

泰国医疗旅游服务调查研究——以泰国帕雅泰第三医院的汉语服务为例

A RESEARCH ON MEDICAL TOURISM SERVICES IN THAILAND

A case study of Chinese Language Service of Phyathai 3 International

Hospital in Thailand

NIROBOL YONSIN1*, ZHAO PING2

College of Chinese Studies, Huachiew Chalermprakiet University

* Email : buaban.imagine@gmail.com

摘要

论文主要针对泰国帕雅三医院汉语服务情况进行了调查研究,说明这家医院的医疗服务情况,在调查研究的基础上分析这家医院提供的汉语服务情况,包括线上的中文网站和线下的中文翻译人员的情况。

论文介绍了选题的背景及研究意义,分析了帕雅泰第三医院的医疗服务情况,包括泰国医疗旅游业的发展概况、泰国帕雅泰第三医院医疗服务情况以及泰国帕雅泰第三医院汉语服务情况。再者本文针对帕雅泰第三医院商务汉语服务进行了调查,调查的内容包括汉语服务人员的基本情况、帕雅泰第三医院商务汉语服务情况以及中国顾客对中文翻译的满意情况。

论文通过调查问卷的数据对帕雅泰第三医院汉语服务调查结果进行了评估。评估结果显示,帕雅泰第三医院汉语服务人员年轻,汉语水平较好,具有汉语服务内容全面等优势。但调查研究中也发现部分汉语服务人员的中文水平不高,经验不足,部分汉语服务人员掌握医疗知识和医疗术语不够,医院中文培训流于形式,出现汉语服务人员的工作状况不稳定等问题。论文基于帕雅泰第三医院汉语服务提出了相应的对策,包含提高汉语服务人员的招聘门槛、与高校合作,开展“医疗+汉语”课程、严格执行汉语培训的目标、更换汉语服务人员的提成方式、采购同声传译科技产品。

关键词 : 帕雅泰第三医院, 医疗旅游, 汉语服务, 中国客户

Abstract

This article mainly focuses on a survey of the Chinese language services provided by Phyathai 3 International Hospital, explaining the medical service situation of this hospital. Based on the survey and research, it analyzes the Chinese language services provided by this hospital, including the online Chinese website and the offline Chinese translator situation. In order to optimize the medical management and medical technology of the third hospital in Thailand, improve the quality of Chinese language services and the Chinese language proficiency of Chinese translators, suggestions for improvement are proposed to better provide good Chinese language services to customers who come to medical tourism and seek medical treatment at this hospital, especially Chinese customers.

The article first introduces the background and research significance of the topic, the research dynamics and development trends in the field of this topic at home and abroad, the research purpose, methods, technical route, key problems to be solved, the innovation of the paper research, and the expected goals and research results of this topic. Secondly, an

analysis was conducted on the medical services provided by Phyathai 3 International Hospital, including the development overview of Thailand's medical tourism industry, the medical services provided by Phyathai 3 International Hospital, and the Chinese language services provided by Phyathai 3 International Hospital. Furthermore, this article conducted a survey on the business Chinese language services of Phyathai 3 International Hospital, including the basic information of Chinese language service personnel, the business Chinese language services of Phyathai 3 International Hospital, and the satisfaction of Chinese customers with Chinese translation. Next, based on the data from the survey questionnaire, evaluate the results of the Chinese language service survey at Phyathai 3 International Hospital; The evaluation results show that the Chinese language service personnel structure of Phyathai 3 International Hospital is young, with a high level of Chinese language proficiency and comprehensive Chinese language service content; At the same time, some Chinese service personnel have low Chinese proficiency and lack of experience, some Chinese service personnel lack medical knowledge and terminology, hospital Chinese training is just a formality, and the working conditions of Chinese service personnel are unstable. Finally, corresponding strategies were proposed based on the Chinese language services provided by Phyathai 3 International Hospital, including raising the recruitment threshold for Chinese language service personnel, collaborating with universities, conducting "medical+Chinese" courses, strictly implementing the goal of Chinese language training, changing the commission method for Chinese language service personnel, and purchasing simultaneous interpretation technology products.

Keywords : Phyathai 3 International Hospital, Medical Chinese language services, Chinese customers

绪论

旅游业是泰国的一大经济支柱。除了景点旅游，医疗旅游已经成为泰国旅游业中一个非常可观的旅游收入来源。在泰国政府的促进和支持下，泰国已经成为是世界上医疗旅游最发达的国家。2004年，泰国政府宣布实施“医疗旅游五年发展规划”，由泰国卫生部带头，将医疗服务、保健服务与中草药产业三个领域与旅游结合在一起，利用已有的旅游产业优势，促进医疗产业的发展，致力于将泰国打造为“亚洲健康中心”。2005年，泰国医疗旅游大约接待了100万名外国游客，2006年大约接待了150万名，2007年后，泰国医疗旅游产业进入高速发展模式，到2019年，泰国医疗旅游的游客量接待超过350万人次。[1]

2019年，美国杂志《CEOWORLD》把泰国列为2019年最佳医疗体系的第六位，泰国的医疗服务综合得分为67.99分。根据2021年全球卫生安全指数中（6个别类，37个指标），在195个国家中（全球）美国排名第一，泰国排名第五，亚洲第一。每年服务约280万医疗游客，拥有全球40%的医疗旅游市场，成为全球最大的旅游医疗目的地之一。[2]为此也吸引了很多欧美人士前往泰国接受医疗服务，享受养老生活。在医疗服务方面，泰国的投入力度非常大。根据所掌握的资料，泰国共有64家医院和诊所获得了JCI评价医疗机构最权威的标准。该机构颁发的证书是全球医疗服务商医疗水平的“黄金标准”认证，是东盟国家中最多的，也是全球第4多的国家。美国《新闻周刊》（Newsweek）公布了“2022年世界最佳医

[1] 新世界：<http://www.newsijie.cn/TZD/TouZiDiMenuInfo?ID=11638&Name=220&GID=220&NTile=JCTJ>

[2] 小红书：<https://www.xiaohongshu.com/explore>

院”榜单，泰国有5家公立医院上榜，泰国医院的实力再次获得了全世界的认可。泰国十大国际医院及专精领域范围十分广泛，在心脑血管疾病、神经科、肿瘤科、整容外科、皮肤护理、慢性病治疗等方面都十分出众！这些医院每年都派遣很多医生到国外学习先进的医疗购买技术顶尖的医疗设备，紧跟世界顶尖医疗的水平发展。另外，泰国的医疗费用的性价比很高，泰国的医疗费用只相当于发展中国家水平甚至只有欧美的三分之一到四分之一，这也是促成泰国医疗旅游领先世界的重要原因。

除了全球领先的医疗水平和高性价比的医疗费用外，泰国的私立医院环境一般都非常得好，并且提供很多人性化的高端服务，包括一对一全程跟踪服务，为国外患者提供翻译、预约、签证等多种服务，这些医院会让接受者体会到五星级的医疗服务。全球知名媒体彭博社指出，泰国已成为全球医疗旅游的首要目的地，医疗旅游规模位居世界第一，平均每年有超过140万外国人赴泰国进行心脏、整容、牙科等各类手术，创收超过1200亿泰铢，并且保持两位数的增长比例。

泰国是世界知名的医疗旅游大国，2019年吸引了250万医疗游客，为泰国带来了43亿美元的收入，占据全球40%的医疗旅游市场，成为全球最大的旅游医疗目的地之一，而2019年，日本接待外来医疗游客只有30万。泰国也是世界公认的7大养老胜地之一，泰国官方统计，目前正式持有养老签的外国老人有180万。正是因为依靠旅游业和养老产业，给泰国带来了强大的医疗需求。在泰国的医疗系统是：公立医院主要承接了泰国的医疗需求，私立医院则承担了国际医疗人群和当地高收入人群的医疗需求。在泰国由于先进的医疗设备和技術，以及高额的医疗服务，使泰国的医疗服务有了可观的资金保障，造就了今天先进的泰国医疗服务。

泰国的医疗条件不管是人员配备还是专业技术还是硬件设施大都具有世界一流水平。由于在泰国，各项成本相对较低。例如，在美国进行心脏搭桥手术大约需要十万美元，而泰国曼谷医院手术费用在12000美元左右，只是美国的1/8。凭借价格优势，吸引了很多来自欧美和世界各地的患者。与此同时，泰国的医疗服务也提高了医院附近的很多酒店住房率，甚至有些酒店常年都是满租，或者被某些机构整体包下，甚至出现了一些中介机构获利颇丰，为来泰国接受医疗服务的人士提供一条龙的服务。^[1]

根据世界旅行与旅游理事会（WTTC）的研究，泰国是全球入境医疗旅游支出的排名前五名的目的地之一。题为“健康经济的处方”的报告显示，国际医疗旅游产品和服务支出在2000年至2017年名义上增长了358%，从24亿美元（725亿泰铢）增至110亿美元。增长导致医疗旅游支出在2017年达到国际游客支出的1.2%，而2000年仅为0.6%。美国是入境医疗游客的最大目的地市场。2017年的支出近40亿美元，占全球医疗旅游支出的近36%。法国（8亿美元）是第二大市场，其次是土耳其（7.63亿美元）和比利时（6.36亿美元）。

泰国排名第五，总收入约5.89亿美元，约占入境旅游总支出的1%。约旦（5.04亿美元）位居第六，其次是哥斯达黎加（4.51亿美元），英国（4.2亿美元），匈牙利（4.17亿美元）和韩国（4.15亿美元）。

根据这项研究，泰国是医疗旅游的十大国家之一，也是领先的新兴国家之一，因为泰国政府旨在通过投资举措使该国成为医疗旅游的全球中心，包括对投资于新的健康产业的设备进行免税。

对于出境医疗旅游市场，美国也是最大的消费国。2017年，美国人在国外医疗旅游服务上花费了23亿美元，占世界市场的20%。第二大支出国是科威特（15亿美元），其次是尼日利亚（7.83亿美元），荷兰（6.78亿美元），法国（6亿美元），阿曼（4.92亿美元），加拿大（4.44亿美元），比利时（4.09亿美元），奥地利（3.34亿美元）和德国（3亿美元）。为了促进医疗旅游业的发展，WTTC建议各国政府制定明智的法规并对从业人员和设施认可及认证，

[1] 维灿在泰国：<https://baijiahao.baidu.com/s?id=1768490512406670654&wfr=spider&for=pc>

制定签证简化政策，确定技能差距并开展培训以提高人才水平。应制定财政激励措施以吸引投资。^[58]

在泰国旅游业中，中国游客数量多，成为泰国旅游产业最主要的客源国。在新冠疫情前，大量中国游客来泰旅游，其中不少是医疗旅游者。早在 2017 年泰国政府针对中国游客就推出了入境医疗免签政策，以吸引中国游客。泰国各大医院为这些中国籍人士提供了中文服务。医疗旅游的汉语服务与景区旅游的不同。在医疗汉语服务中，汉语服务者必须一方面要有一定的汉语水平，另一方面要了解医疗项目的专业术语，既能与中国客户沟通，又能与医疗工作者沟通，成为双方互相沟通的桥梁。医疗汉语服务的翻译难度较大。因此，这对泰国医院的汉语服务人员来说是一个不小的挑战。如果汉语服务人员没有准确地将医生的医嘱告知患者，则会影响医疗效果，甚至造成医疗事故，给前来接受医疗服务的客户带来隐患。

本论文调查研究的对象是泰国帕雅第三医院，这家医院在泰国曼谷杜斯特医疗服务集团（Bangkok Dusit Medical Service 简称 BDMS）旗下，属于帕雅泰-保罗医院集团帕雅泰-保罗医院集团。自 1987 年正式成立以来，帕雅泰-保罗医院集团于 1972 年 2 月 26 日成立，在泰国共有 11 家私立综合医院，4057 个病床。目前在该集团在中国推广的有帕雅泰第一医院、帕雅泰第二国际医院、帕雅泰第三医院、是拉查医院和保罗帕宏若庭医院等。集团属下的医院多获得国际医疗卫生机构认证联合委员会 JCI 认证。帕雅泰第三医院的妇女保健中心主要提供的服务有：对女性的超声波诊断，乳腺癌检测仪，骨密度测试，诊断更年期骨质疏松症，早期发现宫颈癌，产前保健孕妇，产前培训课程等。帕雅泰第三医院是一家为外国人士提供医疗服务的医院，拥有泰国首屈一指医疗保健设施，位于曼谷市湄南河附近，在过去的几十年里，赢得了遍布全泰国乃至中国、东南亚以及中东等地的良好声誉。

本论文研究的意义在于通过对泰国帕雅三医院汉语服务的调查，说明这家医院的医疗服务情况，在调查研究的基础上分析这家医院提供的汉语服务情况，包括线上的中文网站和线下的中文翻译人员的情况，为优化帕雅泰第三医院的医疗管理和医疗技术，提高汉语服务质量和汉语翻译人员的中文水平，提出改进建议，更好地为前来医疗旅游，到这家医院就医的客户，特别中国客户提供良好的汉语服务。

综述以上研究成果的要点，如下：

1. 目前研究医疗汉语的路线基本都是从汉语工作的水平以及患者满意度两个角度进行研究，这为本文的研究提供了指导意义。
2. 泰国医疗旅游具有广阔的市场，医疗汉语人才存在明显的缺陷，本文将以太国帕雅泰第三医院的汉语服务为例，对泰国医疗旅游服务的现状继续进行调查，以促进整个行业服务质量的提升。

三、本选题的研究目的、方法、技术路线、要解决的关键问题

（一）研究的目的

本文的研究目的是

- （1）通过调查研究，说明泰国医疗旅游在泰国旅游业中发展状况和对泰国旅游业的促进。
- （2）以帕雅泰第三医院为例，分析帕雅泰第三医院医疗服务管理情况和汉语服务情况。
- （3）在调查分析的基础上，指出帕雅泰第三医院汉语服务人员服务中出现的问题，为改进医院医疗服务的质量，提高汉语服务人员的中文水平，提出改进的建议。

（二）研究的方法

1. 文献调查法

通过相关网站、图书馆和论文收集与本论文研究相关的资料。

^[58] 全球医疗旅游研究报告揭示泰国入境医疗位列全球第五。
<https://baijiahao.baidu.com/s?id=1651783235356682779&wfr=spider&for=pc>

2. 问卷调查法

(1) 在 60 位调查对象中对泰国帕雅泰第三医院的管理人员进行问卷调查，掌握医院在旅游服务方面的管理情况。

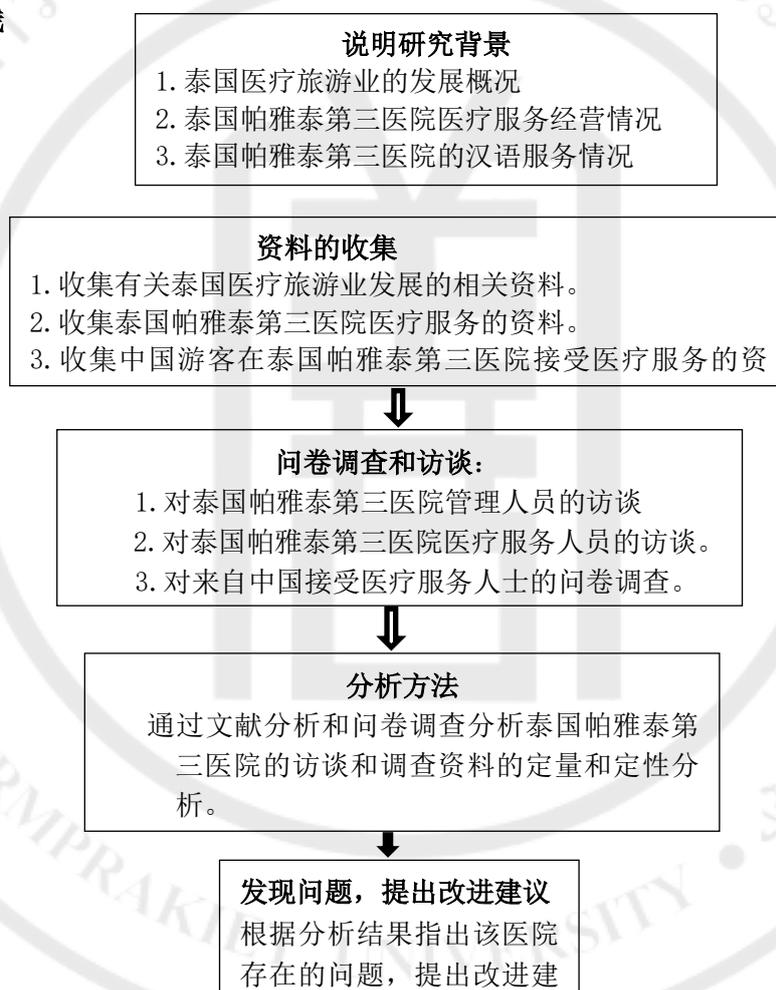
(2) 对汉语服务人员的基本情况问卷调查，包括性别、年龄、人数、学历、专业、中文水平和工作经验，翻译水平，对医疗术语和相关知识的掌握情况，以及汉语服务中出现的问题等。

(3) 对来泰的接受医疗服务的中国人士进行线上或线下的问卷调查，了解他们对泰国医疗服务的反映，为医疗服务的评估和满意度分析提高详实的资料和数据。

3. 访谈法：

通过对帕雅泰第三医院管理人员，60 位的汉语服务人员和接受医疗服务的中国人士访谈，进一步了解接了解医疗服务的情况，论文研究提供资料。

(三) 技术路线



(四) 研究的主要内容

论文研究的主要内容是：

(1) 通过对帕雅泰第三医院医疗服务的情况调查，说明该医院汉语服务的情况，分析汉语服务人员的服务质量和中文水平，以及分析接受医疗服务的中国人士对医疗服务的满意度。

(2) 对调查的数据和内容进行分析和评估，说明医院汉语服务人员服务质量和水平，以及出现的问题。

（五）要解决的关键问题

- 1) 掌握泰国帕雅泰第三医院汉语服务方面详实的资料。
- 2) 首先做好问卷调查表和访谈表，根据调查表对医院的管理人员，汉语服务人员和接受医疗服务的中国人士做好调查，掌握第一手资料为，为分析研究提供必要的数据库。
- 3) 通过调查研究，发现帕雅泰第三医院汉语服务中存在的问题，提出改进的建议。

四、论文研究的创新性

通过对与本课题相关论文和文献资料的查询，已经有学者对医疗旅游服务的问题进行了分析，也有一些论文对泰国医疗汉语服务进行了分析。本论文研究的创新主要体现在与其他对泰国旅游医疗的研究不同，本论文的研究通过对医用汉语翻译人员和线上线下汉语服务情况的调查分析，以及对来泰接受医疗服务的中国客户的满意度调查研究，从中发现帕雅泰第三医院在汉语服务方面存在的问题，进而提出解决方法和改进的建议。

五、本选题预期达到的目标与研究成果

1. 预期达到的目标

本文的预期目标主要是通过调查分析，研究出泰国帕雅泰第三医院商务汉语应用存在的问题，并有针对性地提出相应的对策；促进帕雅泰第三医院中文服务质量。

2. 预期研究的成果

本文的预期成果是指出帕雅泰第三医院在医疗汉语服务方面存在的问题，提出改进的建议

六、研究结果、议论和总结

根据调查问卷的数据对帕雅泰第三医院汉语服务调查结果进行了评估，评估结果显示，帕雅泰第三医院汉语服务人员结构年轻且汉语水平较高以及汉语服务内容全面等优势；同时具有部分汉语服务人员的中文水平不高且经验不足、部分汉语服务人员掌握医疗知识和医疗术语不够、医院中文培训流于形式、汉语服务人员的工作状况不稳定等问题。为了改进第三医院的汉语服务，医院方面需要提高对汉语服务人员水平，对他们进行培训。医院方面可以与一些高校合作，使用电子传译产品，以促进帕雅泰第三医院汉语服务人员的工作质量。

建议

论文主要针对泰国帕雅三医院汉语服务的情况进行调查研究，说明这次医院的医疗情况。在调查研究的基础上，论文通过调查研究分析了这家医院的汉语服务情况，包括线上的中文网站的情况。在调查分析发现了第三医院在汉语服务中存在的问题，并针对这些问题提出了改进的建议。

根据调查问卷的数据对帕雅泰第三医院汉语服务调查结果进行了评估，评估结果显示，帕雅泰第三医院汉语服务人员结构年轻且汉语水平较高以及汉语服务内容全面等优势；同时具有部分汉语服务人员的中文水平不高且经验不足、部分汉语服务人员掌握医疗知识和医疗术语不够、医院中文培训流于形式、汉语服务人员的工作状况不稳定等问题。为了改进第三医院的汉语服务，医院方面需要提高对汉语服务人员水平，对他们进行培训。医院方面可以与一些高校合作，使用电子传译产品。

参考文献

- [1] 林凤. 分析泰国医疗旅游业汉语服务的应用以泰国私立医院医疗服务为例[D]. 硕士学位论文, 华侨崇圣大学, 2015
- [2] 李丽萍. 华侨医院商业汉语服务应用研究[D]. 硕士学位论文, 华侨崇圣大学, 2016

- [3]赵贺意. 泰国华侨中医院汉语服务调查研究[D]. 硕士学位论文, 华侨崇圣大学, 2019
- [4]何妙珍. 外国游客对泰国医疗康养旅游的满意度研究[D]. 硕士学位论文, 云南大学, 2020
- [5]刘小颖. 泰国医疗旅游发展对策研究[D]. 硕士学位论文, 黑龙江大学, 2010
- [6]全球医疗旅游研究报告揭示泰国入境医疗位列全球第五, <https://baijiahao.baidu.com/s?id=1651783235356682779&wfr=spider&for=pc>
- [7]徐朝晖. 广州外籍商务人员汉语应用情况的调查与分析[J]. 中国社会语言学, 2015(2):32-41.
- [8]阮氏明庄(NGUYEN THI MINH TRANG). 越南商务公司汉语应用调查研究——以胡志明市为例[D]. 重庆:重庆师范大学, 2019.
- [9]金海鸥, 严小娟, 唐云云, 等. 上海世博会期间欧美人群汉语应用状况调查——以世博园内餐饮及零售业为例[J]. 海外英语(中旬刊), 2011(4):268-269.
- [10]王雪梅 ONWUSAH FRANCISCA ADAOBI. 尼日利亚商务汉语教学研究[D]. 河北:河北师范大学, 2018.
- [11]张成霞, 肖菊, WIGANDA SANGKLA, 等. 商务汉语在泰国职场中的需求分析及其对教改的启示——基于泰国学生实习报告的实证分析[J]. 教育文化论坛, 2017, 9(3):39-43.
- [12]温秋敏. 基于泰国“中文+职业技术”需求的应对策略研究[J]. 教育观察, 2021(42):66-68.
- [13]陈丽萍. 对泰国正大管理学院商务汉语专业教学状况的调查及建议[D]. 上海:上海外国语大学, 2016.
- [14]张美君. 内容教学法与应用型外语专业人才的培养——以商务英语阅读教学模式为例[J]. 龙岩学院学报, 2008, 26(2):75-77.
- [15]杨金华. 汉语口头交际能力的快速培养——谈外企人士对汉语教学的要求及我们的措施[J]. 暨南大学华文学院学报, 2002(3):24-28, 31.
- [16]韦子瑜, 程帅. 试论中国外企外国员工对汉语的学习需求[J]. 才智, 2019(14):226.
- [17]姚洁茹. 商务汉语教学中的商务文化意识培养[D]. 黑龙江:黑龙江大学, 2012.
- [18]陈倩丽. 为国外企业高管量身打造商务汉语课程[J]. 艺术科技, 2013(8):278-279.
- [19]李丽琴. 苏州外籍人员汉语学习情况调查报告[J]. 海外华文教育, 2012(1):94-98.
- [20]刘美如. 交际任务型语言教学(CTBLT)模式在编纂初级实用商务汉语教材中的具体应用[C]. //第五届国际汉语教学学术研讨会论文集. 2006:204-209.
- [21]韩凤明. 泰国商务汉语教学研究[D]. 浙江:浙江大学, 2012.
- [22]林美铃, 王鹤楠. 泰国商务汉语专业教师与教材现状、问题与对策[J]. 国际汉语教育(中英文), 2019(2):21-29.
- [23]唐韵. 泰国宋卡王子大学(普吉校区)商务汉语课“三教”问题调查研究[D]. 黑龙江:哈尔滨师范大学, 2019.
- [24]汉文金. 泰国高校商务汉语教学与材料使用情况的调查和分析[D]. 北京:北京师范大学, 2012.
- [25]陈阳, 李晗婧. 产出导向法在泰国中级商务汉语口语教学中的运用初探——以泰国曼谷新育民公学为例[J]. 国际援助, 2020(13):114.
- [26]茅晓娅. “汉语、商务、文化”元素在对外商务汉语教学中的运用研究——以泰国宣素那他皇家大学为例[D]. 江苏:苏州大学, 2021.
- [27]段廉正. 对泰中文专业学生线上汉语教学实践分析——以博仁大学商务中文专业一年级学生为例[D]. 天津:天津师范大学, 2021.
- [28]新 世 界 :
<http://www.newsijie.cn/TZD/TouZiDiMenuInfo?ID=11638&Name=220&GID=220&Ntile=JCTJ>
- [29]小红书: <https://www.xiaohongshu.com/explore>