



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีต่อการให้บริการภาษาจีน
ของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองที่สนามบินสุวรรณภูมิ
IMMIGRATION AND STUDY ON CHINESE LANGUAGE SERVICE OF
THE IMMIGRATION BUREAU POLICE IN SUVARNABHUMI AIRPORT
素万那普机场移民局警察汉语服务调查研究

นพมณี ศุภลักษณ์
(林涵英)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)
วิทยาลัยจีนศึกษา มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

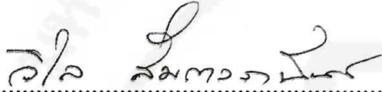
พ.ศ. 2564

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีต่อการให้บริการภาษาจีน
ของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองที่สนามบินสุวรรณภูมิ
IMMIGRATION AND STUDY ON CHINESE LANGUAGE SERVICE OF
THE IMMIGRATION BUREAU POLICE IN SUVARNABHUMI AIRPORT
素万那普机场移民局警察汉语服务调查研究

นพมณี ศุภลักษณ์ (林涵英)

ได้รับพิจารณาอนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)
เมื่อวันที่ 29 พฤษภาคม พ.ศ. 2564

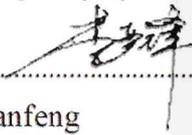


ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิไล ลิ้มถาวรนนต์
ประธานกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

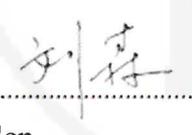
Prof. Dr. Li Yanfeng
อาจารย์ที่ปรึกษา



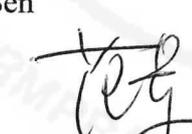
Prof. Dr. Li Yanfeng
กรรมการ



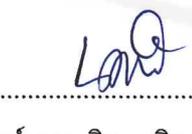
Prof. Dr. Liu Sen
กรรมการ



Assoc. Prof. Dr. Fan Jun
กรรมการ

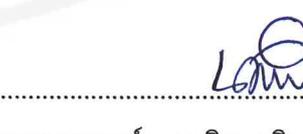


ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นริศ วศินานนท์
กรรมการ

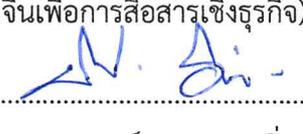


ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นริศ วศินานนท์
ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนศ อิมสำราญ
คณบดีวิทยาลัยจีนศึกษา



Dr. Zhao Ping
กรรมการ



**ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีต่อการให้บริการภาษาจีน
ของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองที่สนามบินสุวรรณภูมิ**

นพมณี ศุภลักษณ์ 626013

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: LI YANFENG, Ph.D.

บทคัดย่อ

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นศูนย์กลางการบินที่สำคัญในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ จากสถิติของการท่องเที่ยวไทยพบว่า มีชาวจีนเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยมากขึ้น เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการภาษาจีนในท้องถิ่น ข้าพเจ้าได้จัดทำแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์สำหรับนักท่องเที่ยวชาวจีน 100 คน ในเดือนมกราคม พ.ศ. 2564 และสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และผู้รับผิดชอบการฝึกอบรมภาษาจีนในสถาบันขงจื่อ นำผลการสอบถาม และผลการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์การให้บริการภาษาจีนของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองสุวรรณภูมิ

วิทยานิพนธ์เรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทำความเข้าใจการให้บริการภาษาจีนของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองสุวรรณภูมิ ศึกษาความต้องการและปัญหาการให้บริการภาษาจีน ศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวจีน ที่มีต่อการให้บริการด้านภาษาจีนของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองสุวรรณภูมิ วิทยานิพนธ์เรื่องนี้ใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ค้นหาปัญหาที่มีอยู่ และเสนอแนวทางการแก้ไข

จากการศึกษาพบว่า ปัญหาที่น่ากังวลที่สุดสำหรับนักท่องเที่ยวคือเรื่องอุปสรรคทางภาษา หลังจากมาถึงท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแล้ว เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองส่วนใหญ่ที่พบเจอไม่สามารถสื่อสารด้วยภาษาจีน บางคนก็พูดได้ก็แค่ทักทายเท่านั้น ไม่รู้ภาษาจีนด้านธุรกิจ และไม่สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้ เมื่อต้องเผชิญกับอุปสรรคในการสื่อสาร จำเป็นต้องใช้ล่ามภาษาจีนหรือซอฟต์แวร์การแปล ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนส่วนใหญ่ที่มีต่อการให้บริการภาษาจีนของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองอยู่ในระดับดี แต่ก็มีบางส่วนไม่ค่อยพอใจหรือไม่พอใจมาก การที่ต้องเพิ่มความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีต่อการให้บริการภาษาจีนของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ก็ต้องยกระดับความรู้ภาษาจีนและทัศนคติการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ หากสามารถสื่อสารด้วยทั้งภาษาจีนและภาษาไทย อุปสรรคในการสื่อสารก็จะค่อย ๆ หดไป เศรษฐกิจและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวก็จะได้พัฒนาไปอีกหนึ่งขั้น

คำสำคัญ: เจ้าหน้าที่ตำรวจในสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองสุวรรณภูมิ การให้บริการภาษาจีน

ความพึงพอใจ การอบรมภาษาจีน

IMMIGRATION AND STUDY ON CHINESE LANGUAGE SERVICE OF THE IMMIGRATION BUREAU POLICE IN SUVARNABHUMI AIRPORT

NOPMANEE SUPALAK 626013

MASTER OF ARTS (CHINESE FOR BUSINESS COMMUNICATION)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: LI YANFENG, Ph.D.

ABSTRACT

Suvarnabhumi Airport is an important aviation hub in Southeast Asia and even the whole Asia. According to the development data of the Tourism Authority of Thailand, the number of Chinese tourists visiting Thailand is surging. Regarding how to enhance the local Chinese-language service, I conducted an online questionnaire survey among 100 Chinese tourists, as well as an interview with the leader of the Immigration Bureau and the person in charge of Chinese-language training at the Confucius Institute respectively in January, 2020. Corresponding study and analysis concerning the Immigration Bureau police's Chinese-language service at Suvarnabhumi airport have been implemented based on the results of the questionnaire and interviews.

The research objectives of this paper include: to comprehensively understand the current situation of the Chinese-language service offered by the Immigration Bureau police at Suvarnabhumi airport; and to study the needs and problems concerning the service; to investigate the Chinese tourists' response to such Chinese-language service. This research mainly adopts the forms of questionnaire and of interview to collect relevant information, to dig out the problems, and finally to propose feasible solutions.

It is discovered that the language barrier experienced by tourists is regarded as the most worrying issue. Once arriving at Suvarnabhumi Airport, tourists are universally troubled by the unsatisfying Chinese-language level of most immigration bureau police, some of whom can merely utter simple greetings in Chinese. On one hand, differentiated Chinese-language proficiency is common among the police unable to communicate with tourists smoothly. On the other, they rely excessively on either bystanders' help or translation tools when communicating with Chinese tourists, failing to enhance their Chinese-language level fundamentally. Though most Chinese tourists are rather satisfied with the Chinese-language service, a few still show minor dissatisfaction or even discontent towards such service. Given this, only by optimizing the police's Chinese-language level and their service attitude will it be possible to lift the Chinese tourists' satisfaction degree towards the immigration police's Chinese-language service. New brilliance in the development of both economy and tourism will be achieved if the Chinese-Thai language barrier has been swept.

Keywords: Immigration Bureau police in Suvarnabhumi airport, Chinese-language service, satisfaction degree, Chinese-language training

素万那普机场移民局警察汉语服务调查研究

林涵英 626013

文学硕士学位（商务汉语）

指导教师：李严锋 博士

摘要

素万那普国际机场，是东南亚乃至亚洲重要的航空枢纽。根据泰国旅游局发展数据显示，到泰国旅游的中国人越来越多。为了提高当地的汉语服务条件，本人于2021年1月对100名中国游客进行的电子问卷调查，同时也对移民局领导和孔子学院汉语培训负责人进行了访谈。通过调查问卷和访谈结果对素万那普移民局警察汉语服务情况这方面做了相关研究和分析。

本论文的研究目的是了解泰国曼谷素万那普机场移民局警察汉语服务的现状；研究泰国曼谷素万那普移民局警察的汉语服务的需求和存在问题；调查中国游客对泰国曼谷素万那普移民局警察提供的汉语服务的情况。本论文主要采取调查问卷和访谈的形式来收集相关资料，并从中找出存在的问题，并提出解决的措施。

研究发现，游客最担心的问题就是语言障碍，来到泰国素万那普机场后，遇到的移民局警察大部分是不太会讲汉语的，有的只会一些简单的打招呼，关于工作业务这方面的汉语用词基本不会，移民局警察的汉语水平参差不齐、无法跟游客正常沟通。在跟中国游客遇到沟通障碍时，过分依赖于旁人的翻译或翻译软件，没有从根本上提高自己的汉语水平。中国游客大部分对移民局警察汉语服务很满意，但也存在不少游客对移民局警察汉语服务不太满意的情况，甚至是不满意，只有提高了素万那普移民局警察的汉语水平和服务态度，才能使中国游客对移民局警察汉语服务满意度得到提升，如果中泰语言互通，没有沟通障碍，未来的经济、旅游业的发展将会再创辉煌。

关键词：素万那普机场移民局警察 汉语服务 满意度 汉语培训

目录

บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	II
摘要	III
目录	IV
绪论	1
第一章 素万那普机场移民局警察服务概况	11
第一节 素万那普机场、移民局的基本情况	11
第二节 移民局警察在素万那普机场的工作情况	12
第三节 孔子学院对移民局警察的汉语培训	13
第二章 素万那普机场移民局警察汉语服务的问卷调查	12
第一节 移民局警察汉语服务的基本情况	12
第二节 移民局警察汉语水平的基本情况	22
第三节 中国游客对移民局警察汉语服务的满意度调查分析	25
第四节 素万那普机场移民局官员深度访谈分析	26
第三章 素万那普移民局警察汉语服务的提升策略	28
第一节 移民局警察汉语服务的 SWOT 分析	28
第二节 孔子学院汉语培训课程效果评估	30
第三节 移民局警察汉语服务存在的问题	31
第四节 移民局警察汉语服务的改进措施和建议	33
结语	35
致谢	36
参考文献	37
附录	39
ประวัติผู้เขียน	45

绪论

一、选题的背景及研究意义

泰国素万那普国际机场，是连接东南亚乃至整个亚洲的重要的航空枢纽。2000年9月29日，新国际机场建成后泰王国王普密蓬陛下赐名称为“素万那普”，意为“黄金之地”。机场总共有7层，全部用钢构玻璃帷幕而成，报到柜台一共有360个，其中124个入口为检验入境证件窗口，72个出口为检验出国证件窗口，素万那普机场是东南亚地区建筑面积最大的航空中心。素万那普国际机场是泰国跟外界往来的转接点，其服务质量和工作效率对泰国经济的发展有着举足轻重的作用，尤其是旅游业。根据泰国旅游局相关调查数据表明，中国游客赴泰旅游的人数日益增多。

中新社昆明2019年11月15日电（杜潇潇）记者15日在昆明举办的2019中国国际旅游交易会（下称：旅交会）上了解到，2019年1至10月已有920余万人次中国游客赴泰国旅游观光。泰国国家旅游局亚洲及南太平洋市场副局长查檀·坤川纳艾尤塔雅表示，2019年下半年受中国假期的推动，中国游客赴泰数量比上半年有所上升。其中，国庆长假期间中国游客赴泰人数达210446人次，同比增长13%。此外在2019年底，中国直飞泰国航线也有所增加。预计2019年中国赴泰游客数量将比去年进一步上升，实现旅游创收732000亿泰铢的目标。随着中国赴泰游客量的不断增加，泰国也在不断提高本国旅游服务质量。

泰国作为中国游客最受欢迎的国外旅行地之一，提高当地的汉语服务条件至关重要，泰国政府为了更好的服务中国游客，在重要的景点、购物中心、酒店和机场等地方设置了为中国游客服务的专门机构和中心。如中国旅客达到泰国曼谷的素万那普机场时，过海关、行李寄存、进出口等都有中文标识，机场内还设有一个中文广播站。随着日渐增长的中国游客数量，大家对机场汉语服务的需求量也越来越大，为了更好的服务中国游客，素万那普机场移民局与朱拉隆功大学孔子学院合作，孔子学院安排了专业的汉语教师为移民局警察提供专业的、与机场服务工作有关的汉语培训课程，来帮助移民局警察解决工作上遇到的语言障碍问题。

移民局警察经过培训后，中文普遍都有所提高，但在跟游客沟通方面还是存在很大的障碍，移民局警察中文掌握的不够牢固，学到的内容只是一些简单的日常用语，没法从根本上解决游客的实际问题，绝大部分还是需要请精通中泰文的专业人士来帮忙翻译。据孔子学院的老师反应，给移民局警察进行汉语培训的效果也不是特别理想。

为了了解清楚移民局警察汉语服务当前存在的问题以及提高机场移民局警察提供的汉语服务质量、促进泰国旅游业的发展,本人想做关于素万那普机场移民局警察汉语服务的调查研究,本论文选题的意义在于调研移民局警察汉语服务现状、中国游客对移民局警察汉语服务的满意度、移民局警察经过汉语培训后在提供汉语服务中依然存在语言障碍的原因以及分析朱拉隆功孔子学院为移民局警察提供汉语培训课程后的效果,最终对机场移民局警察学习汉语,提高汉语服务质量和提高朱拉隆功孔子学院的汉语培训效果提出有效的对策和建议,从而提高素万那普机场移民局警察的中文服务质量和中国游客的满意度,促进泰国旅游业的进一步发展。

二、与本论文研究有关的国内外文献综述

随着中泰关系的发展,泰国对汉语学习的意识日益增强,泰国各部门都开始普及学习汉语,国内外与泰国旅游业汉语服务、旅游发展、汉语培训、中国游客对选择泰国旅游的因素的论文和论著有很多,都是跟泰国旅游业的发展有着密切的联系,以下内容是本人对素万那普移民局警察汉语服务调查研究涉及到的几个方面:

(一) 有关汉语在泰国旅游业中的运用的研究

1. 王壁珠(2015)通过游客对商场汉语满意度的调查来分析泰国旅游业商务汉语对旅游业的影响,主要分为六点:第一:泰国宾馆;第二:泰国餐饮业;第三:泰国机场;第四:泰国商店购物;第五:泰国旅游景点;第六:泰国旅游市场。研究发现,目前泰国旅游业对中国游客的中文应用水平还有待提高,旅游管理人员对商务汉语的应用还不够专业,还未能很好的利用商务汉语促进泰国旅游业的发展。

2. 王秀娟(KANYA PURIPAT)(2018)主要研究促进中国游客来泰旅游的因素—以泰国国家旅游局为例,研究表明,加强汉语服务质量是比较重要的因素之一,中国游客来到泰国对泰国国家旅游局相关活动的推广、服务质量和大众媒体的汉语表示满意,中国游客一致认为泰国国家旅游局重视、落实大众媒体的汉语在旅游中的应用是正确的。但存在的最大问题是虽然泰国国家旅游局已经在很多大众媒体提供了汉语服务,但是真正使用到泰国国家旅游局提供的大众媒体的中国游客很少。因此,有些中国游客才无法知道泰国旅游局的信息与服务。所以泰国国家旅游局需要大力宣传自己的服务,此外,泰国国家旅游局总部会汉语的职员数量不多,为了提高工作人员的汉语水平,应该请相关汉语培训部门来给他们进行汉语培训学习,从而提高工作人员的汉语水平。因为从实际调研发现汉

语对旅游的促进作用很大。加强旅游汉语服务的发展是促进中国游客选择来泰旅游发展的一个有利因素。

3. 马炬炆(SARINNAASSAVARUT) (2018) 在研究中国游客对素万那普机场相关工作人员汉语服务质量、收集资料方面得到了很多重要的信息。通过发现问题,最后提出了相关的建议,如:该如何改善和提高国家旅游局的组织效率,增加汉语服务站、咨询台和增加会说中文的工作人员数量来缓解将来日益增加的中国游客数量。

4. 蔡秀美 (2015) 通过设计调查问卷,收集有关对来泰中国游客的基本资料、来泰中国游客对曼谷主要商业区中文服务满意度情况、中国游客对曼谷主要商业区购物中文服务满意度情况以及泰国主要商业区从业人员汉语服务使用情况。研究发现,泰国曼谷主要商业区汉语服务对中国游客影响很大,提高汉语服务对促进泰国旅游业的发展有很大的帮助。

5. 何万娇 (2018) 以泰国旅游汉语教学为研究对象,以泰国皇太后大学为例,在泰国当前旅游产业的背景下,深入调查该校的旅游汉语教学情况,探讨泰国的旅游汉语教学在教学内容、教学方法等方面的问题。分别从四方面入手,首先,介绍选题背景、意义及关于旅游汉语和旅游汉语教学的已有研究,指出现有研究存在的不足。其次,在泰国旅游产业的背景下,着重从中泰关系的角度论述当前泰国旅游产业对汉语人才的现实需求,介绍泰国不同机构下的旅游汉语教学情况,并对泰国旅游汉语教学的整体特点进行总结分析。然后,通过访谈和问卷调查深入了解皇太后大学旅游汉语的具体情况,讨论皇太后大学目前在旅游汉语教学方面存在的主要问题并提出相应的对策。最后,总结泰国旅游汉语的教学内容大纲,并针对教学原则和教学方法提出一些思考,包括总结泰国旅游产业的实际情况,将医疗保健旅游纳入泰国旅游汉语教学的内容大纲之中,充分利用泰国丰富的旅游资源,将课堂教学与课外实践相结合,从而提高旅游汉语的教学效果。

6. VANCHALERM POENGTRUMMARONG (2018) 《北碧府酒店前厅工作人员与游客沟通时使用汉语的必要性》(ความพร้อมการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี.) 主要研究北碧府酒店前厅工作人员与游客沟通时使用汉语的必要性,通过发出 260 份调查问卷的方式对问卷结果进行分析。研究发现,酒店前厅工作人员在跟游客沟通时使用汉语交流非常有必要,汉语使用的必要性从高到低分别为汉语的:说、听、写、和读;通过比较的方法发现,酒店前厅工作人员性别不一样,对使用汉语跟游客交流的需求性是一样的,至于年龄、学历、收入不一样的员工,对于使用汉语跟

游客交流的需求性是不一样的。

从以上相关文献可以看出，汉语在旅游业中的应用非常广泛，各行各业对汉语的要求也越来越高，只有提高了工作人员的汉语水平才能更好的开展工作。特别是在酒店、餐饮、机场、购物商场等地方，游客数量大，对汉语的需求也大，工作人员汉语水平参差不齐，直接影响了对游客的服务质量，只有提高了大家的汉语水平才能更好的服务中国游客，促进泰国旅游业的发展。

（二）关于中国游客赴泰国旅游方面的研究

1. 谢鹏（2019）在《中国游客赴泰国旅游的影响因素与决策行为研究》指出，本研究试图通过对问卷样本的数据分析了解前往泰国的中国游客的旅游行为影响因素，通过对不同人口特征群体的相应分析，了解中国游客旅游决策行为的影响机制。其次，通过 SPSS24.0 数据统计分析软件对问卷数据进行描述性分析、效度与信度检验、因子分析、相关分析和方差分析，对中国游客赴泰国旅游的影响因素和中国游客的旅游决策行为影响因素进行评价。最后，针对开放性问题情况提出针对性的对策和建议。

2. 芳如（2017）针对中国游客赴泰国旅游的决策行为进行了研究，论文通过问卷调查的方式，了解了中国游客赴泰国旅游过程中感到较为满意的方面以及存在的问题，突破了国内研究较多局限于游客满意度调查的局限性，从根本出发了解游客真正的需求，并提出了相应的建议 and 对策，旨在对泰国旅游业提出部分可参考的意见，从而促进作为支柱产业之一的旅游业在泰国实现长足的发展。

3. 邱伟胜（CHAYAKORN WATTANASIN）（2015）研究了泰国游客来泰旅游的满意度调查，笔者将泰国的旅游情况与中国游客来泰旅游的情况相结合，制作出游客来泰旅游的调查问卷，通过统计结果再进行研究，最后发现，泰国旅游市场存在的问题很多，需改进问题的方面有：旅游资源的民族文化内涵有待进一步挖掘；在旅游中进店购物以及物品价格方面需要进一步完善；同时基础设施建设有待加强，城市交通拥堵有待改善；游客在旅游途中的饮食有待改善，应提供富有特色的、健康的、美味的泰国饮食。因此，本论文提出：高质量的服务水平应继续发扬；深入挖掘中国旅游客源，有针对性的开发适合中国游客需求的旅游路线；在中国加强泰国旅游的宣传和促销力度，培养专业的旅游营销团队，完善营销途径等等。

4. 林惠珍（2016）调查统计，在芭提雅的入境游客中，中国游客占据了百分之二十的比例，由于文化背景的差异和不同，中国游客的消费习惯和行为结果也对当地产生了较大的影响。本文以中国游客对泰国芭提雅的旅游影响为研究对象进行分析，这对芭提雅的旅游发展具有重要意义。首先通过对国内外旅游影响

研究现状和相关理论进行整理和归纳,在进行国内外研究述评后,形成本文的研究理论基础,然后对目前芭提雅整体外国游客现状和芭提雅中国游客现状进行分析研究。在此基础上,通过样本的选取,调查问卷设计,从当地居民感知角度调查分析中国游客对泰国芭提雅的旅游影响。分析得出中国游客对芭提雅旅游影响的总体情况,最后针对旅游影响提出针对性的对策和建议。

5. 许爱心(2016)做了来泰旅游的相关中国游客的满意度调查,全面分析了泰国旅游业的发展现状以及中国游客赴泰国旅游消费决策的影响因素。本文通过对中国游客的旅游行为的深入研究,将各指标交叉分析,得出多项结论。从泰国出境旅游者未来的消费趋势来看,大多数旅游者更愿意选择旅行社进行出国旅游活动等结论。这些研究结论对优化旅游营销策略、进一步开发新的旅游产品、建立市场合作制度,对泰国旅游行业未来的发展都至关重要。同时也是促进中泰旅游进一步发展的重要因素。

6. ATCHARA SOMBATNANTANA (2012) 在《中国游客赴泰旅游的影响因素和决策行为》(พฤติกรรมการณ์ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย) 本论文主要研究中国游客赴泰旅游的影响因素和决策行为进行研究,采用调查问卷的方式对中国游客进行问卷调查,发现,游客喜欢跟团旅游的主要原因是价格便宜,因为旅游公司竞争大,而且很多游客是第一次赴泰国旅游,选择跟团旅游比较放心。还有一个原因是因为年轻人工作一段时间后有一定的经济收入和社会地位,想要出国开阔视野,但大多是因为工作压力大,选择出国旅游放松身心。泰国是离中国比较近的旅游国家,出行时间不长,泰国的旅游景点优美、旅游特色突出,泰国政府注重旅游业的发展,与国民齐心协力共同创造更具吸引力的旅游特色路线,为的就是吸引更多的国外游客,所以赴泰旅游变成了中国游客的首选之地。

从以上相关文献可以看出,随着中国赴泰旅游数量的增加,关于游客赴泰旅游的动机调查文献有很多,从研究发现,中国游客喜欢去泰国旅游的原因是旅游环境好,旅游景点有民族特色,很多游客都是通过旅行社出国旅游,旅游费用低,随着年轻人的消费观念不一样,年轻人工作一段时间后有一定的经济收入和社会地位,想要出国开阔视野,出国旅游放松身心。

(三) 有关汉语在泰国的推广

1. 吴建平(2012)研究了汉语在泰国的推广,研究发现,随着中国推行对外开放以及国家经济的不断发展,世界各各大国家对于汉语的需求不断增长,汉语学习与推广呈现了史无前例的良好发展趋势。泰国作为与中国关系密切的国家之一也不例外,全泰国普及汉语学习,政府和社会加大兴办汉语教育的力

度,让学习汉语成了仅亚于英语的第二外语,泰国也成为了东南亚国家兴办汉语教育、大力推广汉语热情度最为高涨的国家之一。

2. 朱巧梅(2019)研究表明,泰国是全球“汉语热”最集中也最具代表性的国家。民间汉语培训机构作为正规院校汉教事业的重要补充,自身的发展价值和现实意义也不容忽视,其中曼谷地区作为泰国国内政治、经济、文化的中心,汉语学习人数及汉语教育水平相较其他地区始终遥遥领先,这些都是推动曼谷地区民间汉语培训机构发展的决定性因素。本论文主要通过搜集资料,了解详情,然后采用个案研究法详细分析了泰国曼谷地区汉语培训机构的教學现状和存在的问题,最后,立足于机构的未来发展路径、师资紧缺问题和课程教学服务等为机构的未来发展路径提出了相应的策略。

3. 苏慧莹(2018)对泰国汉语学习热潮进行来分析,以曼谷三所孔子学院为例,详细了解了泰国汉语学习热潮的相关情况。自从中泰建交以来,两国的经济交流、外交关系日益增进,自然而然语言文化交流也变得更加频繁,汉语教育也随之成为泰国的一热潮。

4. 刘捷(WICHITA CHOTCHAIPATTARAPONG)(2018)调查了泰国零售业汉语服务的具体情况——以 Terminal 21 购物中心为例。先是了解泰国旅游质量的情况,以及中国游客在 Terminal 21 购物中心存在的汉语服务问题。本论文主要通过资料分析和问卷调查法,掌握 Terminal 21 购物中心汉语服务的现状,分析 Terminal 21 购物中心对中国游客应用汉语存在的问题。根据调查和分析,Terminal 21 购物中心的商业活动中,汉语应用存在以下问题:一、80%的销售人员不会使用汉语跟中国游客沟通;20%的售货员会使用汉语沟通,但不是很流利。原因是他们没有深入地学习中文。二、在 Terminal 21 购物中心的中文指示牌数量很少。三、没有中文语音提示。四、社交媒体如网站、脸书、Instagram 等没有中文版,所以中国游客不了解关于百货商场的活动或者优惠。针对这些问题,购物中心通过对销售人员进行汉语培训,帮助他们掌握基本的汉语知识,让他们能够使用汉语与中国游客简单沟通。提出改进汉语服务的建议与措施。

5. 黄梅秋(2017)研究了中泰汉语教学合作政策,研究表明,中泰建交以后,泰国汉语逐渐发展起来。近年来,中泰两国开展了各方面的汉语教学合作项目,制定了多项泰国汉语教学政策,泰国的汉语教学初具规模。对中泰汉语教学合作政策进行研究,梳理了中泰汉语教学合作的四个发展阶段,总结目前中泰汉语教学合作成果。通过对中泰两国签订的《汉语教学合作框架》进行分析,结合目前泰国汉语教学情况指出其在实施过程中的不足之处。以玛哈沙拉坎大学孔子学院为例,分析泰国的孔子学院和孔子课堂的建立情况,以及赴泰汉语教师志愿者

的教学现状。从汉语管理体系、泰国本土汉语教师、汉语教师志愿者以及泰国汉语学习人群等方面进行分析,指出中泰汉语教学合作背景下泰国汉语教学中存在的不足,提出了完善中泰汉语教学合作的建议。

6. PICHAJ GAOBU (2019) 在《素叻府麦克市国际机场中文设备——语言景观研究》(ความพร้อมด้านภาษาจีนของท่าอากาศยานนานาชาติจังหวัดสุราษฎร์ธานีกับMICE CITY : การศึกษาตามแนวภูมิทัศน์เชิงภาษาศาสตร์) 主要对素叻府麦克市国际机场中文设备——语言景观进行了研究,研究发现,素叻府国际机场中文指示牌跟服务项目不相符,机场工作人员汉语水平低,无法接待中国游客,预计的汉语培训需要普及到各个部门,而不是只安排某个部门培训。

从以上相关文献可以看出,从中泰建交后,中泰国家的经济、文化交往越来越多,汉语在泰国也越来越受欢迎,很多业务都离不开汉语这一座桥梁,全泰国也刮起了学汉语的热潮,从幼儿园到大学都开设了汉语课程的,以便全民普及汉语的学习,为国家的经济发展、旅游业的发展添砖加瓦。

(四) 有关孔子学院在泰国的发展

1. 周洋(2020)对泰国勿洞市孔子学院文化活动对语言教学的影响进行了研究,笔者结合在泰国勿洞市孔子学院的教学实践经历,从促进语言和文化相融合的角度出发,对勿洞市孔子学院文化体验类活动的语言教学进行研究。研究主要结合测试、访谈和问卷调查的结果,分析了文化活动中的语言教学情况,其中包含了文化活动对汉字、词语、语句、语法等相关语言技能的分析。在此基础上从教师队伍、管理因素和学生素质等三层方面总结了勿洞市孔子学院文化活动开展存在的问题,并结合笔者实践和同行的经验,针对如何在文化活动中更好地进行语言教学提出改进建议,例如教师要在活动中合理安排时间、有针对性地进行语言互动、布置活动后的相关任务等;而对孔子学院管理者而言,则需要管理者建立有效的评价反馈机制、加大宣传、增强创新引导力、加强教师队伍建设等。希望能对汉语教师开展文化活动提供新的借鉴和思路,帮助孔子学院可持续健康发展。

2. 朱丽丽(2020)主要研究泰国皇太后大学孔子学院汉语教学及中华文化传播,目前泰国孔子学院数量位列亚洲第二,但对泰国孔子学院汉语教学及中华文化传播的研究较少。本论文主要通过案例分析法、问卷调查法、课堂观察以及访谈法对皇太后大学孔子学院的汉语教学及中华文化传播情况进行详细分析并提出一些具有针对性的建议。本研究的创新之处在于采用多种研究方法并搜集了第一手资料,对皇太后大学孔子学院的汉语教学及中华文化传播两方面进行全面调查和探究。结果显示皇太后大学孔子学院面向全校开设汉语必修课、开设

中医本科生汉语强化课程、自主开发“网上汉语练习和测试系统”、文化活动形式丰富多样、与各方机构积极合作,共同推广、立足当地,服务泰北等许多优点值得学习和借鉴。

从以上相关文献可以看出,随着中泰关系的发展,大家对汉语学习的重视,孔子学院在泰国的发展建设也日益完善,为很多机构、单位、学校提供了优质的汉语培训,学习方式多种多样,不仅有汉语学习的,还有中国文化、中华才艺等课程的教学,丰富了孔子学院上课的内容。

综上所述,从相关文献可以看出,对素万那普机场移民局警察为中国游客提供汉语服务满意度调查研究、了解中国游客对汉语服务的需求,目前还没有人做过专门的调查研究,如果能够提高素万那普移民局警察的汉语服务水平,对泰国旅游业的发展有很大的促进作用,这也是本文研究的创新性和独特性。

三、选题的研究目的、方法、内容、要解决的关键问题、创新性

(一) 研究的目的

了解泰国曼谷素万那普机场移民局警察汉语服务的现状;研究泰国曼谷素万那普移民局警察的汉语服务的需求和存在问题;调查中国游客对泰国曼谷素万那普移民局警察提供的汉语服务的满意度。

1. 了解泰国曼谷素万那普机场移民局警察汉语服务的现状。
2. 研究泰国曼谷素万那普移民局警察的汉语服务的需求和存在问题。
3. 调查中国游客对泰国曼谷素万那普移民局警察提供的汉语服务的情况。

(二) 研究的方法

本文主要采用了三种研究方法:一是问卷调查法,二是文献调查法,三是访谈调查法。

1. 文献调查法:通过国家图书馆、华侨崇圣大学图书馆、朱拉隆功大学图书馆、泰国论文网、中国知网等网站查阅相关论文、期刊等与本论文相关的资料,作为中国游客对泰国素万那普移民局警察汉语服务满意度的依据材料。

2. 问卷调查法:设计电子调查问卷,通过微信、QQ 等网络工具收集来泰游客的问卷调查填写结果,针对中国游客对泰国素万那普机场移民局警察汉语服务的满意度进行研究分析。主要内容包括:性别、学历、年龄、泰语水平、旅游中担心的问题、对泰国素万那普移民局警察汉语水平的评价以及汉语服务的满意度等。

3. 访谈调查法:访谈机场移民局的主要负责人,用访谈内容来作为分析的资料,主要内容包括:职务、姓名、工作内容、对移民局警察汉语培训的积极性学

习态度、培训效果、汉语学习的困难、对孔子学院的汉语培训的意见和建议等；访谈朱拉隆功大学孔子学院给机场移民局警察提供专业的汉语培训的负责人和任课教师，主要内容有：职务、姓名、工作内容、培训期间移民局警察的学习态度、课程设置、考核方式、培训效果、对移民局警察的汉语培训的意见和建议

(三) 研究框架：图 1：研究框架

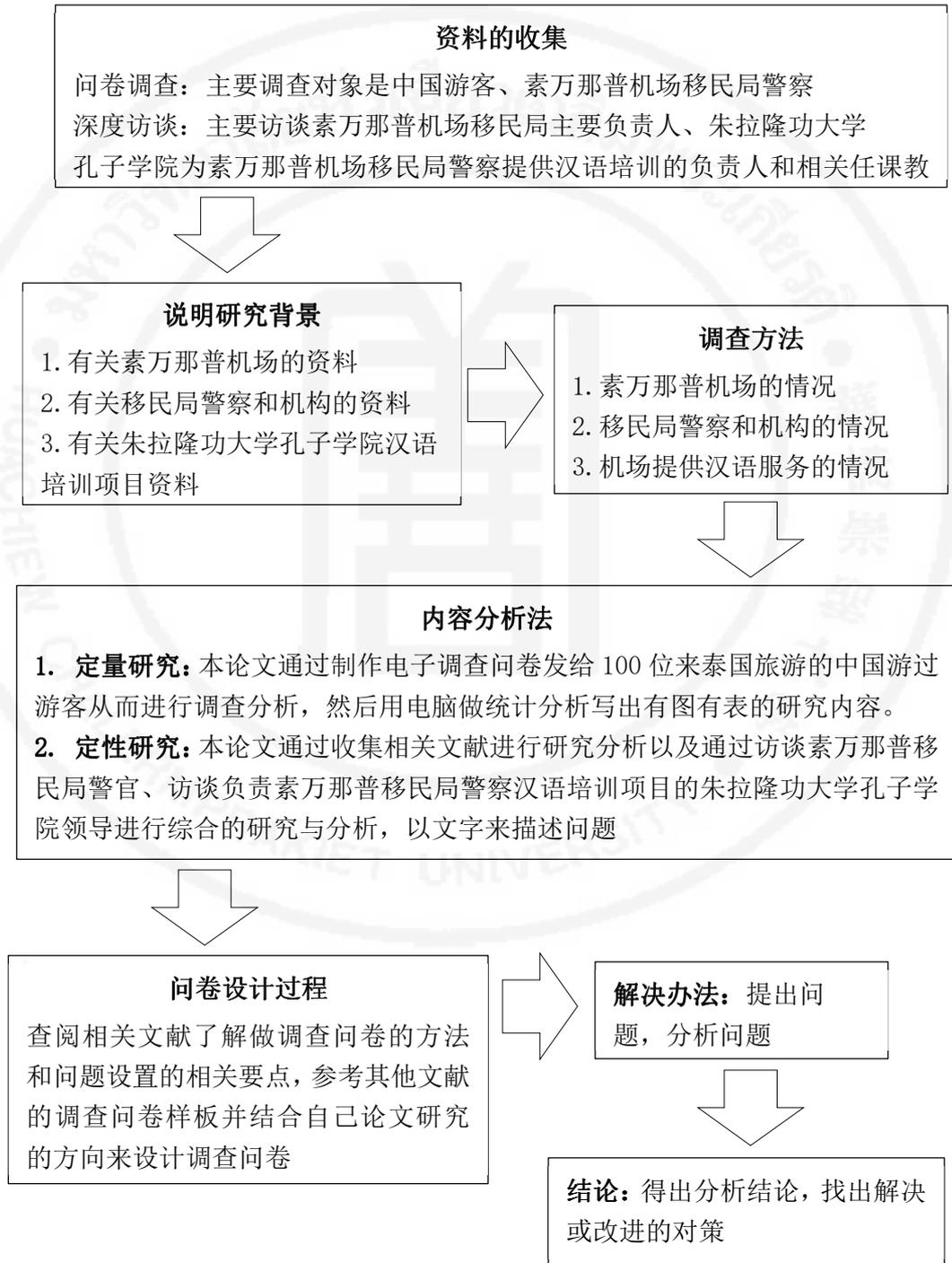


图 1：研究框架

（四）研究内容

1. 泰国曼谷素万那普机场移民局警察汉语服务的现状。
2. 朱拉隆功孔子学院为移民局警察提供汉语培训课程的效果。
3. 泰国曼谷素万那普移民局警察的汉语服务的需求和存在问题。
4. 中国游客对泰国曼谷素万那普移民局警察提供的汉语服务的满意度。

（五）要解决的关键问题

1. 提高素万那普机场移民局警察汉语服务质量
2. 解决素万那普移民局警察汉语学习和应用中遇到的问题
3. 提高孔子学院对移民局警察进行汉语培训的效果
4. 提高中国游客对泰国曼谷素万那普移民局警察提供的汉语服务的满意度

（六）研究的创新性

素万那普国际机场作为泰国对外沟通和交流的窗口，其服务质量和效率对泰国旅游业的发展有着至关重要的作用。根据泰国旅游局发展数据显示，到泰国旅游的中国人越来越多。随着日渐增长的中国游客数量，对机场汉语服务的要求也越来越多，为了更好的服务中国旅客，素万那普机场移民局开展了汉语培训课程，来帮助移民局警察解决工作上遇到的语言障碍问题。

本论文的创新性主要体现在通过调研移民局警察汉语服务现状、中国游客对移民局警察汉语服务的满意度，来了解移民局警察在汉语服务上存在的问题，从而从根本上有效的解决移民局警察在服务中国游客中存在的问题，虽然关于素万那普机场的相关论文调查有很多，但是对移民局警察汉语服务这一方面的调查研究还没有人做，移民局警察汉语服务对泰国旅游业起着至关重要的作用，提高移民局警察汉语水平、提高汉语服务质量，从而提高中国游客对移民局警察汉语服务的满意度，对泰国旅游业的发展有很大的促进作用。

第一章 素万那普机场移民局警察服务概况

第一节 素万那普机场、移民局的基本情况

泰国素万那普国际机场，是连接东南亚乃至整个亚洲的重要的航空枢纽。2000年9月29日，新国际机场建成后泰王国王普密蓬陛下赐名为“素万那普”，意为“黄金之地”。机场总共有7层，全部用钢构玻璃帷幕而成，报到柜台一共有360个，其中124个入口为检验入境证件窗口，72个出口为检验出国证件窗口，素万那普机场是东南亚地区建筑面积最大的航空中心。素万那普国际机场是泰国跟外界往来的转接点，其服务质量和工作效率对泰国经济的发展有着举足轻重的作用，尤其是旅游业。根据泰国旅游局相关调查数据表明，中国游客赴泰旅游的人数日益增多，大大促进了泰国经济、旅游业的发展。

素万那普机场的工程建设耗资38亿美元，2001年12月开始修建，并于2006年9月28日开始投入使用。2012年，泰国接待外国游客人数达2230万人次，每年有大量来自全国各地的游客通过素万那普机场进入泰国。机场也是外国人落地的第一个到达点，也是外国人对泰国的第一印象地。该机场作为世界领先水平国际化大机场在机场设施和服务质量方面也是非常好的，一应俱全。比如无线网络、便利店、公用电话、机场指示牌、退税、外币兑换、银行、休息室、洗手间、穆斯林礼拜室、餐厅、手机营业厅、寄存行李等等。还有机场免税店，面积很大，品牌非常多，价格亲民，除此之外还有很多具有泰国民族特色的产品，如：民用药、泰国零食、老虎贴、乳胶产品、曼谷包、丝巾等等。

移民局在素万那普机场设有办事处，泰国移民局是属于泰国的行政管理机构，根据相关法律负责规划、控制、检查出入境手续。素万那普机场移民局检查站的移民部门对进入泰国的人员和车辆进行检查。具体职责体现为：检查出入泰国的人员和车辆；预防和打击人口贩卖；出入境检查站主要负责审查进出泰国人员的签证、办理签证；主管部门主要负责分配各部门的具体工作以及其他事务。

目前，移民局警察官员对汉语学习的需求特别高，从2009年开始，朱拉隆功大学孔子学院为素万那普机场的移民局警察官员提供了专门的汉语培训，经过朱拉隆功大学孔子学院的汉语培训后，大家的汉语水平都有所提高，学到的知识对移民局的工作非常有帮助。孔子学院都是挑选优秀的汉语教师，专门编写了与移民局警察工作相关的教科书，为的就是能在工作上帮助到移民局警察。该课程安排的是180个课时的，第一阶段是基础课程，第二阶段是口语技能课程，所有课程都是针对机场移民局警察工作内容来教授的相关词汇和实用句型。经过

系统的专业的汉语培训，移民局警察的汉语水平提高很快，而且还能学以致用，提高工作效率，提升游客对素万那普移民局警察汉语服务的满意度。

第二节 移民局警察在素万那普机场的工作情况

素万那普机场移民局警察的工作范围比较广，涉及了出入境乘客的所有证件检查工作以及乘客的相关背景信息，各部门的职责分配如下：

1. 素万那普移民局警官的职责是：管理日常事务和档案材料；管理员工；管理移民局的案件和纪律；政策、计划和战略工作；财务工作；开支和预算工作；公共交通工作；福利待遇工作；协助长官工作、文秘工作；新闻媒体对外交流工作；人事工作、新闻消息对外宣传工作；培训工作；新闻发布工作；法律事务工作；记录、检查、汇报公务员的相关工作及文件事务，按照规定管理工作人员。

2. 素万那普机场入境管理部门主要负责合法管理入境泰国人员和车辆的相关事务，让外国人合法登记相关信息，以便保护人民贸易的合法权益；完成上级安排的工作。

3. 素万那普机场出境管理部门主要负责合法管理出境泰国的人员和车辆的相关事务，让外国人合法登记相关信息，以便保护人民贸易的合法权益；完成上级安排的工作。

4. 素万那普机场移民局安检部门，主要负责依法检查入境外国人员的护照、签证以及居住信息，然后盖章，以保障他们之后能再次顺利进入泰国；完成上级安排的工作。

5. 素万那普移民局入境基本情况检查部门主要负责检查路过泰国的人员和车辆；检查重要人员和移民进出泰国的人员；处理禁止入境泰国和移民进出泰国人员事务；处理短期特准入境外国人员报到事务；更改工作人员许可信息；履行公务人员的基本职责，检查出入境人员的相关材料；配合大使、大使馆或有外国人依法入境的航班的工作；提前筛选出入泰国的乘客信息；完成上级安排的工作。

6. 移民局审讯部门，负责检查证件盖章、抓捕违法分子和非法入境及偷渡人员；审讯、镇压违法犯罪的外国入境人员、维持当地治安，履行相关职责；对接禁止入境人员国家的相关部门，把该人员遣送回国；办理外国人续签事务；入境服务、入境后的住所事务、出示住所证明；特殊事件；保护住所；处理出境人员事务；检查护照；上级安排的工作。

素万那普机场移民局警察的工作跟外国游客入境息息相关，因此，加强移民局警察的汉语服务至关重要，对促进泰国旅游业的发展有很大的推动作用。

第三节 孔子学院对移民局警察的汉语培训

1. 朱拉隆功大学孔子学院为移民局警察进行汉语培训的具体情况

朱拉隆功大学孔子学院每年对泰国素万那普移民局警察进行一次培训，时间是从9月份开始，一次培训时间是5个月，培训教材有一套孔子学院针对移民局警察的工作性质和工作需要专门编制的教材，培训人员是自愿报名学习，学习态度端正，培训期间会有考勤制度，上课前进行点名，老师还会根据课程需要给学生布置作业，有期中考试和结业考试，对学生的进行学习情况进行摸底测试，考核方式分为笔试和口语考试，但移民局警察工作比较忙，出勤率不高，学习效果不好，相比报名人数，最后课程结束参加考试人数大概只有一半人数，考试如果不合格，可以参加下一次培训，因为孔子学院每年都会给移民局警察安排一次培训，如果学生汉语掌握的不够好还有机会重新学习。孔子学院给移民局警察培训存在的教学困难相对较高，因为移民局警察下班后才有时间上课，大家工作繁杂出勤率低，一个班大概20人报名，最后参加考试大概10人左右，认真学习的人数也相对较少，10个人当中可能只有5人是认真学习的，所以一场培训下来，大家学习效果不佳。如果能够提高移民局警察的学习兴趣、提供更好更专门性的教材给学生，大家的学习效果应该是很乐观的。因为目前的教材，老师们会根据每一期学生的情况在做调整，虽然有专门针对移民局的工作用语、办公用词等，但对于移民局警察初学者来说这套教材难度还是偏大的，大家学起来比较吃力。而且一起参加培训的有一些是移民局的高层领导，培训教师不方便过于严格的要求，在布置学习任务的时候也不方便布置过多。

2. 朱拉隆功大学孔子学院为移民局警察进行汉语培训的项目重点及服务方法

朱拉隆功大学孔子学院为移民局警察进行汉语培训的项目重点是：由于素万那普移民局警察汉语水平参差不齐，中国游客来泰旅游客流量日益增大，如果移民局警察的汉语水平跟不上就会影响到旅游业的发展，所以移民局很重视工作人员的汉语水平，每年都会请孔子学院对移民局警察进行汉语培训，孔子学院会根据移民局警察的工作性质进行汉语培训，培训内容为日常用语、生活用语、工作用语、移民局办公内容。培训初期为移民局警察打好汉语基础，从最基本的元音、辅音学起，掌握基础以后开始强化口语训练，锻炼大家的听、说、读、写能

力，口语内容都是根据移民局警察在机场遇到的一些场景进行演练，培训期间老师也会根据课程内容给大家布置作业，定期进行测试，培训结束后教师会给大家进行结业考试，从听、说、读、写四方面来进行考核。

服务方法是：由于素万那普移民局警察的工作很繁忙，每天接待的客流量大，大家基本上抽不出时间进行汉语学习，只有利用下班的时间提升自己，孔子学院会安排老师在下班时间去到移民局给大家上课，移民局警察用的课本是孔子学院根据大家的汉语水平、工作内容来进行编制的，课本从基础再到对话，从听、说、读、写四方面对移民局警察的汉语进行巩固和提升。



第二章 素万那普机场移民局警察汉语服务的问卷调查

为了了解泰国素万那普移民局警察汉语服务当前存在的问题以及提高机场移民局警察提供的汉语服务质量、促进泰国旅游业的发展，本人做了关于素万那普机场移民局警察汉语服务的电子调查问卷，从问卷中发现问题并提出建议，提高素万那普机场移民局警察的中文服务质量和中国游客的满意度，促进中泰旅游业的进一步发展。

第一节 移民局警察汉语服务的基本情况

目前，泰国素万那普机场的主要语言服务有泰语、英语和汉语。泰语是泰国的母语，英语是世界通用语言，对于每天都有大量来自各个国家的游客来说，英语就是沟通的桥梁。而汉语是后面才新增的一项语言服务，因为随着中泰外交、经济关系的发展，中国游客选择赴泰旅游的人数不断增长，中国成为了世界上赴泰国旅游游客最多的国家，为了更好的服务中国游客，所以新增了汉语服务这一项。

中国是赴泰国的国际游客中客源最大的国家，2013 年第一季度，中国赴泰游客就超过了 160 万人，预计一整年中中国游客到泰国的游客数量将达到 400 万人。每年都会有上百万的中国游客赴泰旅游，而素万那普机场作为迎接游客的第一站，每天都接待和大量的中国游客，汉语在语言沟通方面成了大家必不可少的工具。很多到泰国旅游的中国游客英语不是很好，有的甚至不会说英语，所以在机场会遇到很多语言障碍问题。因此，素万那普机场也增加了很多汉语服务设施，如：海关移民局警察也要求进行汉语培训、机场中文指示牌、机场汉语广播提醒注意事项、出入境签证汉语指示贴等等都给中国游客带来了很大的便利。

由于每年来泰国旅游的中国游客数量剧增，为了了解素万那普移民局警察汉语服务的基本情况，本人制作了电子调查问卷，通过网络的方式、中国朋友的帮忙，利用微信转发到聊天群、朋友圈来收集调查问卷，具体情况如下：

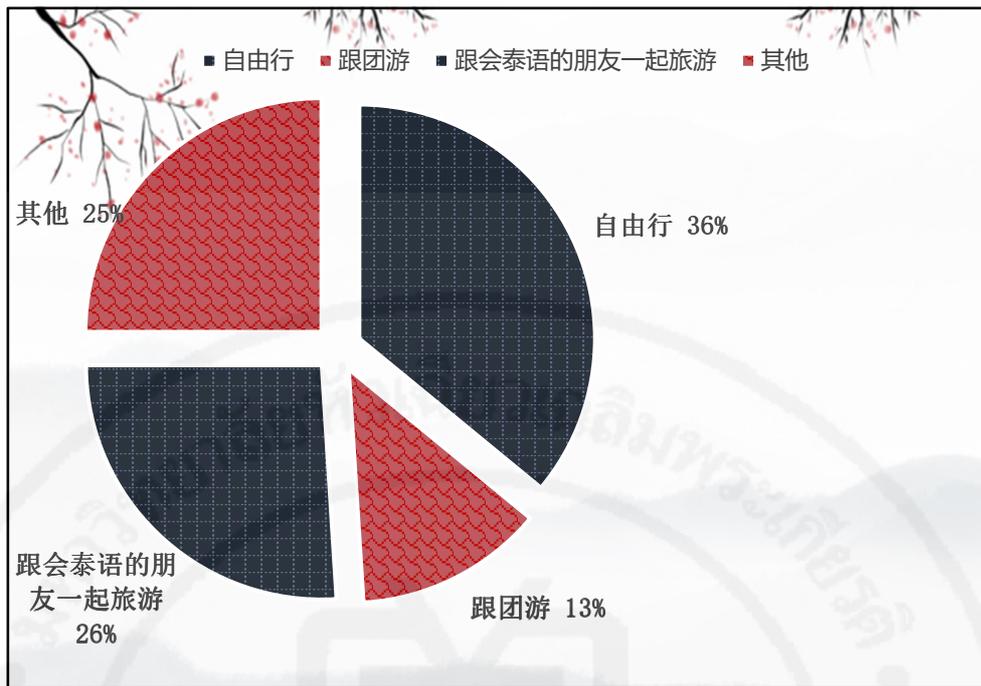


图 2：中国游客的游玩方式

从图 2 中国游客的游玩方式可以看出，大家选择自由行旅游方式的有 36 人占 36%，游客选择跟团旅游的有 13 人占 13%，游客跟会泰语的朋友一起旅游的有 26 人占 26%，游客选择其他游玩方式的有 25 人占 25%，从上图调查情况可以看出，自由行和其他方式旅游的人数占的比重很大，自由行的游客有的没有泰语、英语基础就会存在语言沟通障碍问题，从进入到泰国的第一站开始就会面临着比较重要的如海关办手续的各种问题，如果移民局警察汉语水平不够好，就会影响游客入境的时间，影响游客旅游的心情，同时也会给在场的其他游客造成影响，影响整体的办公效率。所以，提高移民局警察汉语服务水平至关重要。

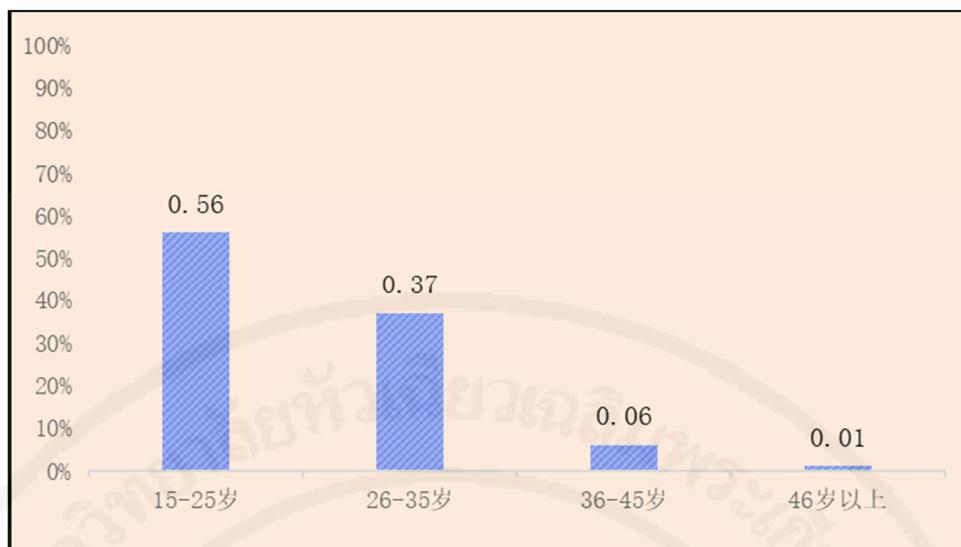


图 3：中国游客的年龄

从图 3 中国游客的年龄可以看出，15-25 岁的游客占 56%，26-35 岁的游客占 37%，36-35 岁的游客占 6%，46 岁以上的游客占 1%，由此可见，游客的年龄比较倾向于年轻化，年龄大的出国旅游也有，年龄大的没有年轻人懂的知识多，语言能力也比较弱，对汉语的依赖性比较大。

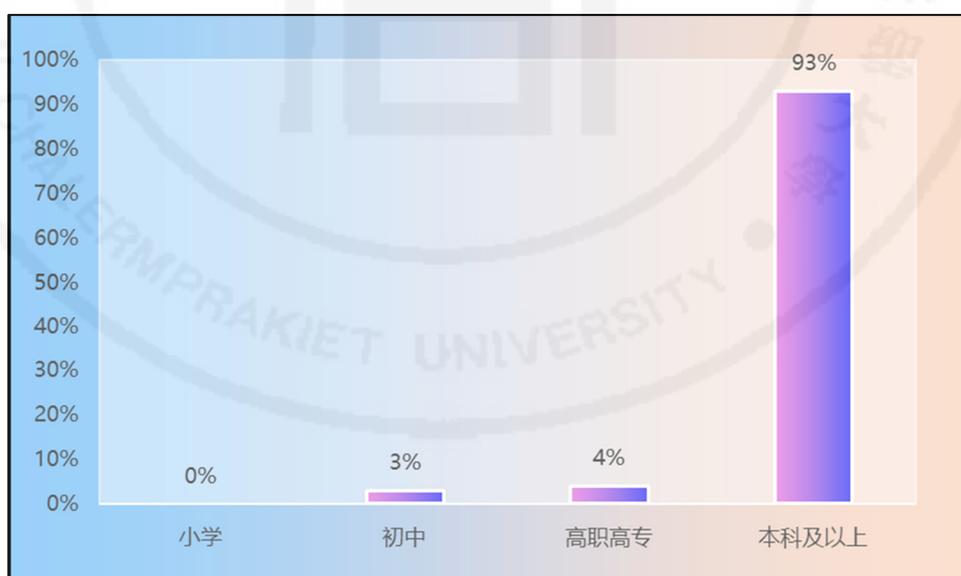


图 4 中国游客的学历程度

从图 4 可以看出，游客是小学学历的占 0%，初中学历的占 3%，高职高专的占 4%，本科及以上的占 93%，随着游客学历的升高，高等学历出国旅游的人数占的比例比较大，学历高的人消费观跟学历低的人有点差别，因为学历低的人工作

比较艰难，有的工资比较低，基本上够养家糊口，没有多余的钱出去旅游，高学历的工资相对比较高，投资和收入方式多一些，有多余的钱会想着出去旅游放松一下、开拓一下眼界。虽然高学历的人数占的比例大，但也有低学历的游客出国旅游，他们不会说英语，有的也不会用翻译软件，在过海关汉语服务这一块要求还是挺高的。

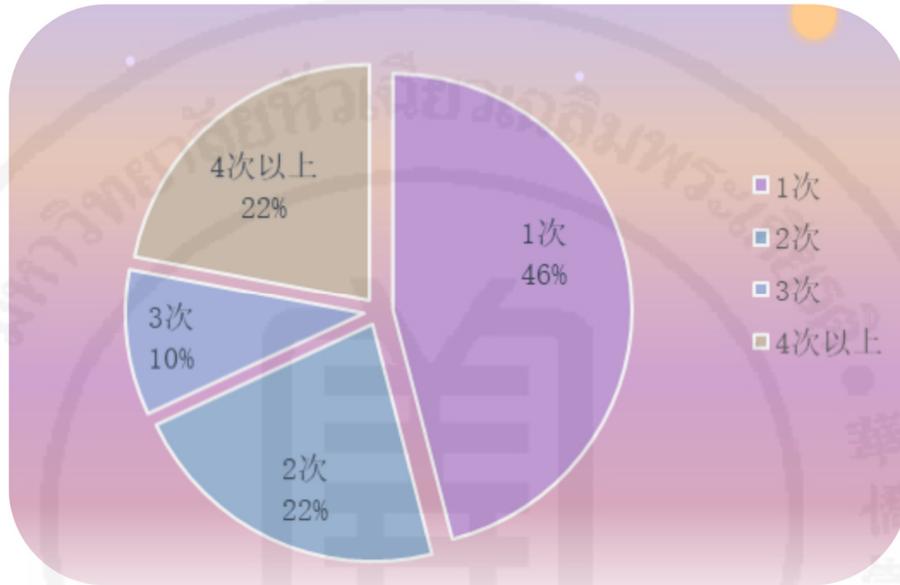


图 5：中国游客去泰国的次数

从图 5 中国游客去泰国的次数显示，游客去过泰国 1 次的有 46 人占 46%，游客去过泰国 2 次的有 22 人占 22%，游客去过泰国 3 次的有 10 人占 10%，游客去过泰国 4 次以上的有 22 人占 22%，游客第一次去泰国的人数占比比较大，而且很多是不会说泰语的，第一次去泰国很多东西都不熟悉，环境也陌生遇到的问题也会很多，如果碰上不会说泰语也不会说英语的沟通就更加困难，所以，泰国旅游业、移民局警察的汉语服务对他们的旅途很重要帮助很大。

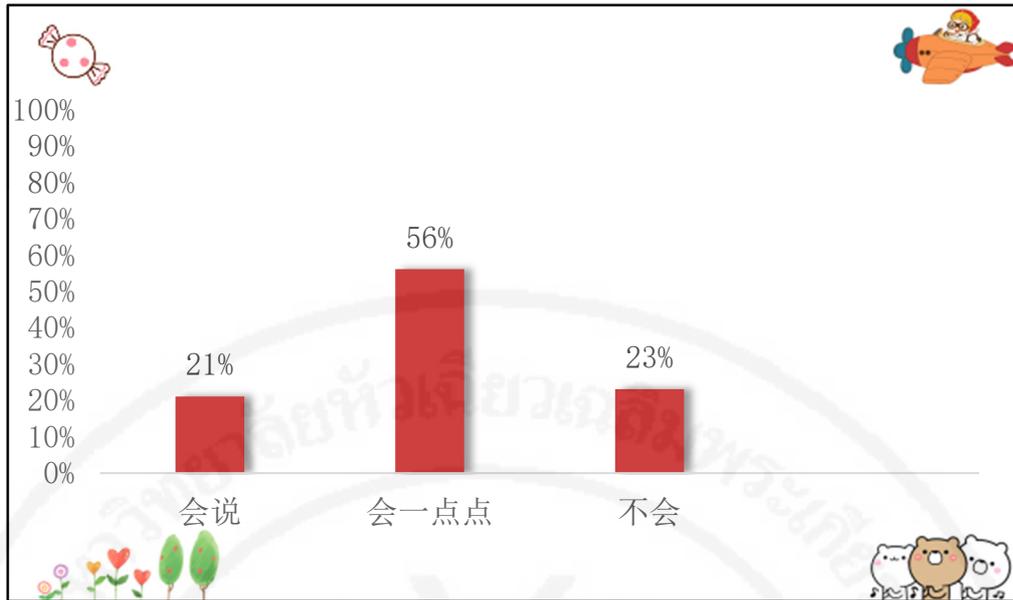


图 6：中国游客会说泰语的比例

从图 6 中国游客会泰语的情况来看，游客会说泰语的有 21 人占 21%，游客会说一点点泰语的有 56 人占 56%，游客不会说泰语的有 23 人占 23%。来泰旅游每年的游客量都非常的大，会泰语的人数还是比较少，所以对于素万那普移民局警察汉语服务的需求量比较大，为了提高游客汉语服务质量，移民局警察提高汉语水平的必然的发展趋势。

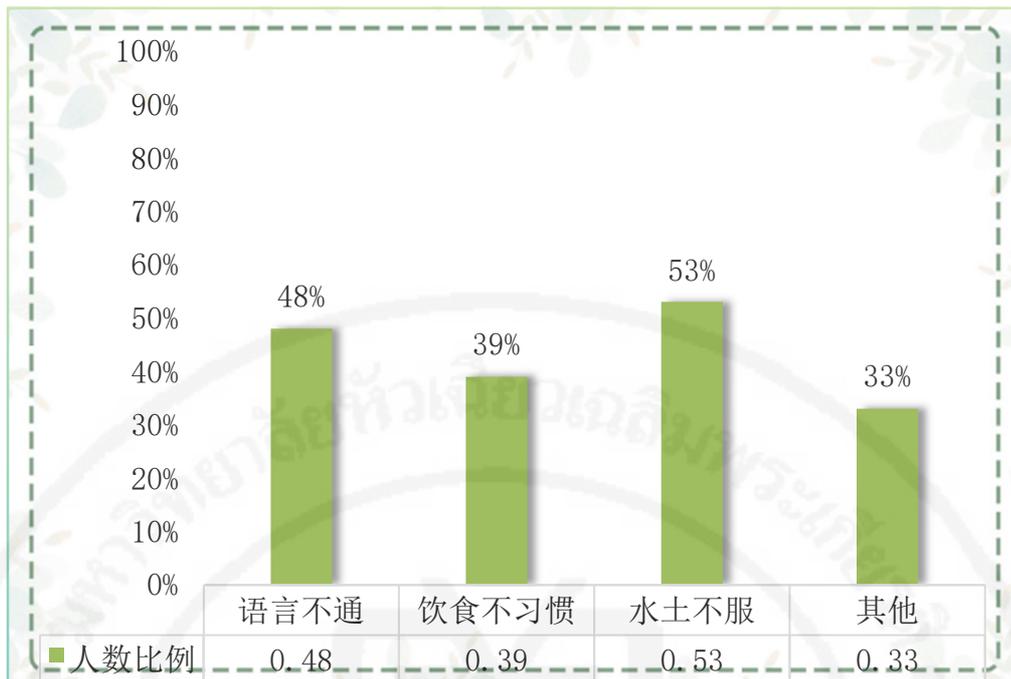


图 7：中国游客来泰旅游最担心的问题

从图 7 中国游客来泰旅游最担心的问题可以看出，游客担心语言不通的有 48 人占 48%，游客担心饮食不习惯的有 39 人占 39%，游客担心水土不服的有 53 人占 53%，游客担心其他问题的有 33 人占 33%，由于此选项为多选题，百分比会超过百分之百，从以上数据可以看出，游客来到国外担心语言不通占的比例差不多有一半，所以语言对于游客来说还是比较重要的，因为在国外吃穿住行都用语言进行交流，否则就会遇到各种沟通障碍影响旅游的效果。

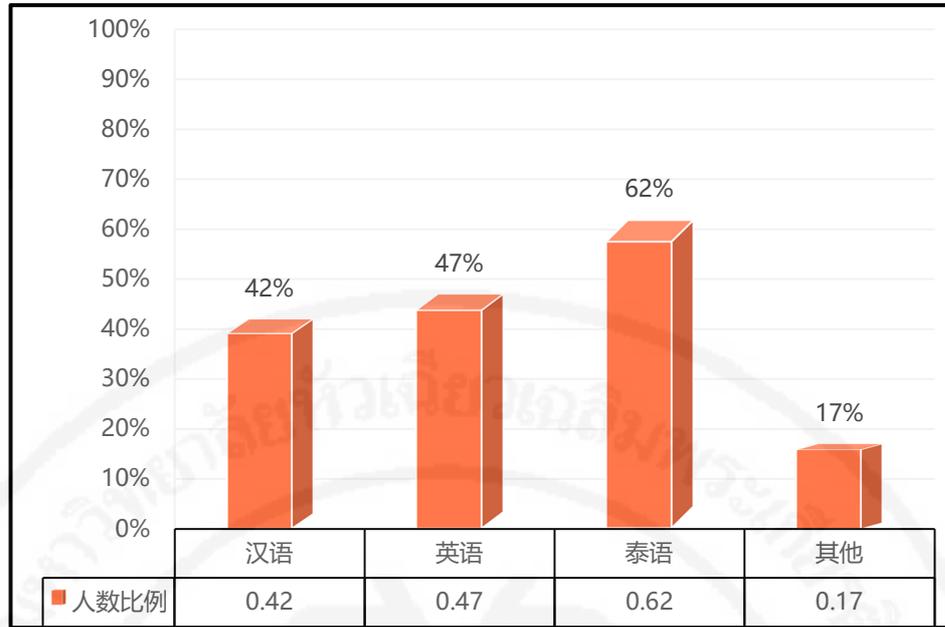


图 8：移民局警察语种交流情况

从图 8 素万那普移民局警察语种交流情况显示，跟游客用汉语交流的有 42 人占 42%，跟游客用英语交流的有 47 人占 47%，跟游客用泰语交流的有 62 人占 62%，跟游客用其他方式交流的有 17 人占 17%，由于此选项为多选题，百分比会超过百分之百，从以上数据可以看出，移民局警察汉语使用率相比其他语种相对低一点，在游客不会泰语无法沟通的时候大家都会找会泰语的人帮忙，或者使用肢体语言、翻译软件等等来协助沟通。

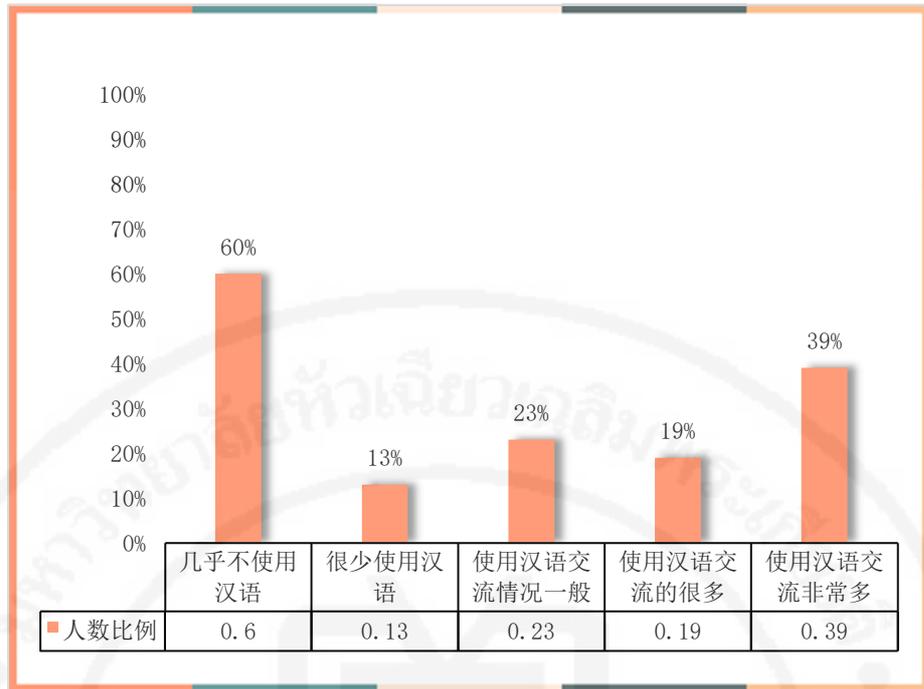


图 9：移民局警察使用汉语交流多少的情况

从图 9 素万那普移民局警察使用汉语交流多少的情况来看，素万那普移民局警察几乎不使用汉语的有 6 人占 6%，素万那普移民局警察很少使用汉语交流的有 13 人占 13%，素万那普移民局警察使用汉语交流情况一般的有 23 人占 23%，素万那普移民局警察使用汉语交流的很多的有 19 人占 19%，素万那普移民局警察使用汉语交流非常多的有 39 人占 39%，由于此选项为多选题，百分比会超过百分之百，从上面调查问卷分析可以看出，素万那普移民局警察在工作中几乎不使用汉语交流占比相对偏少，在工作中使用汉语交流的内容很多的占比有一半以上，同时也反映了素万那普移民局警察汉语水平参差不齐的情况。

第二节 移民局警察汉语水平的基本情况

每年来泰旅游的游客量非常大，本人通过调子调查问卷的方式随机抽取 100 名游客来帮做调查问卷，通过来调查问卷收集到游客对素万那普机场移民局警察汉语水平的评价和建议，基本情况如下：

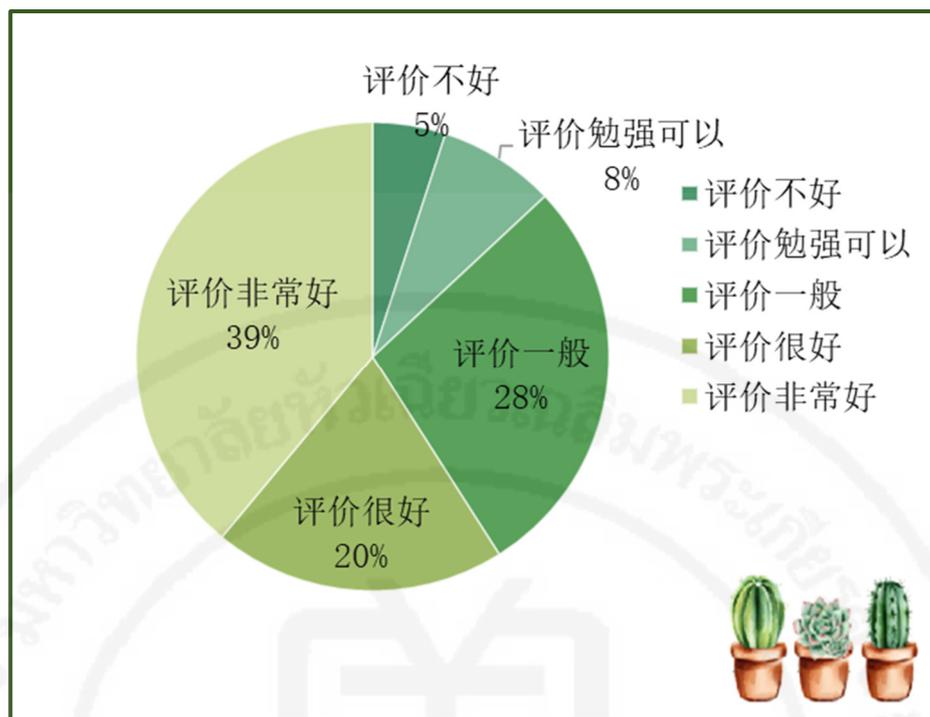


图 10：中国游客对素万那普移民局警察汉语水平的评价

从图 10 中国游客对素万那普移民局警察汉语水平的评价了解到，对移民局警察评价不好的游客有 5 人占 5%，评价移民局警察汉语水平勉强可以的有 8 人占 8%，评价移民局警察汉语水平一般的有 28 人占 28%，评价移民局警察汉语水平很好的有的 20 人占 20%，评价移民局警察汉语水平非常好的有 39 人占 39%，由此可见，移民局警察汉语基础情况不一样，有的汉语掌握的很好，有的掌握的不是特别好，对中国游客的汉语服务情况也不一样。

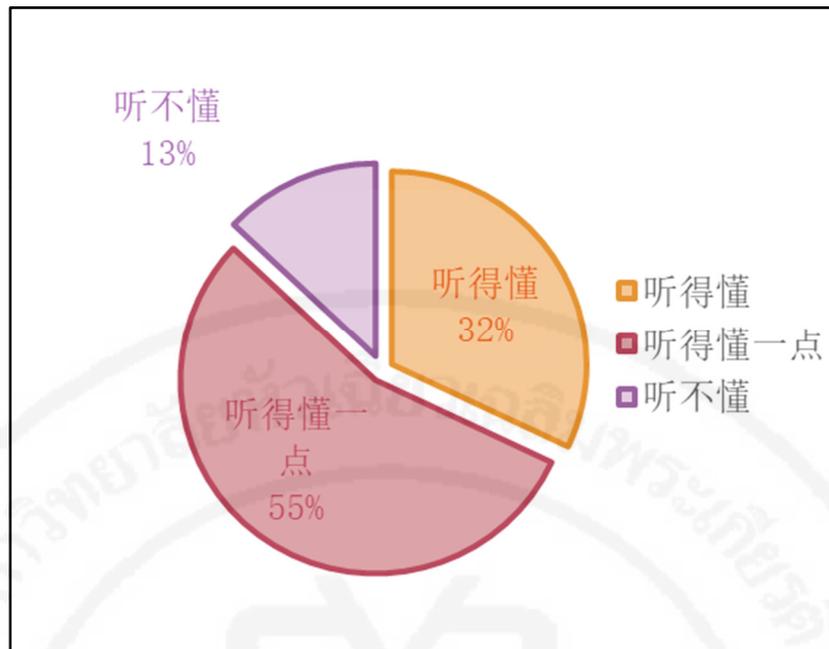


图 11：中国游客是否能听得懂移民局警察讲的汉语

从图 11 中国游客是否能听懂泰国素万那普移民局警察讲的汉语显示，游客听得懂移民局警察说的汉语的有 32 人占 32%，游客听得懂一点移民局警察说的汉语的有 55 人占 55%，游客听不懂移民局警察说的汉语的有 13 人占 13%，从该数据可以看出，小部分移民局警察的汉语跟游客是能正常沟通的，但大部分的汉语是勉强能沟通一点点，为了提高工作效率和汉语服务质量移民局警察的汉语水平还有待加强和提高，特别是跟工作相关的用语，而不仅仅局限于简单的打招呼之类的用词。

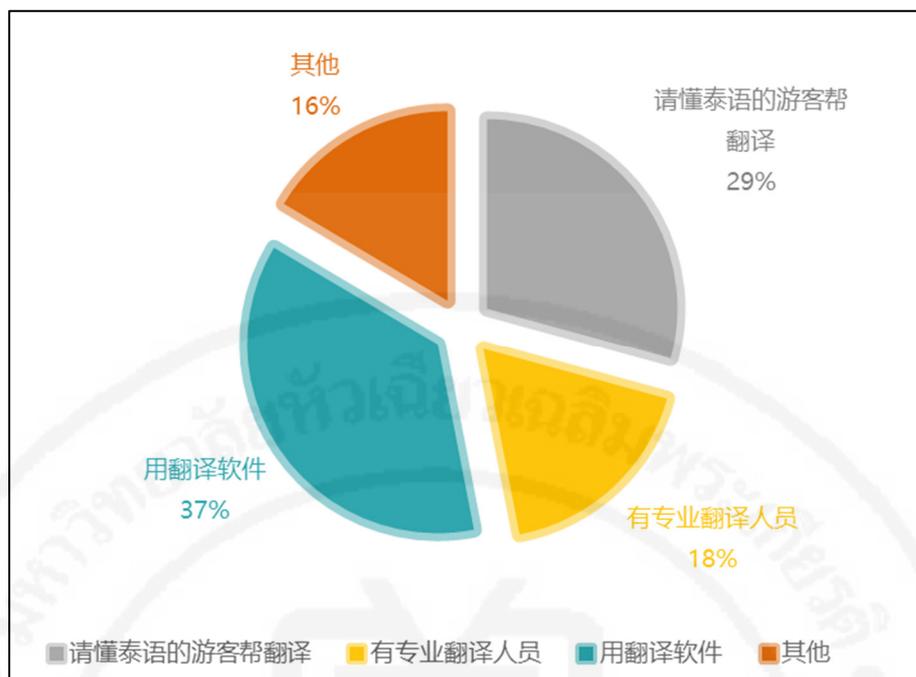


图 12：中国游客在过海关遇到沟通障碍解决问题的办法

从图 12 中国游客在过海关遇到沟通障碍解决问题的办法可以看出，游客跟移民局警察有沟通障碍的会请懂泰语的游客帮翻译的有 48 人占 48%，游客在遇到语言障碍有专业翻译人员帮翻译的有 29 人占 29%，游客在遇到语言障碍用翻译软件翻译的有 60 人占 60%，游客在遇到语言障碍用其他方式解决的有 27 人占 27%，从以上情况可以看出，游客大部分是不会泰语的，而且移民局警察的汉语跟游客沟通也存在很大问题，还是需要借助别的方式来协助翻译才能正常工作。

第三节 中国游客对移民局警察汉语服务的满意度调查分析

素万那普机场移民局警察每天面对的游客工作，中国游客占比比较大，工作也相对比较繁杂，涉及的工作信息比较多，汉语服务的情况也各有不同，为了更好的了解到汉语服务质量，我们通过调查问卷进行了相关问题的调查，具体情况如下：

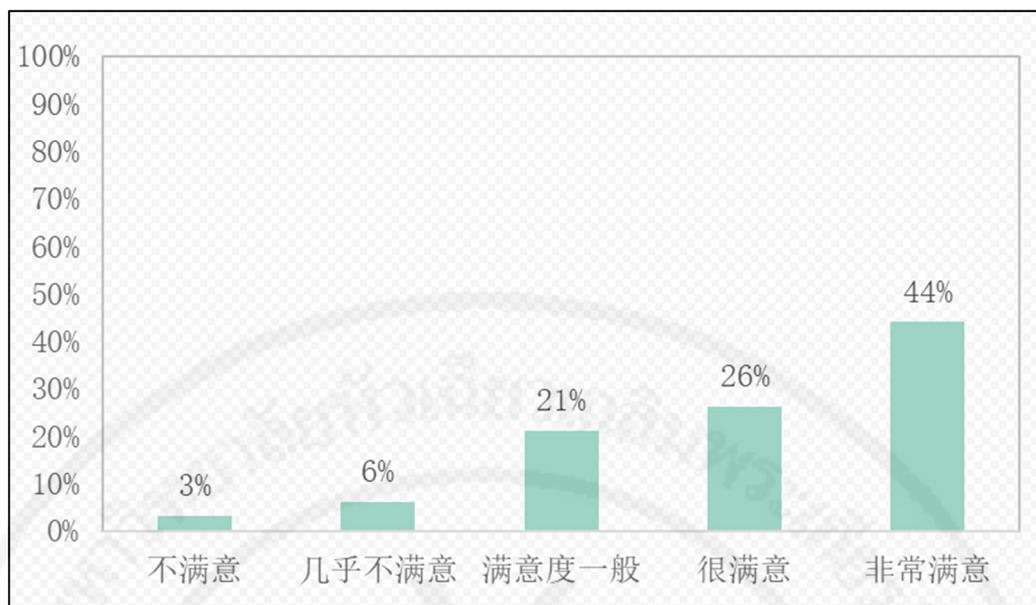


图 13：中国游客对移民局警察汉语水平的满意度

从图 13 中国游客对素万那普移民局警察汉语服务水平的满意度可以看出，游客对素万那普移民局警察汉语服务水平不满意的有 3 人占 3%，游客对素万那普移民局警察汉语服务水平几乎不满意的有 6 人占 6%，游客对素万那普移民局警察汉语服务水平满意度一般的有 21 人占 21%，游客对素万那普移民局警察汉语服务水平很满意的有 26 人占 26%，游客对素万那普移民局警察汉语服务水平非常满意的有 44 人占 44%，从数据显示游客对素万那普移民局警察汉语服务水平很满意的有一半以上，但不太满意的也有部分，基本满意的占比也比较大。

第四节 素万那普机场移民局官员深度访谈分析

通过对素万那普机场移民局官员深度访了解到，每年中国游客赴泰旅游的人流量特别大，移民局警察的工作非常繁忙，工作压力也很大，每天忙着处理各种事务，但为了提高移民局警察的语言能力，移民局要求工作人员利用下班时间进行汉语培训，已变更更好的服务中国游客。但有时候大家实在抽不出时间进行培训，所以每个人的汉语水平也不一样，有的学时时间长，汉语掌握的很好，有的学习的时间短，汉语掌握的也不好，学习新的语言，要从基础开始学起，如果期间因为工作没有持续学习就会影响之后的学习，也会跟不上班上的其他同学的水平，所以同一个班从开始培训到结束培训大家的水平差别很大。

汉语是一门比较难学的语言，除了要学拼音还要学汉字书写，如果因为请假跟不上老师的进度，之后的学习也会受到很大的影响。虽然每年都有安排培训，但是大家的汉语水平不一样，课本内容有时候对于基础薄弱的同学来讲有点偏难，大家学起来很困难，很吃力。因为移民局警察都是利用下班时间去进行汉语培训的，每天工作量已经很大了，上完办还要学习，课后还要花时间进行巩固，大家的学习状态和积极性不高，因为除了工作、学习还有家庭要兼顾，所以大家也没有太多时间去巩固学习内容和完成老师布置的作业。但是学语言贵在坚持，在培训的时候因为事情耽误课程，课后也没有时间进行复习和巩固，就很难把汉语学好。

从一开始大家都是很乐意学习汉语的，在学习期间也很认真，但因为工作问题、时间问题真的很难兼顾到，不过培训完以后大家的汉语水平比起以前提高了很多，日积月累，大家的汉语水平也不断在提高，在工作的时候基本上也能跟中国游客进行汉语交流。在看到大家的培训效果后，在今后的时间里，我们移民局会安排好大家的工作时间和培训时间，尽量给移民局警察腾出多点时间来进行汉语培训，让大家更好的服务中国游客，从而促进泰国旅游业的发展。

第三章 素万那普移民局警察汉语服务的提升策略

第一节 移民局警察汉语服务的 SWOT 分析

为了能够更加清晰的、直观的分析移民局警察汉语服务存在的问题及解决对策，本人将从内部因素、外部因素、优势、劣势、机会解决办法等多方面来进行分析，以便移民局警察能够从根本上提升汉语服务质量，促进泰国旅游业进一步发展，详情请见表 3-1：

表 3-1：素万那普机场移民局警察汉语服务的 SWOT 分析表

内部因素 外部因素	优势 (Strength)	劣势 (Weakness)
		<ul style="list-style-type: none"> ● 旅游景点多 ● 旅游特色突出 ● 四周环海，环境优美 ● 优质的旅游资源
机会 (Opportunities)	SO 利用这些优势	WO 改进这些不足
<ul style="list-style-type: none"> ● 中国游客客流量大 ● 中泰关系的发展 ● 旅游刺激消费 	利用旅游特色的优势，提高移民局汉语服务质量，促进旅游业、经济的发展。	加强移民局警察汉语培训，合理安排培训时间，严格培训管理制度，提高移民官员汉语水平，安排专业翻译人员协助移民局警察办公。
威胁 (Threats)	ST 监视这些问题	WT 消除这些障碍
<ul style="list-style-type: none"> ● 移民局警察汉语水平不一 ● 对中国游客服务态度不太好 ● 办公效率低 ● 游客对移民局满意度低 	提高移民局警察汉语水平，加强汉语培训，改善对中国游客的服务态度，提升游客对移民官员汉语服务的满意度。	移民官员要克服困难，把汉语学好，提高汉语服务质量，端正工作态度，保持一颗全心全意为游客服务的心，把服务态度做到最好。

素万那普他移民局的优势 (Strength): 中国是赴泰国的国际游客中客源最大的国家, 2013 年第一季度, 中国赴泰游客就超过了 160 万人, 预计一整年中中国游客到泰国的游客数量将达到 400 万人。每年都会有上百万的中国游客赴泰旅游, 而素万那普机场作为迎接游客的第一站, 每天都接待和大量的中国游客, 汉语在语言沟通方面成了大家必不可少的工具。很多游客都是选择自由行或者跟朋友一起出来旅游, 大多中国游客泰语、英语不是很好, 有的甚至不会说外语, 游客大部分是第一次来泰国旅游, 对于陌生的环境最担心的是语言障碍带来的困扰。而素万那普机场作为中国游客落地所到达的第一个地点, 也是游客对泰国产生第一印象的地方, 到了机场最重要的就是通过机场移民局办理入境相关手续, 如果语言不通会给游客和移民局警察的工作造成很大的困扰, 场面将会是一场混乱, 手舞足蹈、着急无奈的场面。因此, 素万那普移民局警察为中国游客提供汉语服务能够增加中国游客对泰国的第一印象, 促进泰国旅游业的发展。

素万那普他移民局的劣势 (Weakness): 从问卷调查结果看出, 游客对移民局警察的汉语服务质量有一些不满意, 比如: 移民局警察有的汉语水平不好, 没法使用汉语跟游客进行沟通, 有的只是会一些简单的打招呼, 涉及到工作用语基本就不会了, 当移民局警察跟中国游客无法沟通的时候会借助软件翻译、或者请懂两国语言的人帮忙翻译, 但这种借助于外力的方式进行翻译往往会影响工作效率, 中国游客每天到达泰国的人数巨大, 如果移民局警察本身不懂汉语的话会在处理工作的时候浪费很多时间, 造成游客过海关耗时过长, 游客的情绪和心情就会受到影响, 也会让游客给泰国留下不好的第一印象, 从而影响泰国旅游业的发展。

素万那普他移民局的机会 (Opportunities) 和威胁 (Threats): 泰国是一个旅游业促进经济发展的国家, 日益增长的中国游客量对泰国的经济发展起到了很大的促进作用, 如果游客量减少, 将对泰国的经济造成很大的损失, 因此, 在中国游客进入泰国的第一道关卡——素万那普机场移民局应该给游客留下深刻的印象, 提供更好的服务质量。素万那普机场移民局警察提高汉语服务质量既是一个挑战也是一个促进泰国旅游业发展的机会, 各行各业各部门都已经开始普及学习汉语, 学生从幼儿园开始就已经有汉语课程了, 国家相关部门也都进行了汉语培训学习, 如果泰国从提高移民局警察汉语服务质量上抓起, 那么泰国的旅游业将会取得更大的突破。

第二节 孔子学院汉语培训课程效果评估

（一）没有严格的培训管理制度，出勤率低，学习效果不佳

通过深入访谈朱拉隆功大学孔子学院汉语培训课程负责人了解到，朱拉隆功大学孔子学院跟素万那普移民局已经合作很长时间了，每年都会对泰国素万那普移民局警察进行一次培训，培训教材是孔子学院针对移民局警察的工作性质和工作需要专门编制的教材，但每一年学生的汉语基础不一样，教材的难易度相对每个人来讲也不一样，这就会对大家学习的兴趣和积极性造成影响。虽然移民局警察是自愿报名学习，但移民局警察工作比较忙，只能利用下班时间去学习，有时候需要加班，虽然老师上课也有考勤，但因为移民局警察工作的特殊性，考勤的制约性不大，大家学习的出勤率不高，学习认真程度不够好，学习效果不佳，因此孔子学院给移民局警察进行汉语培训存在的教学困难相对较高。

（二）移民局警察汉语水平差别大，汉语培训教材难度大，移民官员学习的积极性低

由于每一位移民局警察学习汉语时间不一样，汉语水平差别大，导致培训老师上课的难度加大。因为上课的教材要根据每一年学生的水平来进行修改，同一个班学生的水平参差不齐很难平衡教材的难易度，如果过于简单，基础好的同学就没有提高，如果难度加大，水平差的同学就会跟不上，从而导致大家对汉语学习的积极性下降。如果能够根据学生的水平来进行分班教学，根据各班水平来编制难易度适当的教材，大家的学习效果会更加好。在进行汉语培训时，孔子学院的老师可以先提高大家学习的兴趣，因为兴趣是学习最好的老师，如果学生对汉语感兴趣，不管是教还是学都会有事半功倍的效果。

（三）培训要求自愿原则，对于移民局警察汉语培训结果没有严格的规定

因为移民局工作的繁忙，移民局并没有严格规定移民局警察每个人必须参加汉语培训，而是采取自愿原则进行报名，这样就会造成，勤奋好学的人汉语水平会越来越厉害，因为工作没有时间学习或者不想提高自己的人来说汉语水平依然是无法运用到工作中来。而对于报名学习的人员也没有严格的要求，大家想去就去，不去就请假的态度，就算培训结束考试成绩不理想，大家也会抱着下次培训再学习的心态，这样就会对培训效果造成很大的影响，没法让移民局警察从根本上提高汉语水平。

（四）移民局没有统筹安排移民局警察工作和培训的时间

移民局警察进行汉语培训的时间跟工作时间没有统筹安排好，也没有根据大家上班的时间做出一些合理的调整，比如：同一时间有空的官员可以凑成一个班

统一安排培训，这样就不会出现大家时间不一致请假太多的情况，也不会导致学习时间长短不一样跟不上进度的情况。对于孔子学院的教师来说，即使他们有考勤制度，但也不好强制大家来学习，只有通过移民局来抓大家学习的出勤率才会更有效果。

移民局警察可以跟着培训教师的上课进度和学习工作安排来进行汉语学习，平时有时间可以通过听中文歌、看中文电视剧、中文电影来提高汉语水平，还可以利用工作的时候多跟中国游客练习说中文，学以致用，多累积词汇，久而久之汉语水平就会得到很大的提升。

第三节 移民局警察汉语服务存在的问题

（一）汉语水平参差不齐，无法跟中国游客正常沟通

从调查问卷游客对素万那普移民局警察汉语服务水平的满意度可以看出，游客对素万那普移民局警察汉语服务水平几乎不满意的占 3%，游客对素万那普移民局警察汉语服务水平有一点点满意的占 6%，游客对素万那普移民局警察汉语服务水平满意度一般的占 21%。由此可以看出，因为工作原因，素万那普移民局警察的汉语培训时间也不一样，有的忙培训的时间少，学习的内容就少，这样就会出现大家汉语水平参差不齐的现象。有的移民局警察汉语水平很好，能跟中国游客正常沟通，但还是存在一大部分人员跟中国游客存在语言障碍的问题，他们只会一些比较简单的日常用语，但对于工作方面的用语还掌握的不够好。当他们遇到沟通障碍时会借用谷歌翻译、请会泰语的游客帮忙翻译或者用肢体语言来表达等等，这将大大影响了移民局的办公效率。

（二）移民局警察工作和汉语培训时间有冲突，不能系统的进行汉语学习

素万那普移民局警察因为工作原因都是下班后才进行汉语培训，有时候工作忙没有时间参加培训就会影响汉语学习的效果和进度，无法达到预期的效果。学习新的语言，刚开始打基础的时候就要学扎实，才能为之后的学习做铺垫，如果基础没有打好，或者是断断续续的去学习就会影响整体的学习效果，而且培训都是有时间规定的，孔子学院的老师也是按时间来制定教学计划，如果学生出勤率不高，学习时间有所中断，课余时间又没有好好的去巩固或者补习落下的课程，汉语水平是很难得到提高的。

（三）移民局警察在跟中国游客遇到沟通障碍时，过分依赖于旁人的翻译或翻译软件，没有从根本上提高自己的汉语水平

从调查问卷游客在过海关遇到沟通障碍解决问题的办法可以看出，游客跟移民局警察有沟通障碍的会请懂泰语的游客帮翻译的有 48 人占 48%，游客在遇到语言障碍有专业翻译人员帮翻译的有 29 人占 29%，游客在遇到语言障碍用翻译软件翻译的有 60 人占 60%，游客在遇到语言障碍用其他方式解决的有 27 人占 27%。由此可以看出，移民局警察在工作中过分依赖于旁人翻译和软件翻译。学语言贵在勤奋，就算困难再大，只要自己下定决心去克服，再大的困难也会决绝。虽然移民局警察工作忙，但如果大家勤奋学习，就算再忙也会挤出时间来学习汉语，而且在工作上每天接触的中国游客很多，有很好的语言环境来提高自己的汉语，但是他们没有利用好这个机会，过多的把提高汉语水平放在培训上。课堂培训是很重要的一步，但是把学习的知识运用到实践中，在实践中提升自己的汉语水平又是更关键的一步。因为很多知识在课堂上是无法学完的，我们只有在实践中不断摸索、不断发现问题、不断积累，我们的知识水平才能更上一层楼。

（四）移民局警察在工作中使用汉语交流的比较少

从调查问卷素万那普移民局警察语种交流情况显示，跟游客用汉语交流的有 42 人占 42%，跟游客用英语交流的有 47 人占 47%，跟游客用泰语交流的有 62 人占 62%，跟游客用其他方式交流的有 17 人占 17%。从以上数据可以看出，素万那普移民局警察在工作中使用汉语交流的要比其他语种低，在学语言的时候如果不经常用或者长时间不用就会忘记，久而久之就会对这一门语言产生一种陌生感，对它的学习兴趣也会降低。就像我们学习英语一样，从小大家就很重视英语，普及英语，大家学得很认真，但当工作或生活中不再要求使用的时候，大家的学习动力就没那么强了，慢慢的就会把原来学的内容淡忘掉，当哪天突然想重新学习的时候困难就会加大。所以我们在学汉语的时候要坚持，而且要把学的知识运用到实践中、工作中、生活中，这样会不断促使我们提高对汉语学习的兴趣和动力。

第四节 移民局警察汉语服务的改进措施和建议

（一）提高素万那普移民局警察汉语水平，提升汉语服务质量

由于中泰旅游业的发展、贸易金融的往来，中国人选择去泰国旅游的人数也越来越多，但大多数游客都是第一次去泰国，对于英语和泰语都不太会讲，一到泰国机场办理出入境手续的时候就会存在很多沟通障碍问题。如果在双方都无法沟通的情况下，对于在异国他乡的游客来说会比较着急和担心，在经过长时间的旅途跋涉如果因为沟通障碍而滞留在机场的时间过长势必会影响游客的心情，给整个旅游假期一开始就造成了不好的影响。所以游客在出国旅游的时候，都是希望遇到会说母语的当地人，这样会给他们的旅程带来很大的便利。

随着汉语热在泰国的发展，泰国各部门都开始重视汉语的学习，因为中泰经济的发展以及旅游业的发展，中国人去泰国的人流量大，很多地方都需要用到汉语，在泰国各教育机构、中小学、高中、大学都开设了汉语课程，泰国刮起了一股汉语热的风气，而且不断升温。作为机场工作的移民局警察，应该顺应时代的发展，跟上时代的潮流，认真的对待汉语培训，争取把汉语学好学精以至于更好的服务中国游客，为泰国旅游业的发展贡献一份力量。

泰国是一个微笑的国度，追求服务质量优质的国家，不管是在哪个行业都要求员工提供优质的服务和态度，作为素万那普移民局警察，作为泰国面向世界的代表人物，除了有优质的服务态度以外还要有优质的服务质量，特别是在中泰旅游业的飞速发展下，中国游客来泰国旅游人数与日俱增的情况下，并且成为中国是世界上赴泰国旅行人数最多的国家的前提下，提高素万那普移民局警察汉语水平，提升汉语服务质量将会给泰国的旅游业带来质的飞跃。

（二）制定严格的培训管理制度，把控出勤率低，提高学习效果

虽然每年朱拉隆功大学都会给素万那普移民局警察进行汉语培训，但因为种种原因，都没有达到预期的效果。如果素万那普移民局配合孔子学院的教师把控好移民局官员们的培训出勤率，制定严格的培训管理制度，大家的汉语水平就会得到很大的提高。只有在持续有效的培训情况下才能把汉语基础水平抓好，如果出勤率不高就会影响系统性培训的学习质量。

（三）汉语培训普及化，严格规定汉语考核要求

在每年公布孔子学院对素万那普移民局警察进行汉语培训的时候，移民局可以发通知要求相关部门都要参加该培训，达到汉语培训的普及化，这样就不会造成汉语水平参差不齐的现象了，如果只是推行自愿原则，大家报名情况不积极，就没法从根本上解决移民局警察汉语服务质量的问题。从访谈孔子学院汉语培

训项目负责人的情况得知，每年报名参加汉语培训的移民局警察人数大概是 20 人左右，可以看出，自愿报名效果并不是很好，还有很大部分官员是没有经过汉语学习的，汉语学习并没有普及到每一位相关部门的移民局官员，这势必会影响移民局对中国游客的汉语服务质量。

（四）统筹安排好素万那普移民局警察工作和培训的时间

素万那普移民局可以统筹安排大家的工作时间和培训时间，避免因为工作影响汉语培训时间，可以把同一时间段上下班的官员安排到一个班，这样就降低了大家因为工作时间跟培训时间冲突而出勤率低的情况，一个班，大家上下班时间一致，培训时间一致，就不会造成因为工作请假落下培训课程的情况。如果在把控出勤率和保持学习进度一致的前提下，大家跟着孔子学院的教师进行培训的效果会更加显著。

（五）提高素万那普移民局警察在工作中使用汉语交流的频率

素万那普移民局警察在通过系统的汉语培训后，要把学习的内容运用到工作中和生活中去，语言只有在实践中去积累更多的知识才会扩展我们的知识量，学到的东西才会掌握的更牢固。在素万那普机场进出海关的中国游客很多，如果大家抓住机会跟游客多用汉语交流，在交流中不断学习不断进步，久而久之汉语水平会得到很大的提高，因为很多中国游客是不会泰语和英语的，只能用汉语进行沟通，那么移民局官员就有很多练习说汉语的机会。当移民局警察整体汉语水平得到提高后，中国游客对素万那普移民局警察汉语服务的满意度就会提高，从而促进泰国旅游业更顺利更快速的发展。

结 语

随着中国游客赴泰旅游人数的日益增多，给泰国素万那普机场带来了大量的客流，同时素万那普移民局警察的工作量也日益加剧，面对大量的中国游客，素万那普移民局警察为中国游客提供优质的汉语服务压力也日益增大。面对大量的中国游客，泰国素万那普移民局警察也一直在努力提升自己的汉语服务质量，为更好的服务游客做调整，比如，在机场立汉语指示牌、在游客进入海关的区域贴中文路标引导游客办理入境手续、请孔子学院的汉语教师对移民局警察每年进行汉语培训等等。为了更好的解决中国游客遇到的问题，本人通过电子调查问卷对来泰游客做了他们对素万那普移民局警察汉语满意度的调查，并访谈了泰国移民局官员、朱拉隆功大学孔子学院汉语培训项目负责人等相关人员，还通过收集信息然后对该信息进行了分析，以便为泰国素万那普移民局警察为中国游客提供汉语服务探索出一些有价值的参考信息。

由于中国游客量的增加，素万那普移民局警察作为迎接游客入关的关键人物，在提供汉语服务这一方面是必不可少的条件，如果在语言上跟游客没有沟通障碍将加深游客对泰国的美好的印象，而且还会鼓励更多犹豫不决担心语言不通想来泰国旅游的中国人前来游玩。从调查问卷数据显示，游客最担心的问题就是语言障碍，而且来到泰国素万那普机场后，遇到的移民局警察大部分是不太会讲汉语的，有的只会一些简单的打招呼，关于工作业务这方面的汉语用词基本不会，移民局警察的汉语水平参差不齐、无法跟游客正常沟通。在跟中国游客遇到沟通障碍时，过分依赖于旁人的翻译或翻译软件，没有从根本上提高自己的汉语水平。

通过调查问卷显示，中国游客大部分对移民局警察汉语服务很满意，但也存在不少游客对移民局警察汉语服务不太满意的情况，甚至是不满意，因为移民局警察汉语水平薄弱，沟通障碍导致工作效率低，办理出入境手续时间过长导致游客产生厌烦心理，移民局工作繁忙，移民局警察也会有对游客服务态度也不好的情况。

素万那普国际机场作为泰国、东南亚乃至亚洲重要的航空枢纽，服务、设施、设备等等都应该与世界接轨，只有在适应大势潮流的前提下才能更好的发展自己。素万那普移民局作为机场的重要的部门，提高移民局警察的办公能力和语言素质和服务态度是必然趋势，也是大众所需。只有提高了素万那普移民局警察的汉语水平和服务态度，才能使中国游客对移民局警察汉语服务满意度得到提升，如果中泰语言互通，没有沟通障碍，未来的经济、旅游业的发展将会再创辉煌。

致谢

本论文是在导师李严峰老师的细心指导下完成的。首先,我要感谢我的导师,感谢导师的耐心指教,让我硕士论文能够顺利完成。这一年来,在我论文选题及论文研究的过程中,导师悉心的指导我,为指导我论文付出了宝贵的时间和精力。在导师的关心和帮助下,我不仅完成了硕士论文,而且我的汉语水平、写作水平都得到了很大的提高,同时,也使我在各方面的应对能力都得到了相应的提高。诚信感谢导师对我的关心和帮助。

其次,这两年以来,感谢学院各位领导和老师教会我许多宝贵的知识以及做人的道理。从学习汉语课程到写论文,一路遇到的困难,都有学院老师的耐心帮助,本人在此表示由衷的感谢。

再次,非常感谢父母、亲戚、同学、朋友对我学业默默的支持,在我遇到困难的时候给我勇气和信心、安慰我,让我有足够的勇气坚持到最后,诚信感谢你们对我的理解和支持,让我学会克服困难,以及变得更有耐心。

最后,感谢朱拉隆功大学孔子学院汉语培训负责老师和素万那普移民局警察对我论文采集信息的支持以及中国朋友对我调查问卷填写的帮助,如果没有你们的资料,本论文将缺少最重要的数据。此外,感谢 100 名中国游客的配合,帮助我完成问卷的调查,衷心感谢各位的支持。

参考文献

一、中文资料

- [1] 蔡秀美.《泰国曼谷主要旅游商业区汉语服务调查研究》[D]. 华侨崇圣大学, 2015 年
- [2] 芳如.《中国游客赴泰国旅游决策行为的影响因素研究》[D]. 天津大学, 2017 年
- [3] 黄梅秋.《中泰汉语教学合作政策研究》[D]. 广西民族大学, 2017 年
- [4] 何万娇.《泰国旅游汉语教学个案研究——以皇太后大学为例》[D]. 厦门大学, 2018 年
- [5] 林惠珍.《中国游客对泰国芭提亚的旅游业影响研究》[D]. 广西大学, 2016 年
- [6] 刘捷(WICHITA CHOTCHAIPATTARAPONG).《泰国零售业汉语服务研究——以 Terminal 21 购物中心为例》[D]. 华侨崇圣大学, 2018 年
- [7] 马炬炆(SARINNA ASSAVARUT).《泰国国家旅游局汉语应用研究——以曼谷素万那普国际机场服务站为例》[D]. 华侨崇圣大学, 2018 年
- [8] 邱伟胜(CHAYAKORN WATTANASIN).《中国游客赴泰国旅游满意度分析》[D]. 华东理工大学, 2015 年
- [9] 苏慧莹.《泰国汉语学习热探究, 以曼谷三所孔子学院为例》[D]. 华南理工大学, 2018 年
- [10] 吴建平.《泰国汉语教育与汉语推广现状、问题及对策》[D]. 集美大学学报, 2012 年
- [11] 王壁珠.《泰国旅游业商务汉语应用研究》[D]. 华侨崇圣大学, 2015 年
- [12] 王秀娟(KANYA PURIPAT).《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, 2018 年
- [13] 周洋.《泰国勿洞市孔子学院文化活动对语言教学的影响研究》[D]. 广东外语外贸大学, 2020 年
- [14] 谢鹏.《中国游客赴泰国旅游的影响因素与决策行为研究》[D]. 扬州大学, 2019 年
- [15] 朱巧梅.《泰国曼谷地区汉语培训机构教学现状调查与研究》[D]. 西安石油大学, 2019 年
- [16] 朱丽丽.《泰国皇太后大学孔子学院汉语教学及中华文化传播研究》[D]. 中央民族大学, 2020 年

- [17] 许爱心. 《影响中国游客出境游消费决策因素的实证研究 ——以泰国市场为例》 [D]. 浙江工商大学, 2016 年

二、泰文资料

- [1] พิชัย แก้วบุตร.(2563). ความพร้อมด้านภาษาจีนของท่าอากาศยานนานาชาติจังหวัดสุราษฎร์ธานีกับMICE CITY : การศึกษาตามแนวภูมิทัศน์เชิงภาษาศาสตร์. มนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรัตนนคร.
- [2] วันเฉลิม พ่วงธรรมรงค์. (2561). ความพร้อมการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ, กรุงเทพมหานคร.
- [3] อัจฉรา สมบัตินนทนา. (2555). พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย.ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.

三、网络资料

- [1] 泰国移民局警察网站. [online]. (<http://www.immigration.th>)
- [2] 泰国朱拉隆功大学孔子学院网站. [online]. (www.hanban.pku.edu.cn)
- [3] 中国知网. [online]. (http://gb.global.cnki.net/kns/brief/default_result.aspx)
- [4] 百度.<http://www.chinanews.com/cj/2019/11-15/9008898.shtml>

附录

附件：1. 问卷设计

中国游客对泰国素万那普移民局警察汉语服务问卷调查

แบบสอบถามเรื่อง

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีต่อการให้บริการภาษาจีนของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองที่สนามบินสุวรรณภูมิ

调查说明

此调查问卷是为了完成本人毕业论文素万那普机场移民局警察汉语服务调查研究而做的一份中国游客对泰国素万那普移民局警察汉语服务满意度的调查，以及了解素万那普移民局警察汉语服务的一些基本情况，从而提高为游客服务的质量，促进中泰关系的进一步发展，请大家如实填写此调查问卷，非常感谢大家的帮忙。

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีต่อการให้บริการภาษาจีนของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองที่สนามบินสุวรรณภูมิผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่านได้กรุณาตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริงซึ่งข้อมูลต่างๆที่ได้รับจากท่านจะนำไปพัฒนาการให้บริการภาษาจีนให้กับนักท่องเที่ยวชาวจีนให้ดีขึ้นและส่งเสริมมิตรภาพของไทยจีน ซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน ดังนี้

1. 您的性别 เพศ
 - 男 ชาย
 - 女 หญิง
2. 您的年龄 อายุ
 - 15-25 岁 ; 15-25 ปี
 - 26-35 岁 ; 26-35 ปี
 - 36-45 岁 ; 36-45 ปี
 - 46 岁以上 ; 46 ปีขึ้นไป
3. 您的学历程度 ระดับการศึกษา
 - 小学 ประถมศึกษา
 - 初中 มัธยมศึกษา
 - 高职高专 อนุปริญญา/ปวส
 - 本科及以上 ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป
4. 您的职业 อาชีพ
 - 公务员 ข้าราชการ

- 企事业单位员工 พนักงานบริษัทเอกชน
- 自由职业 อาชีพอิสระ
- 其他 อื่นๆ
5. 您的个人月收入 เงินเดือน
- 低于5000人民币 ;น้อยกว่า 5000 หยวน
- 5000—6000人民币 ;5000 - 6000 หยวน
- 6001—7000人 ;6001 - 7000 หยวน
- 7000人民币以上 ;7000 ขึ้นไป
6. 您总共去过泰国多少次 ท่านเคยไปประเทศไทยกี่ครั้ง
- 1 次; 1 ครั้ง
- 2 次; 2 ครั้ง
- 3 次; 3 ครั้ง
- 4 次; 4 ครั้งขึ้นไป
7. 您会说泰语吗 ท่านพูดภาษาไทยได้หรือไม่
- 不会 ไม่ได้
- 会一点点 ได้เล็กน้อย
- 不会 ได้
8. 您游玩泰国的方式 ท่านเดินทางมาเที่ยวที่ประเทศไทยโดยวิธีการใด
- 自由行 เดินทางมาเอง
- 跟团游 เดินทางมากับทัวร์
- 跟会泰语的朋友一起来玩 เดินทางมากับเพื่อนที่พูดภาษาไทยได้
- 其他 อื่นๆ.....
9. 您来泰国旅游是出于什么目的 เหตุผลที่ท่านเลือกมาเที่ยวที่ประเทศไทย
- 旅游 เที่ยว
- 探亲 เยี่ยมญาติ
- 商务 ธุรกิจ
- 其他 อื่นๆ.....
10. 您去泰国旅游最担心的问题是什么
- เมื่อท่านไปเที่ยวที่ประเทศไทยเรื่องที่กำลังกังวลที่สุดคืออะไร
- 语言不通 การสื่อสาร
- 饮食不习惯 อาหาร
- 水土不服 อากาศ
- 其他 อื่นๆ.....

11.您在素万那普机场跟移民局警察是用什么语言进行交流的

ท่านสื่อสารกับตำรวจตรวจคนเข้าเมืองด้วยภาษาอะไร

- 汉语 ภาษาจีน
- 英文 ภาษาอังกฤษ
- 泰语 ภาษาไทย
- 其他 อื่นๆ.....

12.你喜欢来泰国旅游吗 ท่านชอบท่องเที่ยวที่ประเทศไทย

- 1 几乎不喜欢 น้อยที่สุด
- 2 一点点 น้อย
- 3 一般 ปานกลาง
- 4 很喜欢 มาก
- 5 非常喜欢 มากที่สุด

13.您对素万那普机场移民局警察汉语服务水平是否满意

ท่านพอใจกับการให้บริการภาษาจีนของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองที่สุวรรณภูมิ

- 1 几乎不满意 น้อยที่สุด
- 2 一点点 น้อย
- 3 一般 ปานกลาง
- 4 很满意 มาก
- 5 非常满意 มากที่สุด

14.您觉得素万那普机场的中文指示牌对您有帮助吗?

ป้ายนำทางภาษาจีนที่สนามบินสุวรรณภูมิมีประโยชน์กับท่าน

- 1 几乎没有用 น้อยที่สุด
- 2 一点点 น้อย
- 3 一般 ปานกลาง
- 4 很有帮助 มาก
- 5 非常有帮助 มากที่สุด

15.泰国素万那普移民局警察用汉语跟您交流多吗

ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองที่สนามบินสุวรรณภูมิใช้ภาษาจีนกับท่าน

- 1 几乎没有 น้อยที่สุด
- 2 很少 น้อย
- 3 一般 ปานกลาง
- 4 很多 มาก
- 5 非常多 มากที่สุด

16. 您觉得素万那普移民局警察的汉语水平怎么样

ท่านคิดว่าตำรวจตรวจคนเข้าเมืองสามารถใช้ภาษาจีนได้ดี

- 1 不怎么好 น้อยที่สุด
- 2 勉强可以 น้อย
- 3 一般 ปานกลาง
- 4 很好 มาก
- 5 非常好 มากที่สุด

17. 泰国素万那普移民局警察讲的汉语你能听得懂吗

ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองสามารถใช้ภาษาจีนสื่อสารกับท่านเข้าใจได้ระดับใด

- 听得懂 เข้าใจ
- 听得懂一点 เข้าใจนิดหน่อย
- 听不懂 ไม่เข้าใจ

18. 在过海关的时候如果出现语言沟通障碍，您的问题是如何得到解决问题的

เมื่อท่านไม่สามารถสื่อสารกับตำรวจตรวจคนเข้าเมืองที่สนามบินสุวรรณภูมิ ท่านแก้ไขปัญหาอย่างไร

- 请懂泰语的游客帮翻译 ขอความช่วยเหลือจากนักท่องเที่ยวที่พูดภาษาไทยได้
- 有专业翻译人员 มีล่ามช่วย
- 用翻译软件 ใช้ APP มาแปล
- 其他 อื่นๆ

19. 您认为泰国素万那普移民局警察汉语服务哪方面有待提高

ท่านคิดว่าการให้บริการภาษาจีนของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองควรพัฒนาด้านใดบ้าง

- 移民局警察汉语水平 ภาษาจีนของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง
- 增加汉语指示牌 เพิ่มป้ายนำทางภาษาจีน
- 配有专业的中泰翻译人员 มีล่ามภาษาจีน-ภาษาไทยในทุกสาขา
- 其他 อื่นๆ

20. 您对泰国素万那普移民局警察的汉语服务有什么意见和建议

ท่านคิดว่าการให้บริการภาษาจีนของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองมีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะใดบ้าง

.....

.....

.....

附件：2. 访谈提纲

访谈负责素万那普移民局警察进行汉语培训项目的朱拉隆功大学孔子学院领导的问题

1. 请问您贵姓？您的职务是？主要负责哪些方面的工作？
2. 请孔子学院为素万那普移民局警察进行汉语培训是泰国哪个部门下的文件呢？
3. 孔子学院一年给素万那普移民局警察进行几次汉语培训？每次课程培训多长时间？
4. 素万那普移民局警察汉语培训课程内容是如何设置的？
5. 素万那普移民局警察在汉语培训的时候学习态度如何？
6. 在给移民局警察进行汉语培训的时候有没有具体的考勤制度？他们进行培训的出勤率怎么样？
7. 孔子学院在给移民局警察进行汉语培训的时候有什么教学方面的困难？
8. 孔子学院教师给移民局警察进行汉语培训后教学情况和效果如何？
9. 移民局警察进行汉语培训后学习效果如何？
10. 孔子学院给移民局警察培训期间有没有对他们的学习效果进行定期考核？如果有，是从哪些方面来考核的？
11. 您对移民局警察的汉语培训有什么意见和建议？

访谈素万那普移民局警官的问题

1. 请问您贵姓？您的职务是？主要负责哪些方面的工作？
2. 请孔子学院教师来给移民局警察进行汉语培训是泰国哪个部门安排的？
3. 素万那普机场移民局跟汉语服务相关的部门有哪些？主要的工作内容是什么？
4. 移民局是如何安排移民局警察工作和汉语培训的时间？
5. 移民局警察对汉语学习的积极性如何？
6. 移民局警察在汉语培训中的学习态度如何？
7. 移民局警察在汉语学习中有什么困难？
8. 移民局警察进行汉语培训后，效果如何？
9. 移民局警察在进行汉语培训后，学习内容对汉语服务帮助大不大？
10. 移民局警察在经过汉语培训后，现在大家汉语服务整体水平如何？
11. 移民局警察经过汉语培训后，在工作中还需要专业翻译人员的帮忙吗？
12. 移民局对孔子学院的汉语培训是否满意？对移民局警察的学习状态有没有什么建议？
13. 移民局警察对孔子学院的汉语培训有什么意见和建议？

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	ดาบตำรวจหญิง นพมณี ศุภลักษณ์ (林涵英)
วัน เดือน ปีเกิด	6 ตุลาคม 2528
ที่อยู่ปัจจุบัน	99/20 ถนนสายเอเชีย ตำบลแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก 63110
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2550 – 2553 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ศิลปศาสตรบัณฑิต (การท่องเที่ยวและการโรงแรม)
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2553 – 2558 ผู้บังคับหมู่ ฝ่ายอำนวยการ 9 กองบัญชาการตำรวจภูธร ภาค 2
พ.ศ. 2558 – 2559 ผู้บังคับหมู่ ฝ่ายอำนวยการ กองบังคับการ ตรวจคนเข้าเมือง 3	
พ.ศ. 2559 – ปัจจุบัน ผู้บังคับหมู่ ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดจันทบุรี กองบังคับการ ตรวจคนเข้าเมือง 3	