

泰国工业园区管理局（IEAT）招商部门汉语服务调查研究——以泰中罗勇工业园为例

A Survey on Chinese Language Services in the Investment Promotion Department of the Industrial Estate Authority of Thailand (Ieat) : Taking the Thailand-China Rayong Industrial Park as an Example

Sunisa Bicha*, Zhao Ping

College of Chinese, Huachiew Chalermprakiet University

*Email: sunisabicha@gmail.com

摘要

本研究旨在对泰国工业园区管理局（IEAT）招商部门汉语服务的质量与效能进行系统性与深度分析。当前关于泰国汉语服务的研究多集中于旅游、酒店及日常教育等传统领域，鲜有针对政府招商引资与跨文化投资管理中汉语服务效能的探讨。为填补这一研究空白，本研究采用量化研究与 SWOT 分析相结合的方法，通过结构式问卷对泰中罗勇工业园内的 100 家中资企业的受访者（主要分布在汽摩配及电子电器业）进行调查，评估维度涵盖服务可及性、表达清晰度、需求理解度、政策解读有效性及降低沟通成本效能。

结果表明，IEAT 的汉语服务在降低行政沟通成本等方面发挥了积极作用，总体满意度指数为 2.78 分（处于“一般”水平）。受访者虽认可基础口语沟通能力，但基于问卷数据与实地调研证实，服务体系仍面临显著的结构性问题：核心招商团队仅 12 名编制人员，高达 91.7% 的汉语服务人员缺乏高级汉语读写能力且未获得 HSK 证书，导致专业中文翻译人员不足、中文政策文件及数字化办事指南严重匮乏。基于实证数据与 SWOT 分析结果，本文提出强化工作人员“职业商务汉语”培训、建立规范化中文技术文件体系、拓展双语数字化服务平台等具有实践意义的改进建议。研究认为，提升 IEAT 汉语服务的专业化与系统化水平，将有助于增强泰国投资便利化能力，并进一步提升其在区域投资竞争格局中的综合竞争力。

关键词：泰国工业园区管理局（IEAT），招商部门，汉语服务，投资便利化，跨文化沟通，满意度分析，

Abstract

This study provides an in-depth examination of the quality and effectiveness of Chinese language services delivered by the Investment Promotion Division of the Industrial Estate Authority of Thailand (IEAT), a strategic component that directly influences the efficiency of investment facilitation for Chinese enterprises operating in Thailand. Employing a quantitative research design and SWOT analysis, data were collected from 100 respondents from Chinese enterprises in the Thailand-China Rayong Industrial Park using a structured questionnaire. The core dimensions encompassed service accessibility, clarity of expression, understanding of needs, effectiveness of policy interpretation, and the efficacy of reducing communication costs. The findings reveal that IEAT's Chinese language services play a crucial role in mitigating administrative barriers, with an overall satisfaction index of 2.78 (Moderate level). However, the study emphasizes profound structural limitations, such as an understaffed core team of only 12 personnel, 91.7% of whom lack advanced Chinese reading/writing skills and official HSK certifications. Furthermore, the absence of standardized technical documents in Chinese creates bottlenecks in complex legal procedures. Based on the empirical results, the study proposes policy-oriented recommendations: strengthening specific "Business Chinese" competencies, standardizing technical documents in Chinese, and expanding bilingual digital service mechanisms to elevate Thailand's investment facilitation performance.

Keywords: IEAT, Investment Promotion Division, Chinese Language Services, Investment Facilitation, Cross-cultural Communication, Satisfaction Analysis

一、绪论

在全球经济高度一体化的背景下，泰国在区域经济合作中发挥着重要作用。随着泰国“东部经济走廊（EEC）”战略与中国“一带一路”倡议（BRI）的深度对接，大量中资企业（特别是高科技、印刷电路板 PCB 及新能源产业）正加速向泰国转移并呈现集群化发展趋势。在此背景下，泰国工业园区管理局（IEAT）作为直接负责外商引资与服务的核心政府机构，其招商部门的“跨文化沟通能力”与“汉语服务效能”已成为影响中国投资者决策与投资便利化的关键软实力。

然而，在实际招商服务与行政审批实践中，IEAT 的汉语服务供给与中资企业日益增长的专业需求之间存在显著落差。招商部门的汉语服务面临着诸多瓶颈：面对庞大的中国投资者，核心招商团队编制严重受限；多数服务人员仅具备基础口语能力，缺乏对商务法律及环保评估（EIA）等专业词汇的掌握；系统翻译的中文版政策指导文件严重匮乏，直接推高了中资企业的跨国行政沟通成本。本研究以泰中罗勇工业园为例，旨在通过量化问卷调查与 SWOT 分析，客观评估招商部门现有汉语服务人员的语言水平及中资企业的满意度，深度剖析其中存在的问题，为泰国政府优化对华招商策略提供具有实证依据的政策建议。

二、文献综述与理论基础

（一）工业园建设与跨文化沟通 在关于中泰园区跨文化沟通与招商服务的研究中，孟广文等（2020）对泰中罗勇工业园的“园中园”模式与效益进行了深入评价，指出园区通过提供“一站式”中文服务，有效克服了文化差异，大幅降低了中资企业在泰国的跨文化沟通与行政审批成本。Yao（2021）在探讨后疫情时代中资企业在泰投资挑战时明确指出，跨文化复合型管理人才（“语言+专业”人才）及针对性语言服务的短缺，直接制约了企业的本地化运营与沟通效能。

（二）“三角外交”（Triangular Diplomacy）视角下的语言服务 Lhapeerakul 和 Khamsroy（2023）运用“三角外交”的理论框架，深入剖析了中资跨国公司在泰中罗勇工业园中对促进中泰两国关系发展所发挥的核心作用。在全球化背景下，中资跨国公司已不再仅仅是追求经济利润的商业实体，而是扮演着“企业外交官”的角色。在这一政府与企业的双向互动中，系统的官方汉语服务不仅是沟通的工具，更是打破跨文化壁垒、加深中泰两国在经济与政治层面相互依存度的核心载体。现有的汉语服务研究多集中于旅游与酒店业（如林飒楠关于电信公司汉语服务的研究、邓玲珑关于商标翻译的研究），专门针对政府招商引资的实证研究依然匮乏，这也是本研究着力填补的学术空白。

三、研究方法与数据来源 本研究采用量化研究方法，

以泰中罗勇工业园内的中资企业为总体研究对象。通过发放结构式问卷，共回收有效问卷 100 份（代表 100 家中资企业）。问卷采用李克特五级量表（Five-point Likert Scale）进行量化测度，单项评分标准界定为：很满意记 5 分，满意记 4 分，一般记 3 分，不满意记 2 分，很不满意记 1 分。同时计算满意度指数（Satisfaction Index，均值 M），并结合 SWOT 模型对 IEAT 招商部门的内外部环境进行深度剖析。

四、基于数据的现状与满意度分析

（一）受访企业基本情况 本次调查的 100 家企业中，行业分布呈现明显的高端制造化特征：汽摩配及零部件业占 40%，电子电器业占 25%，机械设备业占 15%，新能源与新材料占 10%。在投资时长方面，投资在 1-3 年的企业占比最高，达到 35%；3-5 年的企业占 30%；少于 1 年的新进企业占 15%；5 年以上的成熟企业占 20%。这表明超过 80%的企业在泰投资时间不足 5 年，在处理复杂的土地所有权、执照申请及环保审批时，高度依赖 IEAT 招商部门提供的专业汉语翻译与政策解读服务。

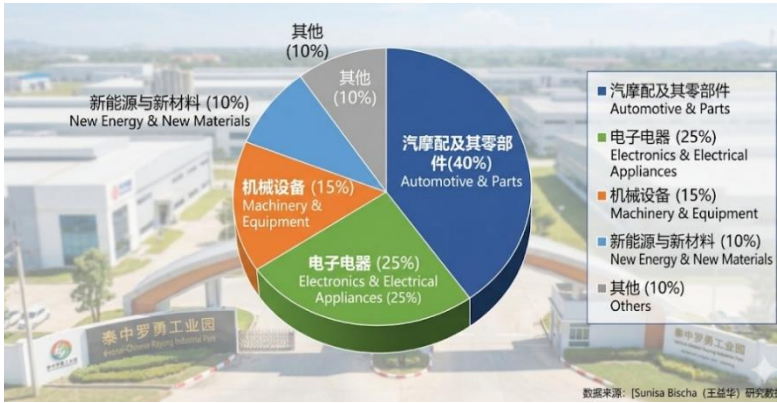


图 1-3 泰中罗勇工业园中资企业行业分布比例图

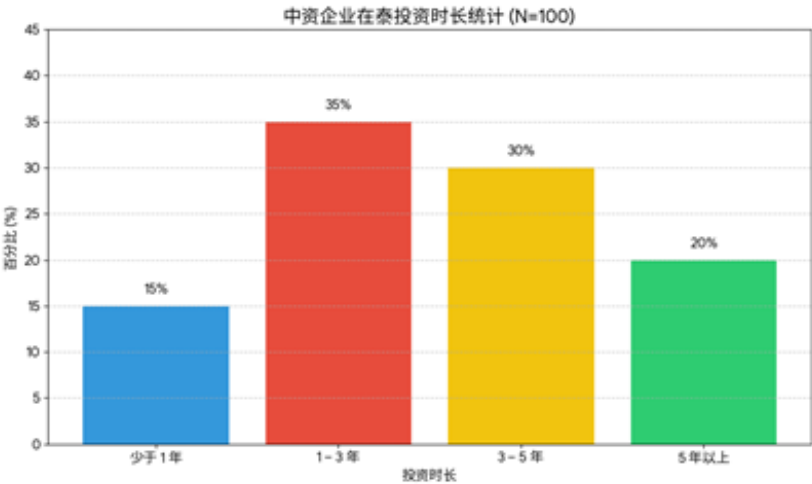


图 1-4 中资企业在泰投资时长分布图

（二） 汉语服务满意度指数分析 根据 100 份有效问卷的数据统计，IEAT 招商部门汉语

服务的总体满意度指数（综合 M 值）为 2.78 分（满分 5 分），整体处于“一般”偏下水平。具体单项指标如下：

1. 招商部门在与中资咨询时能提供汉语服务：2.90 分。
2. 中资企业在多方面可得到招商部门提供的汉语服务（如投资、政策法规手续办理）：2.53 分。
3. 招商部门可为中资企业提供方便的汉语服务：2.75 分。
4. 汉语服务人员的中文表达清晰：3.05 分。
5. 汉语服务人员能听懂和准确理解中资公司的需求：2.87 分。
6. 汉语服务人员能有效帮助中资企业理解工业园的政策和流程：2.56 分。
7. 对招商部门整体汉语服务的看法：2.80 分

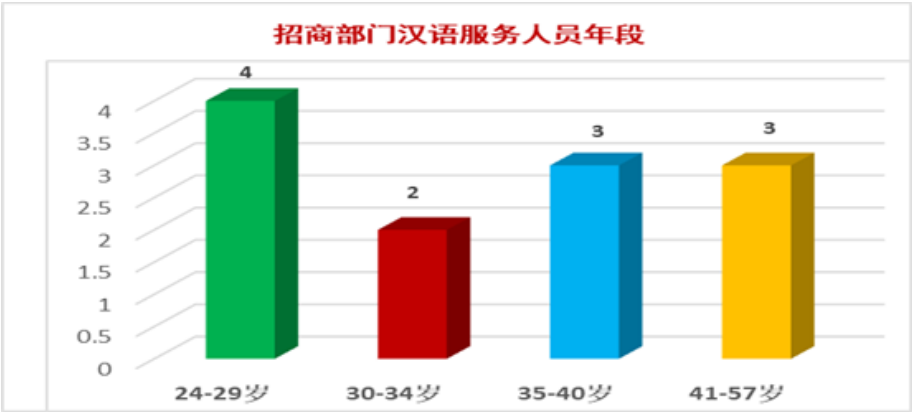


图 2-2 招商部门汉语服务人员年龄情况

（三） 满意度数据深层剖析

- 1. 日常交流能力尚可，但深度沟通面临显著瓶颈：第 4 项“中文表达清晰（3.05 分）”和第 5 项“准确理解需求（2.87 分）”得分相对较高，表明 IEAT 现有的汉语服务人员具备一定的基础沟通能力。然而，专业领域与政策翻译服务严重缺位，第 2 项（2.53 分）和第 6 项（2.56 分）的满意度指数在全表中处于最低水平。选择“不满意”和“很不满意”的企业比例合计高达 48% 和 50%。这直指核心痛点：当涉及到复杂的 BOI 投资政策、法律法规解释时，现有工作人员的专业词汇储备能力存在严重不足。
- 2. 服务的便利性与覆盖面不足：第 1 项（2.90 分）和第 3 项（2.75 分）得分偏低。由于核心双语人力资源严重匮乏，中资企业在需要多部门对接时，往往面临“找不到专业中文工作人员”的窘境。

五、 基于 SWOT 模型的 IEAT 招商部门汉语服务评估 为系统性地剖析现状，本文引入 SWOT 模型进行分析：

- 1. 优势（Strengths）：制度背书与政策红利。招商部门直属于泰国工业部，其运作高度契合泰国 EEC 战略，并享有 BOI 的投资优惠，具备强有力的官方政策吸引力。
- 2. 劣势（Weaknesses）：行政编制极度受限（仅 12 人），导致精细化涉外服务严重缺位。据调查，高达 91.7% 的汉语服务人员缺乏高级汉语读写能力及 HSK 证书，且中文政策文本及数字化双语办事系统建设极度滞后。
- 3. 机遇（Opportunities）：随着中国高新技术产业链（如新能源汽车与 PCB）的大规模转移，庞大的中国投资将倒逼 IEAT 争取更多财政预算，用于升级双语数字系统与扩充外事人才编制。
- 4. 挑战（Threats）：越南、马来西亚等东盟邻国正展开激烈的同质化招商竞争。同时，泰国严格的环保法规要求极高，若因汉语服务不到位导致合规信息传达失误，中资企业将面临巨大停工风险与法律风险。

六、 结论与对策建议研究证实

IEAT 的汉语服务在协助中资企业落户方面发挥了积极作用，总体满意度为 2.78 分。但面对高新技术产业密集入驻的新常态，服务体系在专业深度与人才储备上显露疲态。为了有效提升跨文化行政服务能力，招商部门必须采取“防御与扭转战略（WO / ST 复合导向）”，提出以下系统性改进建议：

- 1. 建立专业化人才梯队与严格的准入机制：鉴于 91.7% 的员工缺乏官方语言认证，建议 IEAT 设立专职汉语外事岗位，并将 HSK（汉语水平考试）5 级或 6 级证书作为录用的硬性指标，从源头上提高书面及专业翻译能力。
- 2. 实施“职业商务汉语”精准培训：摒弃基础口语培训，推行针对高科技产业链的“职业汉语”培训计划，编写内部专业术语手册，涵盖土地法规、EIA 环保合规及税务条款，打破词汇沟通瓶颈。
- 3. 推进“微信小程序与 AI 辅导”的数字化双语平台建设：顺应数字化转型趋势，将纸质政策文件转化为在线资源。开发专属的官方微信小程序，集成中文版投资指南供企业直接下载。同时，引入智能客服（AI Chatbot）处理常规政策咨询，以解放仅有的 12 名招商人员的时间。

4. 建立“一站式”跨部门双语协调专班：在涉及多部门协调的行政事项中，IEAT 应牵头联合海关、税务等涉企部门成立“中文服务专项小组”，集中处理复杂的投资审批问题，破除跨部门联动的语言壁垒。

参考文献

- Lhapeerakul, P., & Khamsroy, A. (2023). An Analytical Study of the Role of Chinese Multinational Companies in the Thai-Chinese Industrial Area, Rayong Province for the Development of Thai-China Relations through the Concept of “Triangular Diplomacy”. *Chulalongkorn University Journal of Social Sciences*, 53(2), 333-366.
- Yao, Y. (2021). Opportunities, Challenges and Countermeasures for Chinese Enterprises Investing in Thailand in Post-Epidemic Era. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 219, 1170-1174.
- 白文毅. 泰国“中文+职业技能”发展策略研究[D]. 清莱：泰国清莱皇家大学，2023.
- 林飒楠. 泰国 AIS 移动通讯公司营销中的汉语服务调查研究[D]. 曼谷：华侨崇圣大学，2020.
- 孟广文，赵钊，周俊，等. 泰中罗勇工业园“园中园”模式与效益评价[J]. *地理科学*，2020，40(11)：1803-1811.