导全国旅游企业通力合作，推出多样的旅游项目。由于相关政策的促进，迅速恢复了中国游客入境人数，赴泰国旅游的中国旅游人数数量增长速率明显上升。2010 年泰国接待的中国大陆游客为 1,122,219 人，比 2009 年的 777,508 人增长 3.3%。2013 年中国游客赴泰国旅游人数为 464 万人，相比 2012 年增长了 66%。2014 年为促进泰国旅游业，泰国官方决定免除中国大陆及台湾游客赴泰国的签证费。此政策促进中国赴泰国游客量快速增长，在 2015 年中中国游客赴泰国旅游人数为 7,934,791 人，而且还有继续增长的趋势。

近几年来，通过中泰两国政府的大力支持，规范了中泰两国旅游接待企业的经营活动，前往泰国旅游的中国游客持续增加，去泰国游玩已成为中国人的新时尚，更多的中国人在选择出行时不再考虑欧美国家，而是选择前往泰国。从 1997 年到 2015 年，在十八年间，由于相关政策的促进，赴泰国旅游的汉语游客数量增长比较快。在这期间泰国的旅游业经历了风风雨雨，但从整体上来看，汉语游客赴泰国旅游人数一直保持着稳定增长趋势。

目前，越来越多的游客倾向于短期旅行，在赴泰国旅游的中国大陆人中以中老年人居多，女性高于男性的人数。旅游消费者的需求也发生了变化，目前游客的需求正从基本的观光游览变化为娱乐购物。比如，早些时候游客主要将兴趣集中于曼谷、清迈、帕提亚、普吉等主要旅游城市的知名景点，如大皇宫、玉佛寺、暹罗广场等，现在更多的游客已经将目光投向一些以往不太为游客所知的旅游城市，如素叻他尼府的苏梅岛、甲米、大城府、素可泰府等。这反映了游客的需求变化，而且目前游客参加旅游活动，不仅是观光旅游，其次以购物为目的的人也越来越多。另外，中国人的度假习惯在最近十几年有了变化，人们开始热衷于短线旅游和质优价廉的旅行路线，因此泰国成为中国游客度假的首选，这也是中国游客增长的主要原因。

每个国家都有其独特的历史与现实，中国大陆游客赴泰国旅游之所以能够迅速取得如此大的成功？主要有如下几点值得注意：一、景观特色显著、多姿多彩，吸引大批游客。泰国旅游资源种类齐全，能满足游客多方面的需要。二、交通、旅店业发达，服务周到、价廉物美。三、政策得当。中泰两国良好的关系使经贸和文化交往频繁，泰国政府以发展经济、富民富国为己任，实行自由开放的市场经济政策。主要体现在：1.加大对旅游资源的开发和旅游基础设施的建设。2.加大对外宣传力度。3.有针对性地简化入境手续，放宽对游客逗留时间的限制。

第二章 金·汤普森博物馆汉语应用之现状与发展

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。

泰国博物馆(Museums)共有 203 个，这些大大小小的博物馆分布于泰国各个地区，有助于游客更好地解读旅游景点的历史。金·汤普森博物馆英文为 Jim Thompson House，是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。它不仅是一群泰国旧式建筑，也是泰国丝绸大师金·汤普森先生的故居。汤普森先生是一位来自美国的情报员，由于对泰国的佛教文化和丝绸艺术十分热爱，二战结束后移居曼谷，成为了泰丝绸 Jim Thompson 品牌的创始人。为了纪念这位伟大的艺术品收藏家对泰丝行业做出的巨大贡献，便将其故居命名为金·汤普森博物馆。

金·汤普森博物馆就是泰丝大王 Jim Thompson 的故居。这栋建筑曾是美国人汤普森先生的家园，如今是让人缅怀这名传奇人物和他对泰国璀璨文化的热爱的纪念馆。汤普森先生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，普林斯顿大学和宾夕法尼亚大学就读。毕业后一直在纽约担任建筑师，直到二次世界大战爆发，他被征召入伍。入伍后，汤普森先生在战略情报局工作，被分派到亚洲。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。因为泰国的美丽自然风光和友善的人民深深吸引住了他，使汤普森先生接到退伍通知后，决定继续留在泰国生活。汤普森先生定居泰国的第一年，担任修复老东方饭店的工作，不过他的兴趣在于泰国丝绸的商业价值上。当时泰国丝绸已经面临由机械化大批量生产逐渐取缔手工制作的竞争趋势，导致这项古老的传统手工技艺迅速消失。汤普森先生认为泰国丝绸色调鲜艳、质地厚实，一定能受到国际市场的青睐，于是决定致力发展泰丝。他收集了一些泰丝产品，带回纽约向朋友展示。纽约市场对泰国丝绸的反映使得汤普森先生充满信心回到曼谷，因此汤普森先生与泰国当地人一起创立了泰丝有限公司。不到三年，他便已经成为举世知名的“泰丝之王”，产品受到欧美青睐，泰丝也逐渐变为国际间的出口商品。泰丝的成功绝不是一夕之间的事，在泰国起步时，汤普森先生面临了许多的问题需要克服，例如泰国传统丝绸技术已经濒临失传，市场萎缩，乏人问津。他凭着自信，自强不息引进了纺织设备和技术精

湛的织工，使丝织行业的制造设备和技术上获得了全面提升，致使国内外市场需求大幅度增长。当时泰国丝绸大受外国游客欢迎，舞台剧、西方的时装和室内设计师均被泰国丝绸所吸引，以至国内外市场需求同时大幅度增长。此时，丝织行业获得了新的发展动力，成为泰国丝织生产基地。到了 60 年代，泰国的丝织行业达到了鼎盛时期，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，因此，泰国丝绸成为了泰国当时最负盛名的产品。

第一节 金·汤普森园林之介绍

泰国可称得上是东南亚文明的交叉路口。因为独特的地理及政治条件，让泰国能融合各种不同风格的艺术派系。泰国艺术史可以分为两大时期：第一时期从一世纪的印度化开始到 13 世纪泰国第一个王朝的建立；第二时期从 13 世纪到现在。在第一时期，泰国从境外吸收了大量的艺术风格，同时扮演着媒介角色，就是吸取不同的各个艺术流派并传播到其他王朝，让艺术在不同的流派之前交汇融合。这样，一点一点的，泰国发展出属于自己的艺术文化。法国艺术史家仲·波期利尔（Jean Boisselier）教授对泰国的宗教背景作了精彩的总结：不论政治历史有多复杂，我们必须承认泰国最重要的特性就是它虔诚的佛教信仰，这为跨越世纪的各种不同趋向提供了一个持续不断的连系。

一. 园林



图 2-1 金·汤普森小花园景观

从主人房看到的小花园景观。左边的房子现已用来展示丝绸。

金·汤普森先生对园林的设计初衷源于泰国迤邐的原生态自然环境，整座园林由柚木建造而成，环绕在很多热带雨林的植物内。整座园林不仅矗立在各种高大的热带树木之间，如棕榈树、榕树、香蕉树、凤凰木以及雨树等，而且周围被茂密的热带植物和花丛簇拥环抱。这样的设计风格反映出汤普森先生对原生态自然环境的热衷。

二. 宅邸



图 2-2 金汤普森园林的露天平台

金汤普森园林的露天平台，已为宴客布置就绪。

宅邸所选的建材是坚固耐用的柚木。坚固的圆柱将整座房子从地面撑起，能免于洪水及野生动物的侵害。房子底下的空地也可用来蓄养家禽和家畜，储存农作物以及从事如纺织丝绸的农村工业。陡峭且宽阔的屋檐让屋内免于日晒雨淋，而大多数的集体活动都在通风的中央平台进行。最引人注意的，是高弧度的中间而两端则向上卷起的挡风板、镶板的墙壁、及窗户下面和门上方的雕花镶板。加高的门槛或许有着驱邪的作用，不过它也同时强化了墙壁的结构。汤普森园林于 1958 年 9 月 13 日开始动工，在 1959 年 4 月 3 日正式完工。整个宅邸的设计不仅体现了舒适美观的特点，同时也体现了安全适用的风格。

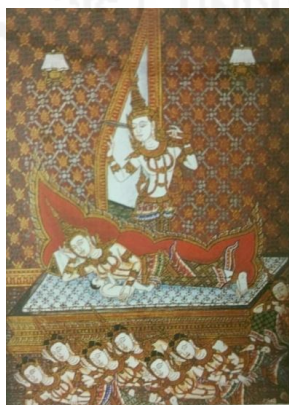


图 2-3 木板壁画

有关佛陀生平的 20 世纪初木板壁画，后面有画家乐特斯希安娜 (Lerts Siana) 的落款。

三. 入口大厅



图 2-4 铜制供养佛龕

铜制供养佛龕高 31 公分，中央铸有行佛一尊，属素可泰(Sukhothai)时期著名的行佛造型。直到首都迁到大城(Ayutthaya)以后，这种行佛造型依然盛行。这尊佛像大概制作于 14 世纪。木框也同样来自大城(Ayutthaya)。

入口大厅在宅邸的后面，参观汤普森宅邸的游客都是从这巍峨的大厅进入宅邸里面。大厅有两层楼高，两侧都有梯阶，梯阶上端都有楼台。大厅的建材来自于大城(Ayutthaya)西北部的帕海(Pak Hai)村落中的房舍，而黑白大理石地砖则来自一个曼谷的皇宫。碗状灯罩也是典型的 19 世纪末贵族家庭的装饰。望去大厅尽头，一尊佛祖身躯的砂岩雕像放佛立于门框之内。这是属于 7 世纪末 8 世纪初瓦滴派(Dvaravati School)的作品，来自泰国中部华富里(Lopburi)省。另一尊泰式立佛和悬挂在入口处的雕花三角镶板则是属于大城(Ayutthaya)风格。最引人注意的是大厅及宅邸其他各处所挂满的传统泰式绘画，多数是画在布上，不过也有一些是画在纸或木头上。这些画是由不知名的僧侣画家或者是被指派的普通民众所绘制的。他们画这些画是为了做功德而非个人的艺术创作，而且画作最初是用来作讲经的辅助教材。画作的主题多数是描述佛祖的一生(如挂在楼梯墙上那些大幅的缀锦画)以及讲述佛祖前生的本生经道德故事。从这些大厅和宅邸的装饰我们可以看出，汤普森先生将整座园林与佛家文化完美地融合在一起。



图 2 5 印度女神乌玛的石灰雕像

印度女神乌玛的石灰雕像，高 60.5 公分。就如在她左边的湿婆雕像，同属 12 世纪的华富里(Lopburi)派。来自苏林(Surin)省。

四. 饭厅

当汤普森先生住在这里时，曾在这间饭厅里办过无数次值得回忆的舞会。饭厅原本是湄南河（Chao Phraya River）畔帕海村（Pak Hai）里某间房子的部分构造。两张雕花赌桌制作于 19 世纪末，上面刻有朱拉隆（Chulalongkorn）国王（1868-1910）的王徽，伴随赌桌的椅子则铺上美丽的泰丝，还有来自同时期一间古老曼谷皇宫的水晶吊灯。大城（Ayutthaya）是 15 世纪至 17 世纪的主要青花瓷器交易中心，因此厅内所展示的中国瓷器部分来自大城。厅内有些大件的瓷器是从印尼及菲律宾购买来的，其他装饰品包括雕花神桌以及描述佛祖本生经道德故事的传统泰式布面绘画。



图 2-5 晚宴布置就绪的餐桌

为晚宴布置就绪的餐桌，餐盘是 17 世纪的中国青花瓷。

五. 客厅



图 2-6 客厅

客厅里头拜访的全是泰式家具，而壁龛内陈列的都是缅甸雕像。

客厅不论以面积或典雅的品味来说，是汤普森先生宅邸让人留下最深刻印象的地方。每当先生穿越龙王水道（Klong Maha Nag）到邦克华（Bang Krua）的纺织村巡视时，就非常欣赏这座建于 17 世纪初的房子。在 1950 年，整座房子

由五位继承人所共同拥有。他们每个人都想还有个属于自己的家，因此房子被隔成几间小房间。汤普森先生买下后，房子先被拆掉，在新的地方重新盖起来。墙壁被反转过来，所以窗户下的雕花镶板朝向屋内。四个边窗则变成壁龛，用来陈列物品。客厅原以本查隆（Bencharong）来做装饰，现在这些本查隆都移至另一间特别的房间作展示。本查隆一词源于梵文，意思是“五种颜色”，它是一种五彩缤纷的彩釉瓷器。这些五彩的瓷器都是由中国制造，专门外销到泰国。刚开始，只有皇族才能拥有。早期瓷器上的传统图案都是泰国艺术家的设计，不过到了后来，中国图案变得更受欢迎。

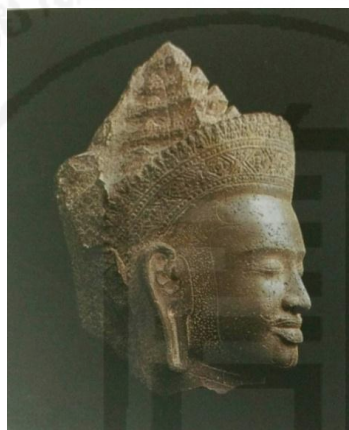


图 2-7 双面神祇石灰岩头像。

一面是男（Siva），一面是女（Uma）。高 36.5 公分，属 10 世纪的华富里派。

厅中央摆着一张古老的泰式雕花床，床脚则是中国式的。靠着远处墙壁立着一个用来摆放经文的柜子，柜子上饰有黑与金漆图案。窗户下面矮桌子上摆放着的镀金佛祖像，与床上摆着两个跪着的僧侣一样，都是来自缅甸。房内的大型水晶吊灯和饭厅的一样，原本都是某间 19 世纪曼谷皇宫的屋内装饰品之一。隔开客厅与主人房的木门来自曼谷华人区一间当铺的大门，是这座宅邸唯一非泰式的物品。门两旁的壁龛内摆放着 10 至 13 世纪的铜器，其中有些是轿子的配件以及军旗的顶端。来自缅甸的旧柜子和彩漆木雕像也都在这里展示。



图 2-8 手绘绘画

手绘绘画，描绘跳着泰国传统舞蹈的宫女。这种称为 lakhon nai 的传统舞蹈只能由宫女来表演。

客厅可以直通到花园以及一个平台。平台上铺砌着 17 世纪时期大城（Ayutthaya）的地砖。这里四周围着一道青釉地砖砌成的女儿墙。这些青釉地砖可能是泰商从中国做完生意回返泰国时，来船上的压舱物。在阳台一端是一座传统的泰式阁楼（Sala）。

六. 书房

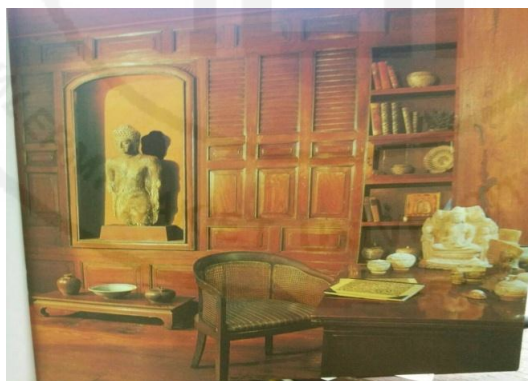


图 2-9 书房

书房房内最显著的陈列品，是一尊八世纪属早期叻瓦滴派（Dvaravati School）的石灰岩立佛。这尊立佛高 104 公分，来自华富里省。有人认为它是所有收藏品中最美丽的。书房是原来的宅邸里唯一有冷气的地方。书桌上放着属于大城派的砂岩佛祖浅浮雕像，浮雕刻着佛祖手拿着扇子在向他母亲说教，而两个弟子恭敬虔诚地立于两旁。此外，这里还陈列一系列的泰国陶瓷，是 14 世纪末到 15 世纪之间，在泰国第一个首都素可泰附近的窑所烧制的。这类陶瓷主要是出口到其他国家，在印尼及菲律宾都曾发现这些器皿。书房的墙上挂着几幅欧洲画，是法国历使节在 17 世纪末出使大城朝廷的所见所闻记录下来的书籍内页插画的复本。

七. 卧房



图 2-10 卧房

房内的家具包括了一张铺上泰丝的雕花柚木床，一个经文柜，一个老鼠迷宫以及一张嵌有珍珠贝的祭坛桌。图中，床头上方挂的那张画，是描述须大拿本生经 (Vessantara Jataka) 中的一个景象。这幅画和其他画不同的是画在手工制造的桑叶纸 (koi) 上，而非布上。

金·汤普森先生的卧房可以看到户外阳台，热带丛林花园，以及先生每天早上去巡视纺丝工时都要穿越的龙王水道 (Klong Maha Nag)。房门也通向一个小走廊，走廊则通向后期加盖的客房。目前房间内陈列着好几尊泰国境内发现的柬埔寨石雕精品。其中包括一尊十世纪的石灰岩阿尔达南 (Ardhanari) 头像，他是一位半男半女的印度神，属柬埔寨的扣可 (Koh Ker) 风格。还有一尊来自 12 世纪时期素林省的砂岩昆湿奴像。



图 2-11 灰色石灰岩佛像身躯

一尊优美的灰色石灰岩佛像身躯，属 7 至 8 世纪的叻瓦滴（Dvaravati）派，来自华富里（Lopburi）省。佛陀像高 1.5 公尺，身穿袈裟，手握袈裟一褶。由于是早期的作品，再加上它的艺术价值，这尊佛陀躯干雕像在叻瓦滴（Dvaravati）派雕像中，具有相当的代表性。

第二节 金·汤普森博物馆汉语游客来源的统计

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 日的调查数据表明，汉语游客客源地最多来自中国大陆，其次为台湾，香港和马来西亚，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 2-9 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

随着时代的进步和社会的发展，出境旅游逐渐成为现代人的度假方式。以上表 3-1 发现，10 月是游客来泰国旅游人数最多的月份，特别是十一放假期间。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。

第三节 博物馆发展对汉语服务的新需求

讲解员是博物馆形象的代表，是博物馆与游客之间信息沟通的桥梁。因此，讲解员的讲解水平和综合素质，决定着博物馆游客对文化信息的了解程度以及体验心情。虽然目前很多博物馆采用一些现代化工具，开展博物馆知识的宣传工作，如语音导览器、多媒体电脑触摸屏等，但在整个解说系统中，讲解员的口头讲解，讲解员的通俗语言，可以更好地、面对面地将博物馆景观、泰

式建筑、泰丝的发展等知识传递给游客。由讲解员提供的解说服务，与游客建立的感情交流，其目的为满足游客获得相关知识的教育性需求和愉快参观体验的娱乐性需求。在因人制宜、区别对待的过程中，与游客建立友好关系，是任何讲解工具都无法替代的。另一方面，也有助于向游客传达博物馆设立的宗旨和意义。

一、为方便游客博物馆应提供汉语标识牌

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解说牌。在各种解说媒介中，解说牌是大部分博物馆应用最为广泛的一种。解说牌显示的内容比较直观，能随时为博物馆传递各种信息。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，尚未提供汉语解说牌。

二、开展游客研究

游客研究有助于博物馆了解一般的参观者的基本信息需求，将有助于博物馆整体规划及继续改进。若缺乏对游客的认识，便无法适当的为游客服务。

第三章 金·汤普森博物馆中文讲解人员调查分析

第一节 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主要的汉语游客作为研究群体，所以笔者于 2015 年 9 月 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问题。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，笔者将问卷随机发放到性别和年龄不同的被调查者，除了性别，笔者还对汉语游客的客源地也做了调查统计，最终被调查对象的信息如下：

表 3-10 赴泰国金·汤普森博物馆的汉语游客基本信息

国别地区	性别		比例
	男	女	
中国大陆	31	34	64%
台湾	13	15	28%
香港	2	4	6%
马来西亚	1	1	2%

由表 4-1 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。

从表 4-3 的统计结果我们可以看出，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分别占 6%和 2%。由此可知，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，导致了我国游客前往泰国旅游人数不断增长的结果。

笔者对接受问卷调查的汉语旅游者的年龄做了统计，具体情况如下：

表 3-11 赴泰国金·汤普森博物馆的汉语游客年龄阶段统计

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 4-2 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，从图表上看主要以 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，所占比例为 44%。从以上对赴泰旅游的汉语游客年龄段统计的数据来看，到泰国旅游的汉语游客在年龄分布上比较全面，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。从这点可以看出，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，前往泰国旅游的汉语游客大部分是具备一定经济基础的群体，他们不仅促进了泰国经济的增长，对泰国旅游业的发展也起到了举足轻重的作用。

第二节 问卷结果

1. 您是通过何种方式了解到金·汤普森博物馆的？

表 3-12 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 3-3 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。

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 3-13 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 3-4 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。

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 3-14 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 3-5 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。

4. 您为什么想来金·汤普森博物馆参观？

表 3-15 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 3-6 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。

5. 您推荐朋友来参观金·汤普森博物馆的理由是？

表 3-16 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%
推荐理由	人数	比例

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 3-7 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”。

6. 您懂不懂泰国讲解员所说的汉语？百分之？

表 3-17 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 3-8 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的形象。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

7. 对您来说, 您觉得金·汤普森博物馆应该有?

表 3-18 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 3-9 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%。

8. 您想给讲解员的建议是什么?

表 3-19 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 3-10 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。职业操守和服务意识

9. 您觉得汉语讲解员怎么样？

表 3-20 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 3-11 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。

10. 如果说“金·汤普森”这个名字，您会联想到什么？

表 3-21 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。

第三节 讲解员的汉语水平能力

据调查，目前金·汤普森博物馆为游客提供 5 种语言解说，分别为英语、泰语、日语、法语和汉语，其中汉语讲解员共 5 名，全是泰国女性，均为大学本科学历，具有良好的业务素质。博物馆规定具有 HSK4 级以上人才可以应聘汉语讲解员。首先提供 HSK4 及以上证书，然后通过笔试（主要考英语），最后才面试。

笔者认为 HSK 等级水平只是一个基础，更重要的是表达能力和沟通能力，这才是优秀讲解员的必备条件。中国是泰国重要的客源市场，据笔者调查和访谈发现，目前从事讲解工作的讲解员认为自身的汉语水平在听、说、读、写方面还有待提高。有部分游客反映他们的语音和词汇不够标准，还需要进一步学习。讲解员要具有较高的汉语水平，不仅要掌握丰富的泰式建筑、泰丝内容，还要了解博物馆内容的整个概况。讲解员的知识积累，不能仅仅停留在对讲解词的学习和解释上面，需要对讲解的基础知识做系统的培养和挖掘。这就需要他们注重平时对泰国历史事件、泰式建筑、风俗文化等多学科知识的积累和学习，从广度和深度入手，不断超越，不断更新所学知识，最终达到由量变到质变。博物馆管理机构和金·汤普森博物馆，也要注重对讲解员的业务培训，以提升讲解员的知识水平和专业素质。

第四章 改进汉语服务存在的问题及建议

第一节 汉语讲解员在工作中遇到的问题

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营利性的社会机构，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。

第二节 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质量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、以及织绸手工艺等方面。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。

结语

“金·汤普森”这一词不仅是一个人名，在泰国更是家喻户晓的丝绸品牌。金·汤普森是美国人，他以前是一位建筑师，后来他志愿服役于美国陆军，之后他来到了曼谷成为美国的情报人员，退役后他决定回泰国永久居留。泰国的丝网和村舍建筑吸引了汤普森先生的注意，从此投入其中，为泰国的丝绸工业做出了巨大的贡献并将其推广至全世界。金·汤普森博物馆里面陈设有众多东南亚古董、画作、雕塑。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。通过参观这座泰式建筑、泰国风格丝绸，可以加深对泰丝和泰国历史的了解。本文主要选择金·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，发现其中存在的问题，提出相应的解决对策，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。目前金·汤普森博物馆的解说方式主要靠人工讲解方式，尚未提供汉语解说牌。博物馆应该注重讲解员业务培训，以提升讲解员的知识水平。讲解员要具有较高的汉语水平，不仅要掌握丰富的泰式建筑、泰丝内容，还要了解博物馆的整个概况。讲解员的知识积累，不能仅仅停留在对讲解词的学习和解释上面，需要对讲解的基础知识做系统的培养和挖掘。

对于汉语讲解员在工作中遇到的问题有：1.景点文化知识的缺陷，侧重于某一方面的知识；2.面对不同观众群体，讲解方法不同。3.讲解内容枯燥、乏味、过于书面化。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；增设体验项目；培养旅游人才；开发新型的旅游产品；积极宣传泰国旅游市场，加强宣传促销，提高泰国的影响力。

研究中存在的问题，当然，本文也有诸多不足之处有待进一步改进。在泰国有关金·汤普森博物馆的研究很少，笔者查阅了很多文献，但在泰国博物馆方面研究成果非常少。作为一名在泰国学习汉语的泰国学生，对于泰国的相关资料，有时无法做到准确的翻译。虽然查阅了很多中国博物馆方面的有关资料，但是在对相关资料的理解方面仍存在困难。因此在写这篇论文时，有一定的困难。如果在学术上存在问题，请予以谅解。

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(M). 吉林大学, 2014 年
- [2] 戴 昕, 王娟. 国外博物馆旅游研究进展及启示[J]. 旅游学刊, 2007 年 3 期
- [3] 赵秀琴. 中小型博物馆发展的问题与对策[J]. 今日南国, 2010 年 5 月 157 期
- [4] 方配贤. 国内外博物馆发展概述[J]. 古今农业, 2002 年 4 期
- [5] 赵秀琴. 中小型博物馆发展的问题与对策[J]. 今日南国, 2010 年 5 月 157 期
- [6] 邱伟胜. 中国游客赴泰国旅游满意度分析(D). 华东理工大学, 2015 年 1 月 5 日
- [7] 叶雨婷. 赴曼谷的中国旅客行为研究(D). 云南大学, 2015 年 4 月
- [8] 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 年 3 月
- [9] 李文标. 泰国旅游可持续发展对策研究(D). 云南师范大学, 2009 年 6 月 27 日
- [10] 戴昕、陆林. 国外博物馆旅游研究进展及启示[J]. 旅游学刊, 2007(3)
- [11] 李文标. 泰国旅游可持续发展对策研究(D). 云南师范大学, 2009 年 6 月 27 日
- [12] 戴昕、陆林. 国外博物馆旅游研究进展及启示[J]. 旅游学刊, 2007(3)
- [13] 杜慧娥. 中小型博物馆发展的几点思考[J]. 文物世界, 2010 年第 1 期
- [14] 王 成. 博物馆建筑的类别及设计差异[J]. 中国博物馆, 2002 年 3 期
- [15] 张子康罗怡. 美术馆. 北京: 中国青年出版社, 2009:27
- [16] 国际博物馆协会章程[Z], 国际博物馆协会第十六届全体大会, 1989 年
- [17] 王宏钧. 《中国博物馆学基础》. 上海古籍出版社, 2001 年, 57 页
- [18] 务提贴, 英他邦雅. 《泰国旅游业的经济效益》(英文版). 曼谷行政发展学院.
- [19] 魏保信. 中小型博物馆的三个特性[J]. 中国博物馆, 1991 年 02 期
- [20] 戴昕、陆林、杨兴柱、王娟. 国外博物馆旅游研究进展及启示[J]. 旅游学刊, 2007(3)
- [21] 方配贤、曹幸穗. 国内外博物馆发展概述[J]. 古今农业, 2002(04)
- [22] 陈琴、李俊、张述林. 书国内外博物馆旅游研究综述[J]. 人文地理, 2012(6)
- [23] 李 健. 浅谈中外博物馆异同[J]. 中国纪念馆研究, 2013(2)
- [24] 特丽萨. 世界博物馆的新思维、新现象和新趋势. 北京国际博物馆馆长论坛论文选登, 2006
- [25] 王运良. 试谈我国中小型博物馆资源现状与对策[J]. 河南大学, 2012(2)
- [26] 郭新燕、吕丹凤. 中外博物馆网站教育项目之比较研究[J]. 资源建设, 2011
- [27] 新浪网. 我国目前拥有超过 3500 座博物馆 :news.sina.com.cn/c/2012-11-09/141925545035.shtml

泰文资料:

- [1] 泰国旅游局:www.tourism.go.th
- [2] 泰国旅游部: www.mots.go.th
- [3] 泰国博物馆数据网:www.sac.or.th/databases/museumdatabase

英文资料:

- [1] Steven Tufts,Simon Milne.Museums:A supply-side perspective[J]. Annals of Tourism Research, 1999,26(3):613-631.
- [2] Ted Silberberg.Cultural tourism and business opportunities for museumsand heritage sites[J]. Tourism Management, 1995,16(5):361-365.
- [3] Lee Jolliffe,Ronnie Smith.Heritage,tourism and museums:the case of the North Atlantic islands of Skye,Scotland and Prince Edward Island,Canada[J]. International Journal of Heritage Studies,2001,7(2):149-172.
- [5] Julia Harrison.Museums and touristic expectations[J]. Annals of Tourism Research, 1997, 24(1):23-40.
- [6] Andrea Davies,Richard Prentice.Conceptualizing the latent visitor to heritage attractions[J]. Tourism Management, 1995,16(7):491-500.
- [7] Myriam Jansen-Verbeke,Johan Van Rekom.Scanning museum visitors:Urban tourism marketing[J]. Annals of Tourism Research, 1996,23(2):364-375.
- [8] Richard Prentice.Experiential Cultural Tourism:Museums&the marketing of the New Romanticism of evoked authenticity[J]. Museum Management and Curatorship, 2001,19(1):5-26.
- [9] Stephen Clews.From museum to mental massage:a response to Tony Walter[J]. Tourism Management, 1996,17(6):401-403.
- [10] Tony Walter.From museum to morgue?Electronic guides in Roman Bath[J]. Tourism Management, 1996,17(4):241-245.
- [11] Frans Schouten.Improving visitor care in heritage attractions[J]. Tourism Management, 1995,16(4):259-261.
- [12] Beatriz Plaza.GuggenheimMuseum's effectiveness to attract tourism[J]. Annals of Tourism Research, 2000,27(4):1055-1058.
- [13] Julia Hamison.Museums and touristic expectations[J]. Annals of Tourism Research, 1997,24(1);23-40



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：

附录二

金·汤普森博物馆汉语讲解员的调查问卷

年龄：

所学专业：

1. 你们为什么想学汉语？

.....
.....

2. 你认为如何才能吸引中国游客来金·汤普森博物馆旅游？

.....
.....

3. 你们认为金·汤普森博物馆有汉语讲解员会不会增加中国游客的数量？

.....
.....

4. 你们对自己的汉语水平有没有满意？你们有什么方法让自己的汉语水平提高？

.....
.....

5. 你们经常会遇见了什么问题？怎么解决这些问题呢？

.....
.....

6. 如果你们听不懂中国游客讲的话，你们该怎么办？中国游客有没有满意？

.....
.....

7. 如果你们的团有大陆人，台湾人和马来西亚人在一起的话，他们有没有分歧？

.....
.....

8. 你们的讲解员是否满足了中国游客的需要？

.....
.....

9. 当遇到中国游客或者没有认真听讲解的游客，你是否受影响？该如何面对？

.....
.....

10. 中国游客会给你们的建议是什么？（词汇/生词/语言/讲解的资料/动作/其他）

.....
.....

意见：

.....



致谢

我从开始读研到现在,历经数年孜孜不倦的学习和研究,享受知识带给我乐趣的同时也收获颇丰。无论是在知识结构的完善还是在科研能力提升方面,我都取得了一定的进步。这一切的进步都与我的导师范军教授的悉心指导和帮助密切相关。

首先,我要向我的导师范军教授表达最诚挚的谢意。教授的渊博学识和严谨作风,使我受益终生。无论是论文的选题还是构建结构框架,范军教授都给予我悉心指导。在论文选题、写作与修改过程中,论文的每一章导师都反复修改,提点意见,从标点符号,到论文格式;从遣词造句,到专业知识。更让我记忆犹新的是每一次导师都以商量的口吻批注意见,这种平易近人,谦逊朴实的为人态度是值得我一辈子学习和效仿的。论文写作过程中,范军教授给予我精神上的鼓励,使我有信心更好地完成论文。范军教授为人和蔼可亲,宽厚平和,教会了我用豁达的心态去对待人生。我在这里真诚地感谢导师对我学业上疏漏浅薄的宽容和帮助。没有导师的悉心指导和全力帮助,本文很难完成,在此我要向导师表示衷心的感谢!导师,您辛苦了!

其次,我要特别感谢我敬爱的父母,因为他们的支持、鼓励与安慰,让我克服了一切困难,全身心地投入学业之中。在此,我也要对敬爱的父母表达最诚挚的谢意。辛苦你们了!

最后,我还要感谢金汤普森博物馆的工作人员对我的全力配合,以及所有关心、支持、帮助过我的人们。本篇论文的问卷调查部分正是因为得到了各位讲解员的大力支持,才使得统计出来的数据真实全面。

蔡丽雅

