



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

ความพึงพอใจของชาวจีนที่มีต่อการให้บริการภาษาจีนของตำรวจตรวจ
คนเข้าเมืองที่จังหวัดตาก กรณีศึกษาเรื่องคดีการหลบหนีข้ามแดนเข้า
ราชอาณาจักรไทยผ่านช่องทางอื่นที่ไม่ใช่ช่องทาง
ที่กฎหมายกำหนดของชาวจีน

A STUDY OF CHINESE SERVICE OF THE POLICE OF TAK IMMIGRATION
BUREAU IN THAILAND: TAKE CHINESE CITIZEN IMMIGRATION AND
ILLEGAL CASES AS AN EXAMPLE

泰国哒府移民局警察汉语服务调查研究
——以中国公民移民与违法案件为例

นันทนา ศุภลักษณ์
(林喜乐)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)
วิทยาลัยจีนศึกษา มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

พ.ศ. 2565

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ความพึงพอใจของชาวจีนที่มีต่อการให้บริการภาษาจีนของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองที่จังหวัดตาก
กรณีศึกษาเรื่องคดีการหลบหนีข้ามแดนเข้าราชอาณาจักรไทยผ่านช่องทางอื่นที่ไม่ใช่ช่องทางที่กฎหมาย
กำหนดของชาวจีน

**A STUDY OF CHINESE SERVICE OF THE POLICE OF CHANGWAT TAK
IMMIGRATION BUREAU IN THAILAND:**

Take Chinese Citizen Immigration and Illegal Cases as an Example

**泰国哒府移民局警察汉语服务调查研究
——以中国公民移民与违法案件为例**

นันทนา ศุภลักษณ์ (林喜乐)

ได้รับพิจารณาอนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

สอบวันที่ 29 พฤษภาคม พ.ศ. 2565

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิไล ลิ้มถาวรานันต์
ประธานกรรมการสอบ

Dr. Zhao Ping
อาจารย์ที่ปรึกษา

Prof. Dr. Li Yanfeng
กรรมการสอบ

Prof. Dr. Liu Sen
กรรมการสอบ

Assoc. Prof. Dr. Fan Jun
กรรมการสอบ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นริศ วศินานนท์
กรรมการสอบ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นริศ วศินานนท์
ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

Dr. Zhao Ping
กรรมการสอบ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธเนศ อิ่มสำราญ
คณบดีวิทยาลัยจีนศึกษา

**ความพึงพอใจของชาวจีนที่มีต่อการให้บริการภาษาจีนของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองที่จังหวัดตาก
กรณีศึกษาเรื่องคดีการหลบหนีข้ามแดนเข้าราชอาณาจักรไทยผ่านช่องทางอื่นที่ไม่ใช่ช่องทางที่
กฎหมายกำหนดของชาวจีน**

นันทนา ศุภลักษณ์ 636017
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: Dr. Zhao Ping, Ph. D.

บทคัดย่อ

สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตากตั้งอยู่ในพื้นที่ของอำเภอแม่สอด ประชากรมีทั้งชาวเขาและชาวพม่าเป็นจำนวนมากแม่สอดเป็นอำเภอที่มีการค้าระหว่างประเทศกับพม่าเนื่องจากเป็นอำเภอที่มีชายแดนติดกับประเทศพม่าปัจจุบันจึงมีชาวต่างชาติเป็นจำนวนมากเดินทางมาท่องเที่ยวและทำธุรกิจ โดยเฉพาะมีชาวจีนที่เข้ามาทำธุรกิจและเข้ามาเพื่อใช้เส้นทางแม่สอดเพื่อข้ามไปยังประเทศที่ 3 เมืองเมียวดี ประเทศพม่า หน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตาก นอกจากการตรวจสอบวีซ่าเข้าและออกของชาวต่างชาติที่สนามบินแม่สอดและสะพานมิตรภาพไทย-พม่าแล้วนั้น สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตากยังตั้งรับนโยบายปราบปรามปราบปรามขบวนการลักลอบขนคนผิดกฎหมายที่เข้ามาพำนักอาศัยท่องเที่ยวหรือกลุ่มคนร้ายข้ามชาติที่เข้ามาแฝงตัวโดยใช้ประเทศไทยเป็นฐานในการกระทำความผิดในอำเภอแม่สอดและปัจจุบันส่วนใหญ่ที่เดินทางเข้ามาพำนักในอำเภอแม่สอดจำนวนมากคือชาวจีนที่เดินทางเข้าเพื่อมาทำธุรกิจผิดกฎหมายและการข้ามแดนเข้า-ออกไปยังประเทศที่ 3 อย่างผิดกฎหมายโดยการหลบหนีข้ามแดนเข้า-ออกราชอาณาจักรไทยผ่านช่องทางอื่นที่ไม่ใช่ช่องทางที่กฎหมายกำหนดของชาวจีนและไม่มีการขอวีซ่าเข้า-ออกราชอาณาจักรไทยอย่างถูกต้องสำนักงานตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตากจึงต้องให้บริการภาษาจีนเพื่อสื่อสารกับชาวจีนการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายสถานการณ์และความสำคัญของการให้บริการภาษาจีนที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตาก การจัดการตรวจคนเข้าเมืองและการจัดการคดีที่เกี่ยวข้องผ่านการทำแบบสอบถามจากชาวจีนที่มีต่อการบริการภาษาจีนของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตาก

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการทำแบบสอบถามและสัมภาษณ์ การดำเนินการทำแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์จากชาวจีน 170 คนที่เคยไปที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตาก เพื่อรวบรวมข้อมูลและทำความเข้าใจการประเมินการบริการของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตาก จากการศึกษาครั้งนี้ได้วิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันในการให้บริการภาษาจีน พื้นฐานภาษาจีน ทักษะคิดและประสิทธิภาพในการทำงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองที่จังหวัดตาก และยังได้ศึกษาสถานการณ์ของล่ามภาษาจีนอีกด้วย จากการศึกษาพบว่า ไม่มีตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตากคนใดที่สามารถสื่อสารภาษาจีนได้ขาดบุคลากรที่สามารถสื่อสารภาษาจีนและไม่มีการอบรมการสื่อสารภาษาจีน ดังนั้นสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตากยังจำต้องพึ่งพาความช่วยเหลือจากล่ามภาษาจีนภายนอกเพื่อสื่อสารกับชาวจีนเท่านั้น ล่ามภาษาจีนภายนอกเป็นคนที่พูดภาษาจีนและภาษาไทยได้ดี และช่วยงานแปลภาษาจีนได้ดี ซึ่งให้ความช่วยเหลืออย่างมากกับตำรวจตรวจคนเข้าเมือง

จากการศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นถึงปัญหาที่มีอยู่ในการบริการภาษาจีนของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตาก ซึ่งให้เห็นว่าตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจำเป็นต้องปรับปรุงทัศนคติการบริการ พัฒนาพื้นฐานการบริการภาษาจีน และปรับปรุงวิธีการทำงานด้วย จากปัญหาที่มีอยู่ในการบริการภาษาจีนของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง การวิจัยได้เสนอข้อเสนอแนะที่ดีสำหรับการปรับปรุง

คำสำคัญ: สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดตาก; การบริการภาษาจีน; ชาวจีน; ล่ามภาษาจีน

泰国哒府移民局警察汉语服务调查研究

——以中国公民移民与违法案件为例

林喜乐：636017

文学硕士学位（商业汉语）

指导教师：赵平博士

摘要

泰国哒府移民局位于泰国西部，有很多外国人前来旅游和经商，其中有不少中国人。移民局的工作除了检查出入境签证外，还要处理一些违法案件。由于也有中国人涉案，移民局警察需要提供汉语服务与中国人沟通。本论文研究的目的是通过对哒府移民局警察汉语服务的调查，说明移民局警察在出入境管理和处理相关案件中提供汉语服务的情况和重要性。

论文研究采用问卷调查的方法和访谈法，对曾去过哒府移民局的 170 个中国人进行线上调查，收集资料，了解他们对哒府移民局警察汉语服务的评估。论文通过调查，分析了哒府移民局警察汉语服务的现状，汉语水平，工作态度和效率。论文还调查了汉语翻译协助人员的情况。调查显示，哒府移民局警察都不会汉语，也没有汉语培训的经费和条件，只能依靠外聘汉语翻译人员的帮助与中国公民沟通。外聘的汉语翻译服务人员是当地人，汉语和泰语都比较好，能够胜任汉语翻译工作，为移民局警察的汉语服务提供了很大的帮助。

论文在调查分析的基础上说明了哒府移民局警察在汉语服务方面存在的问题。论文指出移民局警察需要改进服务态度，提高汉语服务水平，改进工作作风。论文针对移民局警察在汉语服务中存在的问题，提出了改进的建议。

关键词： 哒府移民局警察；汉语服务；中国公民；汉语翻译协助人员；

**A STUDY OF CHINESE SERVICE OF THE POLICE OF TAK IMMIGRATION
BUREAU IN THAILAND: TAKE CHINESE CITIZEN IMMIGRATION AND
ILLEGAL CASES AS AN EXAMPLE**

Nantana Supaluck: 636017

Master Degree of Liberal Arts (Chinese Business Communication)

Thesis Advisory Committee: Dr. Zhao Ping

Abstract

The TAK Immigration Bureau of Thailand is located in the western part of Thailand. Many foreigners come to travel and do business, including many Chinese. In addition to checking entry and exit visas, the work of the Immigration Bureau also handles some illegal cases. Since there are also Chinese involved in the case, the immigration police need to provide Chinese service to communicate with the Chinese. The purpose of this paper is to explain the situation and importance of the Chinese language service provided by the immigration police in the immigration management and related cases through the investigation of the police Chinese service in the TAK Immigration Bureau.

The research of this thesis adopts the method of questionnaire survey and interview, and conducts an online survey on 170 Chinese who have been to the TAK Immigration Bureau to collect data to understand their evaluation of the police Chinese service of the TAK Immigration Bureau. Through the investigation, the paper analyzes the current situation, Chinese proficiency, work attitude and efficiency of the police's Chinese service in TAK Immigration Bureau. The paper also investigates the situation of Chinese translation assistants. The investigation showed that none of the police officers of the TAK Immigration Bureau could speak Chinese, nor did they have the funds and conditions for Chinese language training, so they could only rely on the help of external Chinese translators to communicate with Chinese citizens. The externally hired Chinese translation service personnel are locals who speak Chinese and Thai well and are competent for the Chinese translation work, which has provided great help for the Chinese service of the immigration police.

On the basis of the investigation and analysis, the paper illustrates the problems existing in the Chinese service of the TAK Immigration Bureau police. The paper points out that the immigration police need to improve their service attitude, improve their Chinese service level, and improve their work style. In view of the problems existing in the Chinese service of the immigration police, the paper puts forward suggestions for improvement.

Key words: The TAK Immigration Bureau police; Chinese service; Chinese citizens;
Chinese translation assistants

目 录

目录	I
绪论	IV
一、选题的背景及研究意义	1
二、本选题研究领域国内外的研究动态及发展趋势	3
三、本选题的研究目的、方法、内容	6
四、论文研究的创新性	8
五、要解决的关键问题	8
第一章 泰国哒府移民局概况	9
第一节 哒府移民局警察人员基本情况	9
第二节 哒府移民局警察的工作情况	11
第三节 哒府移民局警察提供的汉语服务概况	13
第二章 哒府移民局警察汉语服务调查	15
第一节 哒府移民局警察人员基本情况	15
第二节 汉语翻译协助人员基本情况	16
第三节 哒府移民局警察提供的汉语服务	16
第四节 哒府移民局警察汉语服务满意情况调查	21
第五节 对汉语翻译协助人员的问卷调查	28
第三章 对哒府移民局警察汉语服务的评估	30
第一节 哒府移民局警察工作情况的 SWOT 分析	30
第二节 对哒府移民局警察汉语服务中存在的问题	32
第三节 进行的错跑与建议	34
结语	35
参考文献	36
附件	37
致谢	41
论文发表同意书	42

图表目录

图 1-1 达府在泰国的位置	9
图 1-2 达府的旅游圣地 Thi Lo Su 瀑布	9
图 1-3 哒府著名景点— 普密蓬水坝	10
图 1-4 哒府百年华人美成小区	10
图 2-1 哒府移民局警察会说的语言	18
图 2-2 哒府移民局警察使用不用语言的情况	22
图 2-3 中国公民对移民局警察汉语水平的看法	23
图 2-4 中国公民对移民局警察汉语服务的满意情况	24
图 2-5 中国公民在遇到语言障碍时的解决方式	24
图 2-6 中国公民认为在汉语服务方面移民局警察需要改进的地方	25
图 2-7 中国公民对移民局警察服务的总体满意情况	26

表格目录

表 1-1 哒府移民局行政管理部门和管理工作	12
表 2-1 哒府移民局警察的男女人数	15
表 2-2 哒府移民局汉语翻译协助人员情况	16
表 2-3 曼谷机场移民局警察与哒府移民局警察汉语服务情况对比	20
表 2-4 中国公民过海关与移民局警察沟通的情况	22
表 2-5 中国公民能听懂移民局警察说的汉语情况	23
表 2-6 中国公民对哒府泰国移民局警察的满意情况	27
表 2-7 中国公民对汉语翻译协助人员汉语水平的评价	29
表 2-8 中国公民对汉语翻译协助人员的满意情况	29
表 3-1 哒府移民局警察汉语服务的 SWOT 分析表	30

绪论

一、选题的背景及研究意义

旅游业是泰国重要的经济支柱。泰国政府非常重视旅游业的发展，除了旅游部门外，泰国海关，边检、旅游警察和移民部门业也努力配合，为泰国旅游业的发展，旅游环境的改善和旅游安全等而积极工作。

在新冠病毒全球流行前，来泰国旅游的外国游客中，中国游客高居第前位。2019年中国赴泰国游客人数约为1098万人次，同比增长4.2%。^[1]据泰国旅游局数据显示，2020年泰国外来游客最多地区为中国1249910人，其次是马来西亚游客为619451人；再次是俄罗斯游客为587167人^[2]。造成中国游客大量增加的原因一是自改革开放以来，中国经济发展迅速，人民的生活水平显著提高，越来越多的人选择出国旅游，享受不同文化生活，感受世界风光。二是由于泰国与中国是近邻，旅游费用不高，风景优美，美食丰富，旅游环境好。据泰国旅游局调查显示，80%的中国游客，首次出境游的目的地是泰国。1855年泰国与对外贸易自由开放后，改善了与现代国家的贸易，促进了更多的外国商人的贸易，由于中国经济发展，泰国与中国的进出口贸易不断增长，除了来泰旅游的中国游客外，也有一些来泰经商投资的中国商家。在这种形势下不仅泰国旅游业需要承担更多的旅游服务，而且泰国海关和移民局相关部门也增加了很多为中国游客和商家服务的工作。由于新冠病毒对全球的影响，泰国旅游业也受到了重创，各国相互贸易往来也受到了很大的影响。随着疫情开始减弱，在2022年泰国旅游业开始逐渐复苏。

在中国来泰人员中既有大量的游客，还有来泰国工作、留学、居留养老的人员。也有一些没有遵守泰国法律从事非法行为的人员，如走私、电信诈骗、非法入境的人员。泰国移民局警察的工作除了办理与中国游客有关的出入境手续外，也要处理一些涉及在泰中国人员的非法行为的案件、羁押、审核、遣送相关人员等事宜。泰国移民局警察的工作复杂，为了有效地处理这些问题，在工作语言上需要移民局警察能够提供良好的中文服务，与有关中方涉案人员进行沟通，一方面要弄清案情，进行提问，一方面要了解中方涉案人员的申诉和提出的问题等。本论文研究的课题就是在中国公民移民事宜和有关案件的处理方面，对泰国哒府移民局警察汉语服务进行调查研究。

[1] 腾讯大渝网：2019年中国赴泰游客人数约10998万人次。

https://cq.qq.com/a/20200109/042403.htm?qqcom_pgv_from=aio 2020-01-09

[2] 产业信息网：《2020年泰国游客数量、旅游收入及酒店入住情况分析：泰国的主要游客都来自中国》

<https://www.chyxx.com/industry/202104/947494.html> 2021-04-25

泰国哒府，泰语叫“จังหวัดตาก”位于泰国西部，属于泰国北方的一个府，是与缅甸接壤的重要边境地带，总面积为 16,406 平方公里，人口约 65 万人；一年有三个季节，分别为：夏季、雨季、冬季；地理环境主要以森林和山地为主，适合种植农作物的平地很少，由于是重要的边境地段，哒府的交通便利，四通八达。哒府旅游景点主要是以自然风光为主，比较有名的旅游景点有：瓦娜楠寺庙、纳烈苏安王庙、慕斯市场、淋美市场、缙珞苏瀑布、帕缙寺庙、乜湄国家公园等等。由于哒府地理优势的原因，前往哒府的外国人很多，但以中国人居多，大多数中国人来哒府的目的是做贸易生意、商业投资、自己开酒店、开餐馆，有的是来边境赌场参加赌博，因此，哒府的经济发展的比较好。旅游景点以自然风光为主，景点稀少，来这里旅游的游客相对较少，旅游业的发展没有曼谷、芭提雅、普吉、清迈等地的发展的好。

哒府移民局位于哒府的湄索县，在泰国经济、旅游业快速发展下，赴哒府经商的中国人越来越多，对移民局警察的工作服务方面要求越来越高，特别是汉语服务，由于很多中国人不会泰语，移民局警察基本不会中文，这让他们在沟通方面存在很大的问题，严重影响了移民局警察的工作效率和质量。由于哒府移民局的工作性质，哒府移民局警察需要提供的汉语服务范围比较广，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核查，具体工作如下：

1. 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。

2. 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。

3. 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。

4. 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。

哒府移民局警察每天面对大量的中国人员，要处理的事情很繁杂，工作量大，由于在与中国公民沟通时汉语能力不足，不能顺利处理相关事宜，对移民工作造成了不同程度的影响，甚至无法开展工作。这种情况反映出提高哒府移民局警察的汉语水平，加强汉语服务，对提高处理中国移民问题的工作效率至关重要。本论文研究的意义是：

1. 通过对哒府移民局警察汉语服务的调查,说明泰国哒府移民局警察的工作情况,说明在办理中国公民出入境、处理移民事宜和有关案件中,为中国公民提供汉语服务协助的情况。

2. 分析移民局警察的汉语沟通能力和中文水平,说明由于中文服务能力不足,需要聘用具有良好中文水平人员的协助,帮助移民厅警察与中国公民之间的沟通情况。

3. 通过本课题的研究,指出哒府移民局警察在处理中国公民事宜中汉语服务的重要性,并在调查分析的基础上,指出哒府移民局警察在工作中存在的问题,提出改进的建议和措施。

二、本选题研究领域国内外的研究动态及发展趋势

通过对与本研究相关的资料的查询,主要研究的内容在以下几个方面:

(一) 有关移民局警察和旅游警察汉语服务方面的研究

1. 林涵英(2021)在《素万那普机场移民局警察汉语服务调查研究》中对解泰国曼谷素万那普机场移民局警察汉语服务情况进行了分析,论文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,中国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。论文认为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。

2. 陈美丽(2021)在《泰国旅游警察总部汉语服务调查研究——以泰国北部和南部旅游景点为例》的论文中对泰国旅游警察总部在汉语服务方面的情况进行了研究。论文研究的目的是分析泰国旅游警察在泰国北部和南部旅游区中汉语服务的情况。论文采用文献分析和问卷调查的方法,对旅游警察的汉语服务情况进行研究。论文对调查结果进行了SWOT分析。调查研究显示,泰国旅游警察在汉语服务方面做出了努力,尽管旅游警察中文基础差,但通过汉语培训能够掌握一些基本的听说读写能力,帮助中国游客解决了不少问题。通过调查研究发现,泰国旅游警察在汉语听说读写方面还存在一些问题。旅游警察部门需要改进汉语培训计划,注重旅游警察在听说方面的训练,在工作中不断改进汉语服务的质量。

3. 王伟通(2020)在《泰国曼谷旅游警察汉语服务应用研究》一文中分析了曼谷地区旅游警察及汉语翻译人员对中国游客的汉语服务,调查了中国游客在曼谷旅游的满意度。主要内容包括研究泰国旅游的发展状况、泰国旅游警察

总部的建立和旅游警察的汉语服务；通过问卷调查中国游客的满意度说明曼谷旅游警察及汉语翻译人员的汉语服务情况；分析了旅游警察及汉语翻译人员存在的问题，并针对出现的问题提出了改进的建议。

4. 马炬炆(SARINNAASSAVARUT) (2018) 在《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》中做了中国游客对素万那普机场工作人员汉语服务质量的调查研究、通过调查问卷、收集资料等方式获得了很多重要的信息。通过分析调查结果发现存在的问题，然后对国家旅游局提出了相关有利的建议，例如：该如何有效的改善和提高国家旅游局的组织效率，增加相关汉语服务站、信息咨询台和增加懂中文的工作人员数量以应对日益增加的中国游客数量。

从以上文献可以看出，随着泰国旅游业的发展，中国游客的不断增多，泰国相关部门也都开始重视工作人员的汉语水平，例如：素万那普机场、泰国国家旅游局、移民局等等接触中国游客多的部门都进行了汉语培训。由此可见，加强汉语学习对于泰国相关工作人员来讲是至关重要，汉语水平能够提高他们的工作效率，提升服务质量，促进泰国经济、旅游业的发展。

(二) 有关汉语服务方面的研究

1. 周征(2005)在《民航地面服务中语言交际问题的探讨》一文中指出了语言交际在民航地面服务中扮演着重要角色，提高民航地面服务中语言交际水平尤为关键。这一问题应得到机场管理层高度重视，在地面服务提供中安排专业的、水平高的人员来操作和管理控制，将机场运作中潜藏的隐患扼杀于摇篮中，促进服务工作取得更好的发展。基于此，探讨了民航地面服务中的语言交际问题，以供参考。

2. 李小英(2019)在《泰国真实移动公司营销中的汉语服务调查研究》的论文中，论文通过文献分析和问卷调查，对泰国真实移动公司(Truemove H)的营销与汉语服务情况进行了研究。论文指出知真实移动在营销和汉语服务方面具有一定的优势，但也存在着不少劣势。真实移动需要解决经营中出现的问题，改进一些经营方式，提高服务质量和效率。在汉语服务方面，真实移动应该增加汉语服务人员，适应中国市场的发展需要，加强服务人员的汉语培训，提高汉语服务水平，特别是汉语沟通能力，为客户提供良好的服务。

3. 林宝玉(2020)在《曼谷水门地区小型旅社的汉语服务调查研究——以四家小型旅社线上线下经营为例》的研究中通过对四种小型旅社经营和语言服务的线上线下调查，分析这些小型旅社在经营管理和网络营销策略上的情况，说明其线上线下经营中的汉语服务情况。研究结果显示，这四家小型旅社经营灵活，服务周到。但有一些设施不完备，存在一些管理问题。这些旅社的服务人员汉语

听说能力差,不能满足客户的需要。汉语服务人员需要借助翻译软件才能与客户沟通。为了提高小型旅社的竞争力,管理部门需要完善旅社设施和管理,加强汉语培训,提高服务人员汉语的听说水平,为客户提供良好的服务。

4. 迟燕燕(2018)在《浅析语言交际在民航地面服务中的运用》中提到,语言交际问题在民航地面服务尤为重要,管理部门应该高度重视这个问题,应该在地面服务提供专业的人员进行统筹安排,积极解决消费者存在的困难拉近与消费者的距离,这样才能帮助消费者解决和预防机场中所遇到的问题,让语言服务工作能够得到大众好评、服务能够更加长远的发展。建立为消费者解决问题的特定部门,并安排专业负责人管理,加强工作人员语言沟通能力,充分发挥服务管理部门的作用。

5. 赵蕾(2008)在《浅谈语言交际在民航服务中的运用》表明,随着民航服务事业的发展,口语交际、非语言交际、跨文化双语(多语)交际的运用都至关重要,影响着服务业的持续、快速发展。民航管理人员应该注重交际语言的提高,努力打造服务品牌,以便吸引更多的游客

6. 邢欣,张全生(2016)在《“一带一路”倡议下的语言需求与语言服务》一文中提到,“一带一路”倡议是中国政府提出的以经济发展带动世界各国繁荣和谐的新愿景和行动纲领,是“具有原创性、时代性的概念和理论”,近两年来,各个领域纷纷参与“一带一路”倡议研究,开展围绕“一带一路”需求的各种调查,提出服务“一带一路”的许多措施和实施方案。“‘一带一路’需要语言铺路”(李宇明,2015),在“一带一路”建设中,语言的作用不可忽视,语言怎样为“一带一路”服务就成为语言学研究的当务之急。

综上所述,汉语在泰国的普及越来越广,各个部门都对汉语的培训重视起来了,除了大型的机构部门进行了汉语培训外,一些小型的旅社工作人员也进行了汉语的培训,在“一带一路”的倡议下,各国对语言的需求有所提高以及对语言的服务质量也有所提高。为了促进两国的发展,泰国积极响应相关号召,把学习汉语提上了日程。

(三) 有关汉语培训方面的研究

1. 宣家辉、顾鸣镝(2019)在《服务“一带一路”建设的境外中资企业汉语培训机制研究》一文中阐述为加强“一带一路”国家间的民心相通,要充分发挥语言在表情达意、消除文化隔阂的作用,突出语言战略的基础作用。作为高职院校,除了紧密联系“走出去”企业,做好服务企业的语言规划设计工作,更要积极开展境外经贸园区的语言需求调查。以“走出去”企业需求为立足点,依靠国家政策支撑,着重搭建语言技术化服务平台,辐射语言的社会服务功能。

以此为出发点，本文就依托域内企业境外经贸园区，推动高等职业教育与语言服务的整合与互动，提出“一体双进”的汉语推广与服务机制。

2. 王秀娟（2018）在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中表明，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. 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。

综上所述，与本论文相关的研究包括对泰国素万那普国际机场移民厅警察和泰国旅游警察汉语服务方面的研究，有关汉语服务方面的研究主要来自泰国华侨崇圣大学。另外也有一些学者对汉语培训方面的问题进行了研究。根据所掌握的资料，目前还没有涉及移民局警察在处理中国公民移民事务和有关案件方面，提供汉语服务协助情况的分析研究。

三、本选题的研究目的、方法和内容

（一）研究的目的

1. 为了了解哒府移民局警察在给中国公民处理事情时所遇到的问题。
2. 为了了解哒府移民局警察汉语水平的情况。
3. 为了调查哒府移民局警察汉语服务的质量。
4. 为了提高哒府移民局警察汉语服务的能力，提高汉语水平和服务质量。

（二）研究的方法：

1.文献研究法

查询与本研究有关的文献资料和论文，了解哒府旅游业的发展情况，哒府移民局警察在办理中国公民移民事宜的相关资料。

2.问卷调查法

一、对哒府移民局警察汉语服务人员进行问卷调查。问卷调查的内容主要包括以下几个方面：

- 1) 了解哒府移民局警察的基本情况，如人数、年龄、性别、学历、专业；了解移民局警察的中文水平，如听说方面；了解其在沟通中遇到哪些问题。
- 2) 掌握哒府移民局警察汉语服务情况，了解哪些具体工作需要进行汉语沟通；在缺乏汉语人员的情况下，聘用外来人员进行汉语协助的情况，说明汉语翻译协助人员的人数、性别、汉语能力等情况，以及具体工作情况，如汉语协助的主要内容，相关案件和遇到的哪些问题。
- 3) 了解哒府移民局对警察进行汉语培训的情况，如果有的话是怎样进行培训的。

二、对相关中国公民进行问卷调查

调查内容是在泰中国公民对哒府移民局警察汉语服务的满意度情况，包括聘请外来汉语服务协助人员的满意度情况。满意度内容主要包括：服务态度，服务效率，服务质量，汉语沟通能力（听说能力），在汉语服务中主要遇到哪些问题等。如在疫情期间不能对相关中方人员进行问卷调查，可改为在线上收集相关的资料。

3) 访谈法

对哒府移民局管理人员进行访谈，了解移民局警察具体的工作情况和汉语服务情况，以及聘用汉语服务协助人员的工作情况。了解移民局警察在处理中国公民案件和相关移民事宜中汉语服务的问题，以及需要做出哪些改进和措施等。对相关中国公民进行访谈。由于疫情期间无法访谈，需要进行线上的资料查询。

4) 观察法

在现场上观察哒府移民局是否提供有关汉语服务方面的资料，如有关事宜的中文资料等。

（三）研究的主要内容

1. 哒府移民局警察在办理中国公民移民事务和案件中提供汉语服务的情况

2. 中国公民对哒府移民局警察汉语服务满意情况。
3. 对哒府移民局警察的调查结果进行分析，指出存在的问题，提出改进的措施。

四、论文研究的创新性

通过对与论文研究相关资料的查询，目前没有对哒府移民局警察的汉语服务情况进行调查研究，只有一篇论对泰国国际机场移民厅警察汉语服务的研究。本课题的研究虽然也是涉及泰国移民局警察的汉语服务，针对的中国游客。由于地区不同，具体工作不同，工作环境不同，泰国移民警察汉语服务的具体内容也会有所不同。哒府移民局警察的汉语服务的对象主要不是一般的中国游客，而是一些涉及移民事宜和有关案件的中国公民。在处理相关事宜中，移民局警察的汉语服务沟通能力不足，汉语服务人员缺乏，往往需要聘用外面会中文的人员协助移民警察与这些中国公民沟通。

论文的创新性体现在其研究主要是涉及泰国移民警察，在办理中国公民涉及移民事宜和有关案件方面的汉语服务情况。这方面的汉语服务比一般针对中国游客出入境的汉语服务要复杂，处理的问题要多，工作量比较大，对汉语服务的需要也比一般中国游客要多。目前还没有论文涉及到这方面的研究。本论文是首次涉及这方面的研究。

五、要解决的关键问题

1. 要掌握研究所需的资料，包括文献资料，问卷调查资料和访谈资料。
2. 要做好问卷调查表和访谈表，掌握论文分析研究所需要的资料和信息。
3. 能够通过所掌握的资料进行深入的分析 and 评估，从中得出正确的研究成果。

第一章 泰国哒府移民局概况

第一节 哒府移民局行政部门情况

一、哒府概况

泰国哒府 (Changwat Tak), 中文称之为“来兴府”。泰国西部的北方府之一。。哒府的首府。在宾河左岸。人口约 65 万。柚木贸易中心, 附近开采锡矿。泰、缅交通要道, 公路通彭世洛、南邦、那功沙旺等地。近郊有飞机场。市中心有郑皇庙、郑皇铜像等古迹。根据历史资料, 达府在 2000 年以前曾建立王国, 甚至早于素可泰王朝。该王国约在公元 1 世纪达到顶峰, 5 世纪往南迁都至拉帕国 (Lavo, 现今为华富里府)。公元 663 年左右拉帕国王之女瞻玛公主娘娘 (Cham Thewi Queen, 泰文: พระนางจามเทวี) 建立曼搭城。兰甘亨大帝将之攻下, 纳入素可泰王朝, 成为西方前哨要塞。大城王朝时期, Maha Thammaracha 王在对缅甸的战役落败, 失去 Ban Tak 城。因此该城西移, 并更名为 Mueang Rahang。直至扎克里王朝, 才再度移回平河东。大城王朝因被缅甸击败而衰落之前, 郑昭, 即后来的达信大帝是达府的副府尹。



图 1-1 达府在泰国的位置



图 1-2 达府的旅游圣地 Thi Lo Su 瀑布

农业是来兴主要经济活动, 生产米、玉米、蔬菜、水果、乳牛、吴郭鱼等。工业方面包括铁矿、花岗岩、珠宝。另外手工艺和缅甸特产也是重要贸易产品。观光业方面, 来兴北部的普密蓬水坝是最著名的景点。生态旅游也相当盛行, 南部景致四季变换, 如 Thi Lo Su 瀑布、Thi Lo Le 瀑布、可以在变换多端的森林

里徒步和泛舟。来兴另一项出名活动是水灯节，在 Mueang Tak 直辖县的平河举行。达府府徽是纳黎萱大帝乘坐皇家大象的图腾。因为神鸟迦楼罗在泰国是周的符号，所以有时候大象下面也会画上迦楼罗。图中奈瑞森王往地面倾倒圣水，这个动作象征独立之意。其缘由为 1584 年和缅甸的战争中，来兴是第一个宣布脱离缅甸控制的地方。^[1]

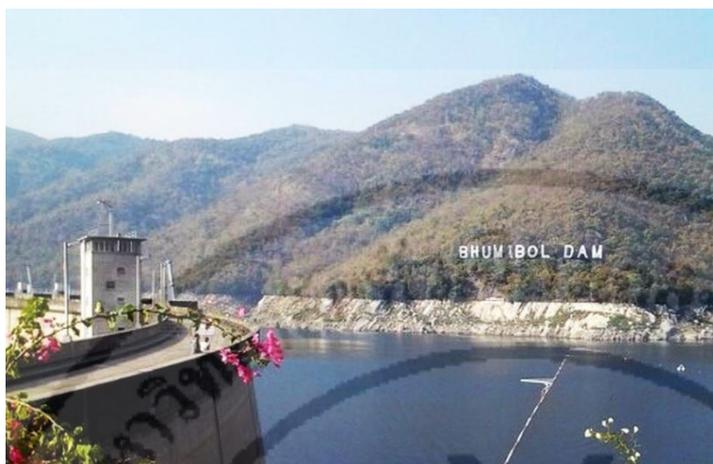


图 1-3 哒府著名景点——普密蓬水坝



图 1-4 哒府百年华人美成小区

泰国哒府位于缅甸与泰国的边界地段，往来的外国人比较多，有缅甸人、中国人、欧美国家的人等等，但以中国人居多，很多中国人在哒府经商、工作、旅游。随着中泰贸易的往来，哒府的经济发展也发生了巨大的变化，边境贸易带动了当地的发展，使哒府的经济水平得到了很大的提高，人民的生活水平也在不断提高。达府是北部主要运输交通中心，有 3 条泛亚公路通过此地。AH1 在美索穿越缅泰边境；AH2 由北到南贯穿来兴府。AH16 的终点站就在这里。来兴距离曼谷 426 公里，普吉航空每天都有航班往来曼谷和美索之间，但目前已终止服务。飞行时间约 1 个半小时。

在民族和民俗文化方面，哒府约有四分之一人口为泰国长颈族分支，长颈族包括：瑶族、克伦族、阿卡族（泰语：*Egaw*）、拉祜族（泰语：*Musay*）、苗族（又称赫蒙族，泰语：*Meo*）和傣族（泰语：*Lisaw*）。在来兴为数最多的长颈族是克伦族。^[2]另外，哒府有一个县叫湄索（Mae Sot），是一个泰缅边境小镇，前往那里的路可谓“山路十八弯”。走在街上迎面走来的也许是穿着笼基的缅甸男子，克伦人穿着他们的高山民族服饰，能听到泰国的华族说着云南口音的汉语。因为泰国 90%的居民是信仰佛教的原因，泰国人的生活都是慢节奏，他们经常挂

[1] 维基百科：哒府。 <https://zh.wikipedia.org/zh-hant/%E9%81%94%E5%BA%9C#人口资料>

[2] 同上。 2022-04-4

在嘴边的一句话便“ใจเย็นๆ”，意为“不要急”，他们会慢条斯理地走路、吃饭、做事。此外，同样也是受佛教的影响。

二、哒府移民局概况

哒府移民局位于湄索县，工作情况是：移民厅接待、服务和处理有关事宜的外国人中主要来自中国、缅甸、美国和日本，其中中国人居多。这些中国人很多是来做贸易、经商和来旅游的，但也有的是从哒府到缅甸边境参与赌博的。移民局主要负责出入境管理处和处理相关的事务。哒府移民局的官员除了检查出入境人员的证件和办理相关手续外，在检查站还对出入泰国的人员和车辆进行检查，防止走私，打击人口贩卖等。出入境检查站主要负责审查进出泰国的外籍人员的签证、办理签证，依法抓捕非法入境人员，处理非法居留事件。主管部门主要负责分配各部门的具体工作以及其他事务。

由于哒府移民局接触的外籍人员不少是中国人，提供汉语服务，用汉语与中国人沟通，对做好移民厅相关工作来说是非常必要的。如果不能提供良好的汉语服务，在与中国人沟通和交流时必然会出现一些问题，特别在处理有关案件时，需要双方有良好的沟通，这样才有利于处理和解决问题。因为移民局的工作性质，经常要与外国人打交道，不仅需要提供汉语服务，英语服务和其他外语的服务也是必要的。但由于哒府移民局缺乏外语人才，特别是汉语服务人员严重不足，为了解决汉语服务的问题，聘用外来懂中文的人员协助成为解决汉语服务的一种常态。

第二节 哒府移民局警察的工作情况

由于哒府位于边境地段，外国人比较多，哒府移民局警察的工作量也比较大，涉及的范围也比较广。随着国家经济的发展，世界贸易往来的不断增多，进出哒府的外国人比较多。哒府移民局警察除了办理日常出入境手续以外，还会经常处理一些非法入境、非法居留的情况。由于当地人才资源的缺乏和相对比较落后的经济条件，哒府工作人员的外语能力比较薄弱，无法高效地独立地处理工作中涉及外籍人员的事务。再加上地理位置偏远，工作人员的培训，工作能力的提高，专业知识的学习，外语能力的加强等的机会都比较少，特别是提升外语能力的机会几乎没有。所以面对来哒府旅游的外国游客，处理一些外籍人员的非法行为，与当事人进行交谈，对哒府移民局警察来说，与外国人进行良好沟通遇到了不少困难。由于来哒府的中国人比较多，汉语服务成为比较重要的事情。目前的情况是哒府移民局在汉语服务方面，需要外聘一些泰中双语比较好的人员协助。

表 1-1 哒府移民局行政管理部门和管理工作

哒府移民局管理部门	哒府移民局的管理工作
1. 入境管理部门	1. 人员管理
2. 安检部门	2. 行政管理
3. 检查部门	3. 财务管理
4. 审讯部门	4. 日常事务管理
	5. 信息管理

哒府移民局的工作包括以下几个方面：

一、在管理方面

1. **人员管理：**移民局注重移民局官员和警察的纪律和行为规范，培训工作人员，安排文秘工作，处理人事工作。
2. **行政管理：**移民局要制定政策和计划，法律事务工作，安排移民局整体的工作。
3. **财务管理：**移民局管控日常的开支和预算工作，管理工作人员的福利待遇。
4. **日常事务管理：**移民局需要协助上级官员的工作，以及工作用车的事务。记录、检查、汇报公务员的相关工作及文件事务，
5. **信息管理：**移民局的工作还包括新闻媒体对外宣传，新闻发布，做好公共关系。

二、在具体工作方面

1. **入境管理部门：**主要负责出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，保护出入境人员的合法权益。
2. **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，依法盖章放行，保障出入境人员能再次顺利进入泰国。
3. **检查部门：**主要负责检查来往泰国的人员和车辆；处理禁止入境泰国人员的事务；处理短期特准入境外国人员的事务；履行公务人员的基本职责，检查出入境人员的相关材料；修改工作人员许可信息；配合大使、大使馆人员的工作，检查外国人依法入境的航班；提前筛选出入境泰国乘客的信息。
4. **审讯部门：**主要负责检查证件的印章，抓捕违法分子和非法入境及偷渡人员；审讯、处理违法的外籍入境人员；维持当地治安，处理移民案件，履行相关

职责；对接禁止入境人员国家的相关部门，把涉案人员遣送回国；办理外国人续签，入境以及入境后的居住事务，检查居住地证明，保护外籍人员的住所；检查出境人员的护照；根据上级安排处理特殊事件。

哒府移民局各部门负责的工作不同，工作量也不同，但这些工作都离不开外语服务，与外国人的语言交流和沟通。没有良好的语言沟通，移民局的工作是很难开展的。目前哒府移民局在处理移民事务方面主要遇到的问题就是对外交流问题。由于来哒府的外籍人员中中国人比较多，所以汉语服务问题又是外语服务中的主要问题。解决汉语服务中的语言障碍是哒府移民厅需要重视的一个主要问题，因为没有经过专门的语言培训，外语能力不强，无法与外国人进行正常的沟通，很难开展工作，会影响移民工作和有效处理有关案件。

第三节 哒府移民局警察汉语服务概况

哒府移民局位于湄索县，地处边境地带，发展条件和机遇都没有曼谷等地优越，

移民局警察工作语言除了泰语外，对外语言主要是英语。虽然来哒府的中国人比较多，但哒府移民局的工作人员中没有真正会说汉语的，基本不会讲中文，移民局管理部门也没有重视对警察进行汉语培训。当移民厅警察在工作中遇到不会说英文的中国人办理入境手续，或者因为某些行为违法的情况下，需要进一步了解情况时，移民局警察就很难与中国人沟通了。碰到这种情况，哒府移民局通常是从外面请翻译人员来帮助翻译。造成这种情况的原因是多方面的。

一是哒府是个小府，地势偏远，地处边境地带，是经济相对落后的县城，文化教育也不发达。会外语的人员奇缺，被分配到这里工作的移民局警察也没有多少外语水平，不仅是中文，就是英文也不是很好。哒府移民局警察接触的外籍人员里中国人和缅甸人居多。来往这里的外籍人员除了来经商、旅游和外交人员外，还有一部分是来哒府参与赌博的，以及一些偷渡过来的不法分子。所以哒府移民局警察的工作比较繁忙，经常要处理一些外国人的违法案件。由于移民局警察不懂汉语，就会通过一些渠道临时从外面语言机构、学校聘请会中文和泰语的翻译人员协助办案，这些人员经常协助移民局警察办理相关事情，帮助他们给中国人进行翻译。对当地移民局警察所处的现状有所了解。

二是哒府移民局对自身提供汉语服务是心有余而力不足。对相关人员进行汉语培训也是比较无奈。一方面哒府移民局的警察没有条件进行汉语培训，这是因为移民局警察工作繁忙，没有更多的时间来学习汉语。每个人所负责的岗位缺一

不可，也没有替补人员。另一方面，有关汉语培训机构愿意派送中国志愿者对移民局警察进行汉语培训，但移民局没有额外的经费支付培训费。

现实情况是由于移民局警察平时工作当中与中国人打交道多了，处理了不少违法案件，在外聘的翻译人员帮忙下，因为一时好奇会跟着学习一点相关用词，但都是简单的打招呼而已，像“你好、谢谢、再见”等用词，这些简单的词汇对工作没有多大的帮助。因为没有进行专门的基础学习，和一定时间的练习，掌握相当的专业词汇，要与中国人基本能沟通交流是不可能的。其结果，哒府移民局警察在与中国人沟通时，只有依赖外聘的汉语翻译协助人员。负责协助哒府移民局汉语翻译人员目前只有一位当地人。这位协助人员是汉语专业毕业的泰国人，也是哒府的本地人，一家语言机构的负责人主要从事汉语教育工作。正是在这位汉语翻译协助人员的帮助下，移民局警察能够较好地顺利地开展与中国人沟通的工作。大大帮助了哒府移民局警察，使他们能够与中方人员交流，获得相关信息，提高了处理案件的工作效率。



第二章 哒府移民局警察汉语服务调查

第一节 哒府移民局警察人员基本情况

哒府移民局警察各个部门对人员的专业要求不一样，大家的情况有所区别，特别是专业领域这一块，都会有一定的规定，入职条件也都是经过严格考核才得以录用。

一、移民局警察的基本情况

哒府移民局警察都是本科或者研究生毕业，他们是通过国家公务员考试招进来的国家公职人员，年龄在 25 岁—55 岁之间，工作人员总人数为 86 人，其中男性 48 人，女性 38 人，基本是公安大学毕业的。所学的专业是出入境管理专业。学习的课程包括国际法、刑法、政治经济、边防公安法规、治安管理、边境管理学、边防情报学、边防检查学、护照签证制度、边防专业和外语等。

表 2-1 哒府移民局警察的男女人数

性别	人数	百分比
男性	48	44%
女性	38	56%

二、汉语水平情况

由于哒府位于边境地带，没有良好的培训条件、汉语专业人才缺乏。哒府移民局警察部门对自身提供汉语服务和进行汉语培训都没有重视。另外也没有汉办志愿这来给他们培训，所以，移民局警察的汉语水平很差，可以说在与中方人员沟通能力方面几乎是零。很多移民局警察只会说一点点简单的中文单词，如打招呼的用词，比如“你好、谢谢、再见、这边走、签字”等。而且这些词都是跟汉语翻译协助人员临场学的，他们并没有经过有规划的培训，听说能力都很差，有时候说的中文发音也不标准，中国人也听不懂，因此，移民局警察汉语水平差，对工作效率影响特别大。

第二节 汉语翻译协助人员的基本情况

哒府移民局警察没有经过汉语培训，没有学习过汉语，在处理中国公民出入境事宜的时候都很难沟通，都会从外面请汉语翻译协助人员来帮忙，而哒府地处边境地段，懂汉语的泰国人才比较少，他们所能请到的汉语翻译协助人员只有一名，成为哒府移民局唯一的固定的翻译人员。一旦汉语翻译协助人员不能来，就没有人员来顶替了，势必严重影响中泰双方人员的沟通，影响警方对案件的处理，以及对相关问题的询问和了解。

哒府移民局警察的汉语翻译协助人员是女性，年龄是 33 岁，人数是一人，学历是在读研究生，本科是汉语专业毕业，研究生学的是商务汉语专业。

表 2-2 哒府移民局汉语翻译协助人员情况

哒府移民局汉语翻译协助人员情况		
人数	性别	学历
1	女	硕士研究生

这位协助人员是哒府移民局警察固定的汉语翻译人员，平常哒府移民局遇到中国公民的一些事件在无法沟通的情况下都会请协助人员过来帮忙，协助人员是属于兼职的性质帮助移民局警察进行翻译。汉语翻译协助人员的汉语听说能力都比较好，能够跟中国人正常的交流，汉语发音标准，中国人也能听得懂她说的汉语，在翻译的过程中，在哒府移民局警察和中国公民之间起到了很好的桥梁作用。

负责协助哒府移民局汉语翻译人员目前只有一位当地人。这位协助人员是汉语专业毕业的泰国人，也是哒府本地的一家语言机构的负责人，主要从事汉语教育工作。正是在这位汉语翻译协助人员的帮助下，移民局警察能够较好地顺利开展与中国人沟通的工作。大大帮助了哒府移民局警察，使他们能够与中方人员交流，获得相关信息，提高了处理案件的工作效率。

汉语翻译协助人员的工作是协助哒府移民局在与中国人进行沟通时，从事泰中和泰的语言翻译工作，也做一些文字方面的翻译。这些工作为涉案的中国人与移民局警察的沟通、申诉和说明情况提供了很大的帮助。由于很多中国公民非法入境哒府，然后去缅甸赌博，过境时被泰国移民局警察拘捕扣押，汉语翻译协助人员的具体工作是在移民局警察审讯他们时，为警方和非法入境被居留的中国公民进行翻译。另外，汉语翻译协助人员也为一些护照过期被扣留的中国公民进行翻译。除此以外，汉语翻译协助人员也为在泰国工作的中方人员翻译移民局警察的询问，帮助中方人员翻译相关文件和移民局的泰文资料。总之，汉语翻译协助

人员既为中方人员提供泰-中翻译、也为哒府移民局警察提供中-泰翻译。这些翻译为双方的沟通起到非常重要的桥梁作用。

第三节 哒府移民局警察提供的汉语服务

哒府移民局警察每天有很多的工作，主要的工作是帮助外籍人员办理出入境的手续，以及为外籍人员办理签证事宜，处理一些因触犯了泰国法律的外籍人员的案件。由于来哒府的外籍人员中中国人比较多，汉语服务成为哒府移民局的主要外语服务之一。

一、哒府移民局警察提供的汉语服务

在新冠病毒疫情全球爆发之前，随着中泰往来的日益增加，泰国旅游业的发展，赴泰旅游的中国公民不断增加，中国是来泰国的外国游客中人数最多的国家。每天移民局警察要办理很多中国人出入境的事务。具体工作是：

1. 哒府移民局为中国游客办理出入境手续、检查游客的入境卡、办理落地签证。
2. 检查游客的签证是否有效、询问中国公民来泰目的，以及调查入境的外籍人员是否有违法犯罪的行为等。
3. 如果移民局警察发现入境者是非法入境或非法居留，就会立刻采取相关法律措施。

当有些情况移民局警察需要进一步询问时，由于大多中国人既不懂泰文，又不会英文时，就需要移民局为中国人提供汉语服务了。由于哒府是靠近边境的一个小地方，财力文化资源不足，外语人才缺乏。在哒府连英语翻译人员都不足，更何况中文翻译人员了。在这里工作的移民局警察都没有学习过中文，也没有这方面的汉语培训，不能为中国人提供汉语服务。他们完全是依靠外聘的汉语翻译协助人员与中国人沟通。而且外聘的汉语翻译协助人员目前也只有一个，一旦没有外聘汉语翻译人员的帮助，哒府移民局警察就很难与中国人沟通了。

图 2-1 显示，在哒府移民局有工作人员 86 人，其中能用英语沟通的有 3 人，会说一点中文的有 1 人。所以在哒府移民局，汉语服务是很差的。为了弥补汉语服务严重不足的问题，哒府移民局要外聘汉语翻译协助人员。在哒府移民局，汉语服务的特点与跟多地方不同，不是依靠本身的汉语服务人员，而是依靠外聘的汉语翻译协助人员。移民局警察不仅依靠汉语翻译协助人员与中国人进行沟通，而且中国人也是依靠汉语翻译协助人员与移民局警察进行沟通。

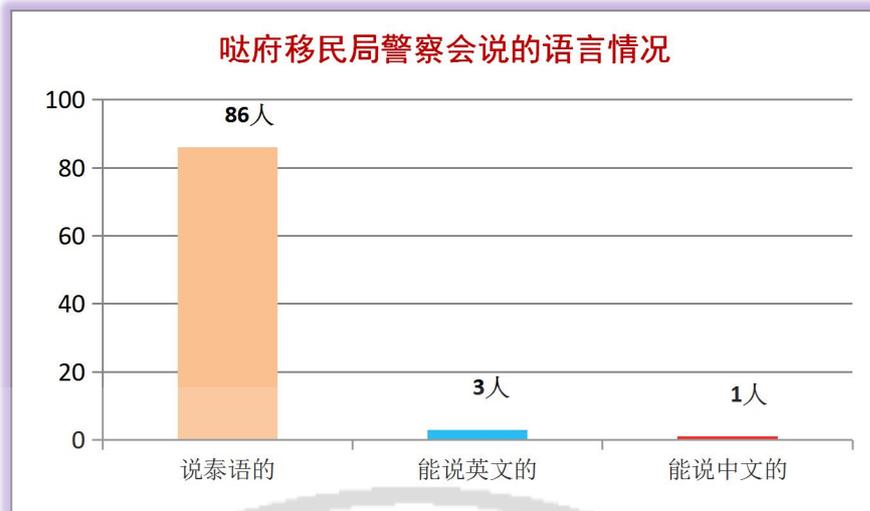


图 2-1 哒府移民局警察会说的语言

二、哒府移民局聘用的汉语翻译协助人员提供的汉语服务

哒府在泰国虽然是一个小府，位于泰国北方，府城西边紧连缅甸(Burma)的克伦邦(Kayin)，但却是一个有丰富旅游资源的地方。这些旅游景点吸引了不少外国游客，其中也包括中国游客。这些游客来到哒府旅游，有些人会与哒府移民局打交道，因为他们要办理出入境手续到缅甸旅游。哒府移民局警察如有问题会与他们沟通，由汉语翻译协助人员作为他们的翻译。这方面的汉语服务一般是比较简单的。除了这些一般的常见的汉语服务还，在哒府移民局还有为涉案的中国人提供的汉语服务，让移民局警察可以通过审问涉案人员了解案情。

通过调查我们知道，哒府移民局警察除了处理与出入境相关的事务外，还要处理不少外籍人员违反泰国法律的案件。这些案件中移民局警察需要对涉案的中国人审问，当事人也要进行说明，这方面的汉语服务就比较复杂了。由于哒府移民局警察汉语水平很差，要请汉语翻译协助人员帮助。汉语翻译协助人员接触的中国人的案件主要有以下四种：

1. 在泰国非法工作的案件

中国籍刘某某在哒府中国人开的一家公司上班，用旅游签证来到泰国参加工作。在工作期间他也没有去办理工作准证，而且旅游签过期后也没有去续签证，在马路上行走的时候，被警察随机抽查检查护照，发现签证到期被抓去移民局，由于刘某某不懂泰语，哒府移民局警察就请汉语翻译协助人员来到现场帮忙翻译，来处理这件事。移民局警察询问了刘某某有关签证过期和没有工作准证的问题，在汉语翻译人员的协助下，刘某某才得以回答了移民局警察的询问。如果没有汉语翻译人员的协助，刘某某就很难向移民局警察说明情况。

在泰国所谓泰国工作签证，实际是泰国工作许可证 Work Permit。中国人要在泰国工作要申请泰国的商务签证。泰国商务签证有效期 3 个月，停留期 90 天。在泰国取工作准证后，商务签证的有效期会延长为一年。按照目前的规定，中国大陆人士第一次申办的工作许可有效期为 6 个月，半年后，需要续办工作许可。当拿到泰国工作许可证后办理泰国商务签证延长，也就是所谓的泰国工作签证。办完泰国工作证之后再过 45 天，就可以将 90 天有效的商务签证换成 1 年有效的商务签证，但是根据合同情况，如果合同上签的是一年半，移民局也可能一次给一年半。至此就获得了一年以上的泰国合法居留权^[1]。

2. 在泰国非法居留的案件

中国籍王某某曾是在泰国工作的中国工人，用旅游签进入泰国后几年都没有去办理签证，非法在泰国居留，在路上被警察抓到，发现没有办理签证被抓去移民局。原因是觉得办理签证手续麻烦，还要参加 90 天报道，为了节约时间和省钱，他不想过多的麻烦，就没有去办理签证。在这个案件里，虽然王某某在泰国工作了几年，但他不能用泰语与移民局警察沟通。在处理该案件的时候，哒府移民局警察请汉语翻译协助人员进行翻译，一方面移民局警察要了解全部具体情况，另一方面王某某也要知道移民局警察的提问，为自己说明情况。因为涉案时间有好几年，警方需要掌握的情况比较多，汉语翻译协助人员需要为双方提供大量的汉语翻译，工作量是很大的。

显然，在汉语服务方面，在哒府移民局处理移民案件时的汉语服务量远远大于旅游警察在旅游景点所提供的汉语服务，也不同于在泰国国际机场工作的移民局警察提供汉语服务的工作量。在机场工作的移民局警察主要的工作检查出入境的签证和相关资料，对发现问题的签证进行处理和询问。在泰国由于有大量中国游客来泰国旅游，为中国游客安排了专门的签证检查通道，机场的海关人员和移民局官员提供的汉语服务一般来说还是比较简单的，主要是一些与签证有关的问题。但对哒府移民局警察来说就不是那么简单了。

3. 偷渡到泰国的案件

中国籍李某某想从边境偷渡到泰国哒府工作，在边境被警察抓获送到了哒府移民局。李某某只会中文，哒府移民局警察无法与之沟通，所以请汉语翻译协助人员帮助翻译。在翻译人员的协助下，移民局警察掌握了李某某偷渡边境的案情，使这个案例得以顺利理了。这个案件虽然不同前面的案件，但对哒府移民局警察来说，在提供汉语服务方面是一样的。一方面移民局警察要通过翻译了解涉案人

[1] 资料来源：搜狐网：2022 泰国工作签证申请流程详解。http://news.sohu.com/a/516921740_384980

员的情况，另一方面涉案人员也要通过翻译陈诉案情，听懂移民局警察的询问而进行回答。

4. 非法经营赌场案件

中国籍黄某某在哒府临近缅甸边境的地方开设了一家赌场，他也是这家赌场的老板，并雇泰国员工帮助他管理赌场的事务。泰国警察发现后，以非法经营赌场的罪名抓捕了这名员工。黄某某也因牵涉到此案被拘留。由于黄某某不会泰语，哒府移民局警察通过汉语翻译人员的协助，对涉案人员进行了审问，掌握了全部案情。整个案情中，汉语翻译人员既为移民局警察提供翻译，也为涉案的中国老板提供翻译。

表 2-3 曼谷机场移民局警察与哒府移民局警察汉语服务情况对比

有关汉语服务方面的内容	曼谷国际机场移民局警察	哒府移民局警察
1. 警察的汉语水平	一般	很差
2. 警察的汉语培训	有	无
3. 汉语培训经费	有	无
4. 汉语服务协助人员	有（若干人）	有（仅一人）
5. 汉语翻译工作量	少	大
6. 检查出入境签证方面	比较多	比较多
7. 涉及非法案件方面的翻译工作	少	比较多

通过调查可知，在泰国机场的移民局警察主要从事和检查出入境签证方面的工作，而哒府移民局警察有不少工作是从事和处理外籍人士违法的案件。在汉语服务方面，哒府移民局提供的汉语服务工作量和内容也多于在曼谷机场的移民局警察。在翻译人员方面，由于在泰国国际机场的移民局位于曼谷市区，是泰国的政治、经济和文化的中心，移民局的警察有机会和经费得到汉语培训，警员的文化素质也比较高。在曼谷，如果移民局缺乏汉语人才，也比较容易从社会上外聘良好的汉语翻译人员。这些都是位于偏远地区，文化资源和经费不足的哒府移民局所望尘莫及的。这些因素必然会影响哒府移民局警察的汉语服务能力。从对哒府移民局警察的调查中也证明了这一点。

第四节 对哒府移民局警察汉语服务的线上调查

一、中国公民对移民局警察汉语服的线上调查情况

为了了解中国公民对泰国哒府移民局警察和其他移民局警察的汉语服务情况进行了调查。本次研究通过线上调查问卷，共收集了 170 名中国公民的调查问卷。调查问卷分析统计情况如下：

1. 中国公民过海关与移民局警察沟通的情况

表 2-4 可以看出中国公民在过海关的时候能与移民局警察正常沟通的有 3 人，占被调查者的 1.8%。有 78 人是几乎不能与移民局警察正常沟通，占 45.9%。有 89 人是完全无法与移民局警察沟通的，占 52.4%。

表 2-4 中国公民过海关与移民局警察沟通的情况

与移民厅警察沟通情况	人数	百分比
1. 可以沟通	3	1.8
2. 沟通困难	78	45.9
3. 不能沟通	89	52.4
总 数	170	100

由此可以看出移民局警察的汉语水平很有限，绝大多数警察无法在工作中与中国游客正常沟通，给工作带来很大的语言交流困难，同时也影响了移民局警察的工作效率。

2. 哒府移民局警察用翻译软件与中国人交流的情况

一方面由于哒府移民局警察汉语水平很低，不能与中国人进行沟通，另一方面，来哒府的中国人不懂泰语，也不能与移民局警察沟通。只有使用英语，双方可以基本沟通。这样在哒府移民局，不需要用太复杂的词汇进行沟通时，警察与中国人的沟通就出现了四种情况：

1. 会一点中文的警察可以通过翻译软件用中文与中国人沟通。
2. 会一些泰文的中国人，移民局警察就用泰文软件与中国人沟通。
3. 会一些英文的警察与会一些英文的中国人，就用英文软件进行沟通。
4. 如果中国人既会一些英语、泰文，移民局警察就会有时用英语，有时用泰文，或有时用中文与中国人沟通。

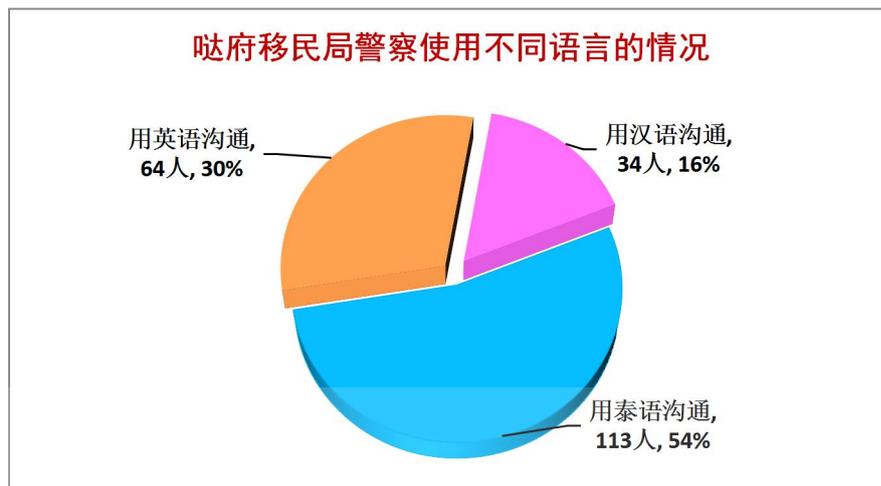


图 2-2 哒府移民局警察使用不同语言的情况

图 2-2 显示，这项问卷调查可以多选，反映了中国公民与移民局警察在工作中交流中使用翻译软件进行沟通的情况。有 34 名中国人与移民局警察用汉语交流，占被调查者的 16%。有 64 人与移民局警察用英语交流，占 30%。有 113 人使用泰语进行交流，占 54%。从中也可以看到，由于不少中国人长期在泰国生活工作，学会了一些泰文，所以他们可以用翻译软件与移民局警察用泰语进行交流。这个调查反映在哒府移民局，警察与中国人进行沟通并不是通过口语进行，而是通过翻译软件进行。翻译软件成为了哒府移民局警察与中国人进行沟通的主要交流工具。

3. 中国公民能听懂移民局警察说的汉语情况

表 2-4 为中国公民是否能听懂移民局警察汉语情况的一个调查结果，其中能听得懂的有 4 人，占 2%；听得懂一点的有 84 人，占 48%；完全听不懂的有 82 人，占 50%。

表 2-4 中国公民过海关与移民局警察沟通的情况

与移民厅警察沟通情况	人数	百分比
1. 可以沟通	3	1.8
2. 沟通困难	78	45.9
3. 不能沟通	89	52.4
总 数	170	100

表 2-5 中国公民能听懂移民局警察说的汉语情况

听懂移民局警察汉语的情况	人数	百分比
1. 听得懂的	4	1.8
2. 听懂一点的	82	45.9
3. 听不懂的	84	52.4
总 数	170	100

中国公民听不懂的原因是大部分移民局警察的汉语发音不准。不少移民局警察会只能说一点中文单词，很难与中国人沟通。

4. 中国公民对移民局警察汉语水平的看法

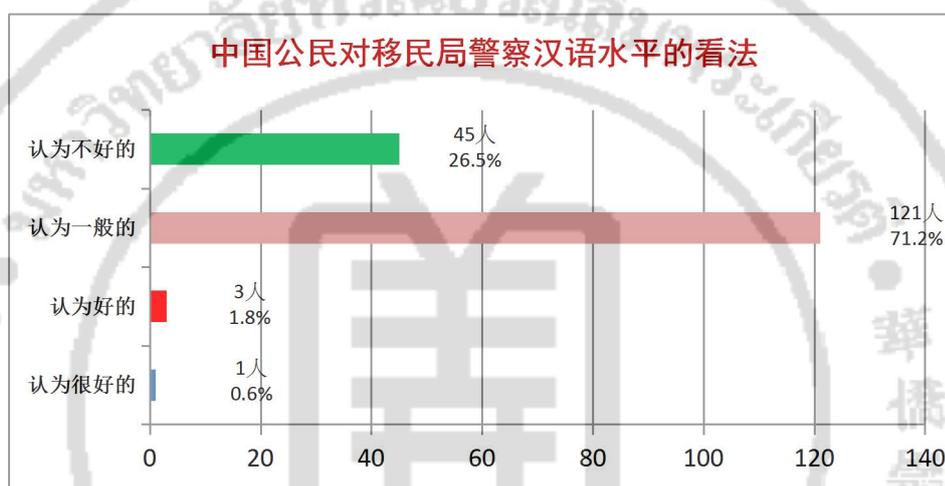


图 2-3 中国公民对移民局警察汉语水平的看法

图 2-3 是中国公民对移民警察汉语水平的评价，认为很好的有 1 人，占调查者的 0.6%。认为好的有 3 人，占 1.8%。认为一般的有 121 人，占 71.2%。认为不好的有 45 人，占 26.5%。从中可以看到，大部分中国公民对移民警察的汉语评价是一般，占 71.2%。认为不好的占 26.5%。认为不好的占 1.8%。认为好的只占 0.6%。综合上述数据，可以看出移民局警察总体上汉语水平是比较差。

5. 中国公民对移民局警察汉语服务的满意情况

图 2-4 显示，中国公民对移民局警察的汉语服务总体上没有非常满意和满意的。表示一般的有 118 人，占 69%；表示不满意的有 52 人，占 30.6%。从调查数据可以看出，中国公民对移民局警察汉语服务的满意情况有一半以上是一般的。

近三分之一的人表示不满意。

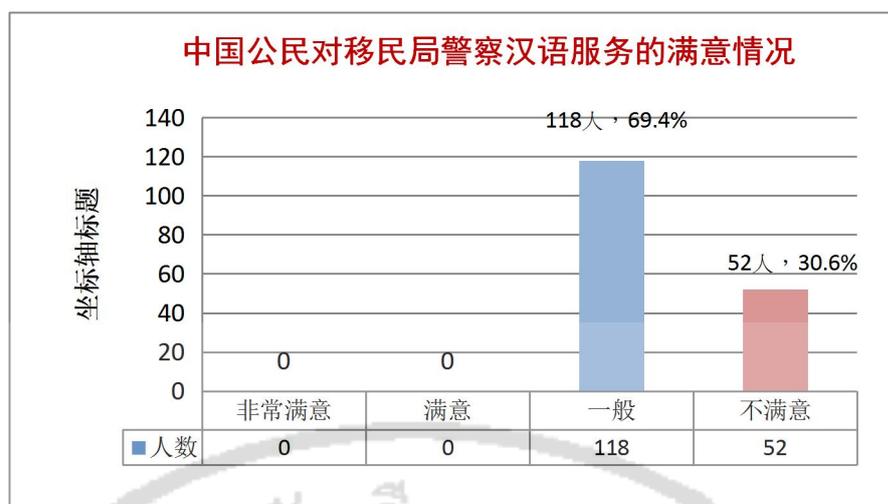


图 2-4 中国公民对移民局警察汉语服务的满意情况

这个结果说明在总体上，泰国移民局警察在汉语服务方面还很多需要改进的。移民局警察的汉语服务质量比较差，移民局警察应该加强对相关人员的汉语培训，以提高汉语服务的质量。

6. 中国公民在遇到语言障碍时的解决方式

针对中国公民在过海关的时出现的语言障碍，中国公民应对的措施是有 74 人选择请旁边懂泰语的路人帮助翻译一下，占被调查者的 43%。有 31 人直接带翻译人员，占 18%。有 67 人用软件翻译，占 39%。另外只有 1 人选择了找人帮助，占 0.06%。

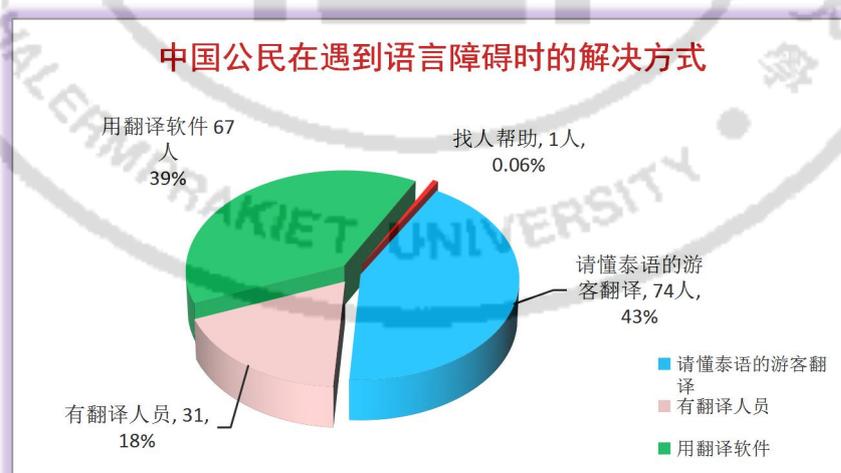


图 2-5 中国公民在遇到语言障碍时的解决方式

从图 2-5 中可以看到，过海关的时候，中国游客在遇到语言障碍时，不少人选择懂泰语会说中文的人帮忙。其次是使用随身的翻译软件来沟通。而有翻译人员协助的人相对较少。这个调查反映出由于移民局警察的汉语沟通能力差，不能较好地与中国人进行沟通，所以在中国人遇到语言障碍时需要用不同的方法来解决。

7. 中国公民认为在汉语服务方面需要改进的地方

图 2-6 显示，在线上调查中，针对泰国移民局警察汉语沟通差的问题，有 67 人认为移民局警察需要提高汉语水平，占调查者的 43%。有 45 人认为移民局需要增加汉语指示牌，提供汉语表格和相关资料，占 27%。认为移民局需要配有专业的中泰翻译人员的人 53 人，占 31%。认为需要加强口语能力的有 5 人，占 3%。

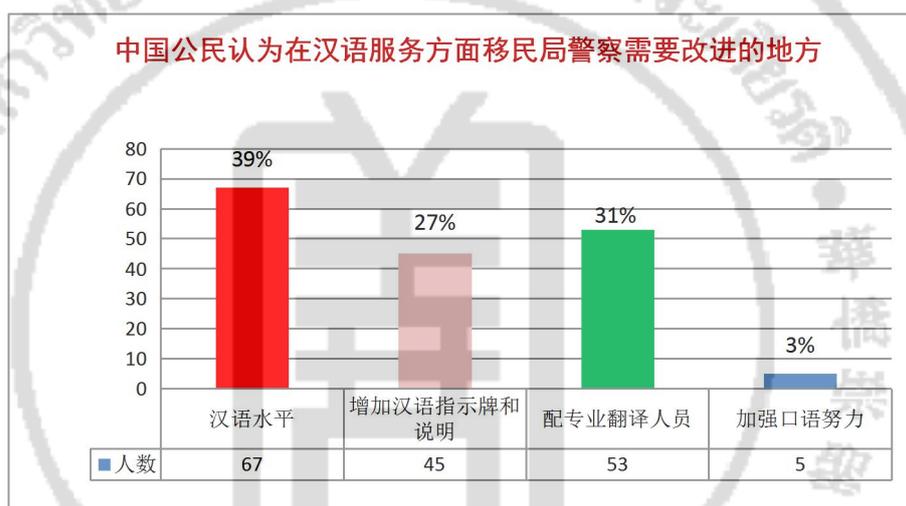


图 2-6 中国公民认为在汉语服务方面移民局警察需要改进的地方

这项调查反映，泰国移民局警察为了有效地与中国人沟通，可以通过多种渠道，除了加强自身的汉语水平外，还可以增加相关的汉语资料说明，如指示牌、有关资料说明，遇到常见问题的中文说明，需要如何去做中文提示，以及提供中泰电子翻译设施等，这些措施可在一定程度上帮助中国人与移民局警察进行沟通。

8. 中国公民对移民局警察服务的总体满意情况

图 2-7 显示，中国公民对移民局警察服务的满意情况。其中非常满意的有 2 人，占 1.2%；表示满意的有 10 人，占 5.9%；表示一般的有 117 人，占 68.8%；

表示不满意的有 41 人，占 24.1%。

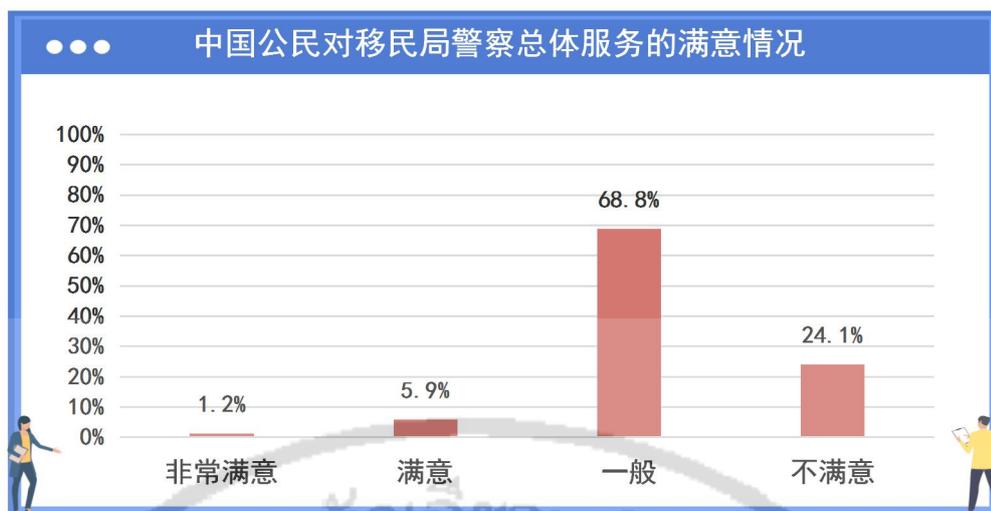


图 2-7 中国公民对移民局警察服务的总体满意情况

调查结果显示，很大一部分中国公民对移民局警察的服务质量不满意，期间存在移民局警察态度差，办事效率低，有的甚至要求游客给小费才能给快速办理手续的情况。有的游客材料不全，但移民警官收取了贿赂就可以通过了。这一系列的情况都给中国公民带来了不好的印象，因此移民局不仅需要提要汉语水平，也需要改进工作作风和不良风气，加强管理。

二、对哒府移民局警察的综合素质调查

本次研究通过对中国公民的网上调查，从五个方面评估哒府移民局警察的综合素质。

1. **汉语知识方面：**在汉语方面移民局警察很欠缺，调查结果显示没有满意的。满意情况一般的为 77 人，45.3%。不满意的有 82 人，占 48.2%。很不满意的有 11 人，占 6.47%。

2. **服务态度方面：**对移民厅警察的服务态度，满意的有 10 人，占 5.88%。对满意表示一般的有 51 人，占 30%。不满意的有 56 人，占 32.9%。很不满意的有 53 人，占 31.2%。因此可以看出移民厅警察的服务态度还有待改进。只有改进服务态度才能提高质量。

3. **口语交流方面：**对移民厅警察口语交流满意的有 2 人，占 1.2%。表示满意一般的有 61 人，占 35.9%。不满意的有 88 人，51.8%。很不满意的有 19 人 11.2%。，数据反映出移民局警察口语交流能力很差，严重影响了移民局警察与中国人的沟通，以及工作效率。

表 2-6 中国公民对哒府泰国移民局警察的满意情况

内 容	很满意	满意	一般	不满意	很不满意
1. 汉语知识	0	0	77, 45.3%	82, 48.2%	11, 6.4%
2. 服务态度	0	10, 5.9%	51, 30%	56, 32.9%	53, 31.2%
3. 口语交流	0	2, 1.2%	61, 35.9%	88, 51.8%	19, 11.2%
4. 对中国文化的了解	0	9, 5.3%	56, 3.3%	80, 47.1%	25, 14.7%
5. 解决问题的能力	0	6, 3.5%	61, 35.9%	72, 42.4%	31, 18.2%
6. 汉语服务总体情况	0	11, 6.5%	59, 40.6%	81, 47.6%	19, 11.2%

4. 对中国文化的了解方面：关于对中国文化了解方面，满意为 0，表示满意的为 9 人，占 5.3%。一般的为 56 人，占 3.3%。不满意的为 80 人，占 47.1%。很不满意的为 25 人，占 14.7%。从调查结果可以看出，移民厅警察对中国文化的了解很少，甚至对中国文化一无所知。

5. 解决问题的能力方面：没有表示很满意的。表示满意的有 6 人，3.5%。表示一般的是 61 人，占 35.9%。表示不满意的是 72 人，占 42.4%。表示很不满意的是 31 人，占 18.2%。由此可以看出，移民厅警察在解决问题的能力方面还有待提高，而不是拖拖拉拉，不讲效率，让来办事的人员等较长的时间。

6. 汉语服务总体方面：没有人表示很满意。认为满意的有 11 人，占 6.5%。满意度一般的为 59 人，占 40.6%。不满意的为 81 人，占 47.6%。很不满意的有 19 人，占 11.2%。调查结果表明，被调查者总体上对移民厅警察的汉语服务是不满意的。移民局警察应该从总体上改进汉语服务。不仅要加强汉语培训，招聘汉语人才，还要改进工作态度，严禁不合理的收费，提供工作效率。

第五节 对汉语翻译协助人员问卷调查

一、有关中国公民对移民局汉语协助人汉语水平的评价

通过问卷调查，从表 2-7 中我们可以看到中国公民对汉语翻译协助人员的评价。本次线上问卷调查了 170 位曾被汉语翻译协助人员帮助过的中国人，针对以下四个方面进行了评价。

1. 汉语发音方面：有 54 人认为非常好，占 31.8%。认为比较好的有 116 人，占 68.2%。没有认为不好的和非常不好的。汉语翻译协助人员的汉语口语

是比较好的。

2. 汉语语法方面：有 80 人认为比较好，占 47.1%。有 90 人认为一般，占 2.9%。没有认为不好和非常不好的。调查显示汉语翻译协助人员在语法基本上是可以的，能够比较正确地表达中文的意思。中国人总体上是听得懂的。

表 2-7 中国公民对汉语翻译协助人员汉语水平的评价

内 容	非常好	较好	一般	不好	非常不好
1. 汉语发音方面	54, 31.8%	116, 68.2%	0	0	0
2. 汉语语法方面	0	80, 47.1%	90, 2.9%	0	0
3. 汉语听力方面	0	135, 79.4%	35, 20.6%	0	0
4. 汉语表达信息方面	10, 5.9%	150, 88.2%	10, 5.95%	0	0

3. 汉语听力方面：有 135 人认为比较好，占 79.4%。有 35 人认为一般，占 20.6%。可以看出，汉语翻译协助人员的听力不错的。中国人说的基本上都能听懂，把中文的意思翻译给移民局警察。

4. 汉语表达信息方面：有 10 人认为非常好，占 35.9%。有 150 人认为比较好，占 88.2%。有 10 人认为一般，占 5.95%。调查结果显示，汉语翻译协助人员的汉语表达能力比较强，能够很好地协助移民局警察和中国人之间的沟通。

二、中国公民对汉语翻译协助人员的满意情况分析：

本次调查对汉语翻译协助人员的工作情况进行了调查。调查情况如下：

1. 汉语知识和中国文化方面

调查结果显示，表示很满意的有 40 人，占 23.5%。表示满意的有 120 人，占 70.6%。表示一般的有 10 人，占 5.9%。调查结果表明汉语翻译协助人员具有一定的汉语知识和中国文化知识，所以大部分的被调查者表示满意，汉语翻译协助人员帮助他们与移民局警察沟通。

2. 服务态度

对于汉语翻译协助人员的服务态度，全部被调查者一致表示很满意。说明汉语翻译协助人员服务态度非常好，很有耐心、热情地帮助中国公民解决语言沟通的问题，所以得到了一致的好评。

表 2-8 中国公民对汉语翻译协助人员的满意情况

内 容	很满意	满意	一般	不满意	很不满意
1. 汉语知识、中国文化	40, 23.5%	120, 70.6%	10	0	0
2. 服务态度	170, 100%	0	0	0	0
3. 解决问题的能力	20, 11.8%	130, 76.5%	10, 5.9%	0	0
4. 汉语服务总体情况	170, 100%	0	0	0	0

3. 解决问题的能力

在解决问题方面，有 20 人表示很满意，占 11.8%。有 130 人表示满意，占 76.5%。有 10 人表示一般，占 5.9%。数据显示，在翻译上，汉语翻译协助人员有较强的解决语言问题的能力，能够较好地在中国人和移民局警察之间进行口语翻译。

4. 汉语服务总体情况

调查结果表明，汉语翻译协助人员的总体素质是好的，所以被所有调查者认可，对她的汉语服务表示很满意。

三、对哒府移民局汉语服务情况调查的小结

通过对哒府移民局警察汉语服务情况的调查与移民局外聘汉语翻译协助人员的汉语服务情况调查，移民局警察的汉语服务是很差的，由于自身汉语水平很低，不能与中国人沟通。如果只是处理很简单的事情，不需要说很多中文时，移民局警察会通过手机翻译软件来与中国人沟通。通过调查可知，哒府移民局既没有可以用汉语沟通的人员，又缺乏相关的中文资料，工作效率低，当中国人又不懂英文时，只依靠移民局自己几乎不能与进中国人行沟通。为了解决哒府移民局警察不能提供汉语服务的问题，哒府移民局外聘了一名汉语翻译协助人员。由于这位汉语翻译协助人员的中泰文都比较好，帮助哒府移民局警察和中国人解决了双方不能沟通的大问题。特别是帮助哒府移民局警察与涉案的中国人之间的沟通，处理了不少案件。由于汉语翻译协助人员良好的工作，得到了线上被调查的中国人的一致好评，也暂时解决了移民局警察不能提供汉语服务的问题。但哒府移民局一些警察工作效率低，收小费，工作态度差等工作作风问题，也是在问卷调查中反映出来的问题。

第三章 对哒府移民局警察汉语服务的评估

第一节 对哒府移民局警察工作情况的 SWOT 分析

通过调查问卷掌握了哒府移民局警察汉语服务信息，可以通过 SWOT 来分析法，分析哒府移民局警察汉语服务的优势、劣势、机会和挑战。（见表 3-1）

表 3-1 哒府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"> ● 地处边境地段，来往的外国公民多。 ● 当地民俗淳朴，具有民族特色，边境贸易发展迅速。 ● 自然风光，湖光山色。
机会 (Opportunities)	SO 利用这些优势	WO 改进这些不足
<ul style="list-style-type: none"> ● 靠近边境，外国客流量大，有利于发展旅游业。 ● 中泰贸易往来增加，吸引中国游客。 ● 消费水平低，促进消费。 ● 自然环境好。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 利用地处边境、外国公民多的优势。 ● 提高哒府移民局汉语服务质量。 ● 与当地学校联系，挖掘汉语人才。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 管理层要重视，加强汉语培训。增加外聘汉语协助人员 ● 提高待遇吸引汉语人才。 ● 提供中文资料和说明， ● 提供中文电子信息和资料，协助汉语服务。 ● 加强接待人员的外语能力，包括英文、中文等。
威胁 (Threats)	ST 监视这些问题	WT 消除这些障碍
<ul style="list-style-type: none"> ● 受疫情的影响，外国游客减少。 ● 移民局警察服务态度差，影响泰国移民局警察的形象。 ● 旅游市场竞争激烈，服务不好，效率低，影响哒府旅游业的发展。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 移民官员应该加强对哒府移民局警察管理。 ● 提高警察的服务质量。 ● 改进警察当地服务态度。 ● 设立投诉电话和网站，督促移民局警察的工作。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 当地移民局官员应该高度重视移民警察汉语水平的提高， ● 给移民局警察提供汉语培训。 ● 对移民局警察进行定期考核提高汉语服务质量， ● 定期收集游客对移民局警察的建议，及时发现问题加以改正。

一、优势 (Strength)

1. 有利的地理位置：哒府泰国边界地段，与缅甸接壤，有着便利的交通条。来往缅甸和泰国的外国游客和商人往来频繁。

2. 消费低廉：当地劳动力廉价，消费水平低，吸引了很多中国商人来此地投资工厂等，为当地的经济的发展起到了很大的促进作用。随着中泰国家的建交，中泰贸易往来也不断增加。

3. 具有地方色彩：哒府具有独特的民俗风情，吸引了不少中国游客，舒适缓慢的生活节奏让许多中国公民愿意长期留在此地生活和工作。

4. 出入境方便：泰国与缅甸的交流与贸易往来频繁，给中、泰、缅三国都提供了很好的贸易平台和交流平台。

5. 自然风光好：哒府的自然环境好，没有污染，有不少著名的旅游景点。旅游业的发展促进了当地文化和经济的发展。

二、劣势 (Weakness)

1. 地区偏远，人才资源不足：哒府在泰国处在一个比较偏远的边境地带，中泰语言人才资源缺乏，离曼谷首都比较远，很多福利待遇都无法享受。

2. 外语人才短缺：哒府移民局没有汉语人，不能提供良好的汉语服务。

3. 没有汉语培训：由于经费少，哒府移民局不能进行汉语培训。移民局的警察不能提高良好的汉语服务。

4. 远离大城市，难以吸引汉语人：因为距离远，路途遥远，居住环境相对没有大城市便利，很多汉语办志愿者也不愿意去哒府工作。哒府移民局警察没有机会进行汉语培训，汉语水平差，在工作中无法与中国游客正常的沟通，导致工作效率低。

5. 服务态度不好：有效警察服务态度不好，要收小费，中国公民对移民局警察的印象比较差，再加上移民局警察还有私收贿赂的风气，更加降低了中国公民对他们工作的满意度。

三、机会 (Opportunities) 和

1. 哒府不大，但外国人来往多：哒府虽然不大，但来哒府的外国人却不少，客流量大。这在一定程度上能对当地的经济的发展起到很大的促进作用。

2. 中泰贸易发展，吸引不少中国人：中泰贸易往来的不断发展，也带动着哒府地区贸易的发展，给当地人民带来了很大的经济收入。

3. 消费低，劳动力比较便宜：由于哒府消费水平低，劳动力廉价，吸引了大量中国公民来此地投资经商。

4. 环境好, 适合休闲: 很多中国工人也喜欢当地的生活, 很多工人都愿意长久的留在此地工作, 这对当地的发展、脱贫致富是非常有利的条件。

四、威胁 (Threats)

与此同时, 有机遇也存在一定的挑战和威胁,

1. 受新冠肺炎疫情的影响: 受疫情的影响, 来哒府的外国人已经很少, 影响当地的旅游业和地方政府的收入。

2. 移民局警察汉语水平很低: 由于哒府移民局警察中没有汉语人才, 严重影响了移民局与中国人的沟通和一些案情的处理。如果移民局警察的汉语水平没有得到提高, 使中国公民在此地居住或者办理出入境手续没有那么便利, 也会影响到中国公民的人流量, 毕竟一个地方的人流量与当地的服务质量紧紧联系在一起,

3. 服务态度差, 效率低: 哒府移民局警察的服务态度差, 工作效率低, 降低了中国公民对哒府的好感, 也会直接影响到中国公民是否选择在此地投资、经商、旅游、工作等等。

4. 移民局对警察的管理不严: 哒府移民局出现的问题也反映移民局管理上的问题。哒府移民局应该加强对警察的管理, 提高工作效率, 改进工作作风, 防止腐败现象。否则会极大影响哒府移民局警察的形象。

第二节 哒府移民局警察汉语服务中存在的问题

一、移民局警察汉语水平差, 无法与中国公民正常沟通

哒府移民局警察都没有学习过汉语, 没有汉语水平基础, 基本都不会讲汉语, 在办理中国公民出入境材料的时候语言成为了很大的沟通障碍。有时候有的因为签证过期、偷渡、护照过期等问题被抓的中国公民被送去移民局, 根本无法与中国人沟通, 开展工作, 只能等着汉语翻译协助人员的到来才能了解情况办理手续。这样大大影响了移民局的工作效率, 同时也使移民局的工作处于被动状态。在调查问卷当中, 中国公民给的大部分建议哒府移民局警察要提高汉语水平。比如要练习汉语发音, 如果发音不准, 说的中文没人听得懂。希望哒府移民局警察能提高汉语水平。在中国公民对移民警察汉语水平的评价中, 评价很好的只有 1 人, 评价好的有 3 人, 评价一般的有 121 人, 评价不好的有 45 人, 由此可以看出, 中国公民对移民局警察汉语水平大部分评价都比较低。因为工作的需要, 哒府移民局必须重视这个问题, 提高警察的汉语水平, 这样才能有效地开展工作, 不能只依靠外聘人员, 而放弃自己的责任。

二、移民局警察缺乏汉语培训条件

调查结果表明，虽然哒府移民局远离大城市，但由于种种原因，如管理部门不重视，没有培训经费，缺少培训老师。因为大量的中泰汉语人才都集中在发达的城市，由于待遇低，交通不便，居住条件相比大城市差，培训单位不愿意到偏远的小地方来。另外，往返大城市与哒府之间过于遥远，途中所花费的时间比较多，也没有人愿意去到这么偏远的地方来给当地的移民警察进行汉语培训，所以移民局警察也一直没有机会学习汉语，汉语水平一直停滞不前。

三、移民局警察服务态度差，办事效率低

中国公民对移民局警察服务的满意度调查结果显示，大部分对移民局警察的服务态度不满意。说明移民局警察在工作当中的服务态度还有待改进。面对大量的游客和繁杂的工作，一些警察表现出情绪化的一面，甚至有辱骂中国公民的现象存在，再加上语言不通，无法与中国公民沟通，工作无法开展，导致办事效率低，双方情绪都不稳定，造成了不友好的气氛。甚至出现有的移民警察要求游客给小费，否则才给迅速办理手续的情况。还有的游客材料不全，为了通过，给移民局警察送钱，移民警官也照收不误，对这种收取贿赂的现象睁一只眼闭一只眼。这些现象和问题都给中国公民带来了不好的影响和印象。因此，移民局应该积极整顿不良风气，改进移民局警察的服务态度和提高服务质量。

四、不能汉语交流，过于依赖汉语翻译协助人员，汉语翻译协助人员紧缺

由于哒府移民局警察没有系统学过中文，个别的只能说一些中文单词，但不能说整句与中国人交流。如果是很简单的沟通，有时可以借助电子翻译软件。但遇到一些案情需要涉案者陈诉，警察询问时就不能沟通了。所以哒府移民局警察要依靠外聘的汉语翻译协助人员的帮助。如中国人不会说英文，移民局警察就完全不能开展工作了。目前哒府移民局只有一名汉语翻译协助人员，如果汉语翻译协助人员有事不能来，移民局警察遇到中国人来办事或要处理中国人的案件就不行了。所以，在遇到语言障碍的时候，就立刻请汉语翻译协助人员过来帮忙。这种过分依赖翻译人员，而汉语翻译协助人员缺乏情况，严重影响了哒府移民局警察的工作。有时候来移民局的中国人多，案件多，只有一名汉语翻译协助人员，工作量很大，不能同时为不同的案件进行翻译，导致一些案件被积压。

第三节 改进的措施与建议

一、提高哒府移民局警察的汉语水平，提升汉语服务质量

随着泰国经济和旅游业的发展，来哒府的外国人不断增加，同时也吸引了大量中国公民。能否提供良好的汉语服务成为哒府移民局警察的一个大问题。改进汉语服务差的具体措施是：

1. 招聘有一定汉语能力的警察，直接提升移民局警察的汉语服务能力。
2. 哒府移民局应该重视工作人员的汉语培训，向上级部门申请汉语培训的经费，对相关人员进行汉语培训，解决移民局警察汉语水平差的问题。
3. 除了人员的培训外，还要配合汉语的沟通，提供相关的中文资料和申请相关事宜的说明。
4. 增加线上汉语服务，方便中国人在线上查询相关信息。

二、外聘社会上汉语人才，增加汉语翻译协助人员

1. 哒府外聘汉语翻译协助人员，在一定程度上可以解决没有汉语服务的问题。在暂时不能马上解决汉语服务差的问题，可以增加外聘汉语服务协助人员。目前，在哒府移民局只有一名外聘人员，如果外聘人员有事不能来，中国人又不懂英语，哒府移民局警察就不能处理与中国公民有关的事务和案件了。
2. 提高外聘汉语翻译协助人员的待遇，吸引汉语人才。否则招不到汉语服务协助人员。

三、整顿移民局警察的不良工作作风，提高服务态度和质

1. 移民局管理部门要加强对移民局警察的管理，改进移民局警察一些不良的工作作风和服务态度。因为这些不良作风给中国公民留下了不好的印象，损害了移民局警察的形象。
2. 移民局应该设立投诉服务体系，检举移民局警察的不良作风，严格整顿不良之风，从根本上解决问题，提高对外和对内的服务态度和质量。
3. 发挥移民局管理部门的作用，不仅要提高汉语服务水平，也要提高移民警察的服务质量和工作效率。

结语

哒府移民局位于哒府的湄索县，在泰国经济、旅游业快速发展下，加上哒有利的条件吸引了很多中国公民来此地居住、工作，这在一定程度上对移民局警察汉语服务方面的要求越来越高，因为来到当地经商、工作的中国公民大部分都不会讲泰语，而移民局警察基本不会中文，这让他们在沟通方面存在很大的问题，严重影响了移民局警察的工作效率和质量。哒府移民局警察负责的汉语服务范围比较广，涉及了出入境人员的所有证件检查工作以及来访人员的相关背景信息核查以及其他签证信息过期、偷渡非法入境的事件的处理等，但移民局警察基本不会汉语，在处理事情上严重影响了工作的进度，无法沟通就无法了解情况，只能请汉语翻译协助人员帮忙翻译，或者使用翻译软件来进行沟通，而翻译软件有的翻译不准确也会造成误解，所以语言不通是一个急需解决的问题。移民局应该重视工作人员的汉语水平，积极提供汉语培训，争取一切可提高工作人员的机会，从根本上解决问题。

哒府地处泰国西部处于边境地段，外语人才比较缺乏，特别是中泰翻译人才。只有当地的泰国人有学习过汉语，毕业了才愿意回到当地参加工作，这对于移民局工作所需的汉语翻译协助人员的人数远远不够。泰国哒府移民局位于泰国西部，有不少外国人前来旅游，其中有不少中国人。移民局的工作除了检查出入境签证外，还要处理一些违法案件。由于也有中国人涉案，为了顺利办案，能否提供良好的汉语服务对移民局警察开展工作是非常重要的。本论文研究的目的是通过对哒府移民局警察汉语服务的调查，说明移民局警察在出入境管理和处理相关案件中提供汉语服务的情况和重要性。

调查研究显示，哒府移民局警察都不会汉语，也没有汉语培训的经费和条件，只能依靠外聘汉语翻译人员帮助与中国公民沟通。外聘的汉语翻译服务人员汉语能力比较强，能够胜任汉语翻译的工作。论文在调查分析的基础上说明了哒府移民局警察存在的问题，提出了解决问题的建议，分析了中国公民对其提供汉语服务的满意情况。

在问卷调查中可以看到移民局警察的服务态度也比较差，在工作中还存在着不良的风气，这也是移民局应该引起重视的问题，严格整顿警察中存在的受贿问题。同时也要把改进移民局警察的服务态度和提高服务质量，从而改进哒府移民局警察的工作，提高良好的汉语服务。

附件一

问卷设计

中国公民对泰国哒府移民局警察汉语服务满意度调查

尊敬的女士/先生：

您好！

本问卷调查用于硕士论文的研究。问卷调查的目的是通过对哒府移民局警察汉语服务的调查，了解哒府移民厅警察在处理移民事宜和中国公民案件中，提供汉语服务的情况，了解中国公民对其汉语服务的满意情况和存在的问题。本问卷是匿名的，不涉及个人资料，对您所提供的信息进行保密。请您根据调查表的内容如实填写您的情况和看法。非常感谢您的支持与合作。

第一部分

中国公民的基本情况

（请您仔细阅读问题后，再答题（请在 里打 ，或者在空格的地方填写）

1. 性别 男 女
2. 年龄 18-24 岁 25-30 岁 31-35 岁
 36-40 岁 41-45 岁
 46-50 岁 50 岁以上
3. 您是第几次来哒府？
 第一次 第二次
 第三次 其他，请说明_____
4. 您来哒府的目的是什么？
 旅游 贸易
 学习 工作
 如有其他目的请说明_____
5. 您喜欢哒府吗？
 喜欢 一般 不喜欢
6. 您去泰国哒府最担心的问题是什么？
 语言障碍 饮食不习惯
 水土不服 其他，请说明_____
7. 您能听说泰语吗？
 能 能听说一点 不能
8. 哒府机场有没有中文指示牌？
 有 有一些 没有

9. 您在哒府机场过海关的时候，遇到的最大的问题是什么？
- 语言障碍 没有中文指示牌
- 不会填入境表格 其他，请说明：_____
10. 您会哪几种语言？（可多选）
- 泰语 英语
- 汉语 其他，请说明_____
11. 您的外语能力如何？
- 很好 好
- 一般 不好
12. 哒府机场的汉语服务如何？
- 很好 好
- 一般 不好

第二部分

中国公民对哒府移民局警察汉语服务满意情况的调查

1. 您过海关的时候，能否与移民局警察进行正常的交流？
- 能 几乎不能 不能
2. 泰国哒府移民局警察用什么语言与您交流？（可多选）
- 汉语 英语 泰语
3. 您能听得懂泰国哒府移民局警察讲的汉语吗？
- 听得懂 听得懂一点 听不懂
4. 您觉得泰国哒府移民局警察的汉语水平如何？
- 很好 好
- 一般 不好
5. 您对泰国哒府机场移民局警察汉语服务水平是否满意？
- 非常满意 满意
- 一般 不满意
6. 您在过海关的时候如果遇到语言沟通障碍，您是如何解决的？（可多选）
- 请懂泰语的游客帮翻译 有翻译人员
- 用翻译软件 其他，请说明_____
7. 您在填写入境资料的时候有没有遇到问题？
- 有 一点点 没有

如有问题请具体说明_____

8. 您认为移民局警察汉语服务在哪方面有待提高?

移民局警察的汉语水平

增加汉语指示牌和中文表格和相关资料

配有专业的中泰翻译人员

其他, 请说明_____

9. 您对泰国哒府移民局警察的服务满意吗?

非常满意 满意

一般 不满意

10. 您对泰国移民厅警察的满意情况

内 容	很满意	满意	一般	不满意	很不满意
1. 汉语知识					
2. 服务态度					
3. 口语交流					
4. 对中国文化的了解					
5. 解决问题的能力					
6. 汉语服务总体情况					

11. 您认为汉语翻译协助人员的汉语水平如何?

内 容	非常好	比较好	一般	较不好	非常不好
1. 汉语发音方面					
2. 汉语语法方面					
3. 汉语听力方面					
4. 汉语表达信息方面					

12. 您对汉语翻译协助人员的满意情况

内 容	很满意	满意	一般	不满意	很不满意
1. 汉语知识、中国文化了解					
2. 服务态度					
3. 解决问题的能力					
4. 汉语服务总体情况					

感谢您的合作!

附件二

访谈哒府移民局警官内容

尊敬的移民局警官：您好！

首先，非常感谢您抽出宝贵的时间来接受我的访谈。本次访谈是为我的研究生论文《泰国哒府移民局警察汉语服务调查研究—以中国公民移民事宜和有关案件为例》了解哒府移民局警察工作的基本情况。本次访谈内容只作为论文研究的材料，我将对个人信息等进行保密，感谢您的合作。访谈的内容如下：

1. 请问您的职务？
2. 主要负责哪方面的工作？
3. 请问哒府移民局有多少工作人员？
4. 哒府移民局男女比例是多少？年龄分布情况如何？
5. 哒府移民局有哪几个部门？哪个部门工作最多？
6. 哒府移民局警察的学历和专业情况。
7. 哒府移民局警察有没有进行汉语培训？如果有，培训时间多长？
8. 哒府移民局警察整体汉语情况如何？
9. 哒府移民局警察有多少会汉语的人员？有多少会英语？或其它外语？
10. 哒府移民局有多少汉语翻译协助人员？这些人员的基本情况如何？
11. 哒府移民局怎样招聘汉语翻译协助人员？他们的工作待遇和汉语水平如何？
12. 哒府移民局主要处理哪些中国人在泰期间的事务？
13. 哒府移民局警察将如何改进汉语服务？

致 谢

一转眼，研究生的生活就要告一段落，我将开启人生新的转折点，经过大半年的磨练，我的论文已经完稿，回想这段时间不断地收集资料、反复修改论文，最终论文得以完成，离不开导师、父母、亲朋好友的帮助与支持。

首先，我要感谢我的导师赵平博士，赵平博士很平易近人、和蔼可亲，耐心指教我的论文，引导我如何去理清思路，让我硕士论文能够顺利完成。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，在读研究生以来，感谢学院各位领导和老师的教导，不仅教会我知识，还教会我做人的道理，让我学会克服困难，坚持不懈的完成工作。本人在此表示由衷的感谢。

再次，非常感谢我的父母、亲戚、同学、朋友对我学业的默默的支持，在我遇到困难的时候不断地安慰我、鼓励我，让我一步步坚持到最后，让我学会永不放弃，一切的困难都是可以克服的。

最后，感谢哒府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 170 名中国公民的配合，帮助我完成问卷的调查，衷心感谢各位的支持。

林喜乐

2022 年 4 月



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

หนังสือยินยอมการเผยแพร่ผลงานวิจัย

论文发表同意书

เขียนที่ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

วันที่ 6 กรกฎาคม 2565

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว Mr./Mrs./Miss 学生姓名 นันทนา ศุภลักษณ์ รหัสนักศึกษา Student ID 学号 636017

ระดับ level 学位 ปริญญาโท Master's degree 硕士 ปริญญาเอก Ph.D. 博士

หลักสูตร Courses 课程 ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา field of study 专业 ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ คณะ Faculty 学院 วิทยาลัยจีนศึกษา

Email 电子邮件 : ginggring@gmail.com

ชื่อเรื่อง (คุณูปนิพนธ์/วิทยานิพนธ์/การศึกษาค้นคว้าอิสระ Title (dissertation/Thesis/Independent study (申请检查学位论文/毕业论文/选修)

(ชื่อภาษาไทย) (Thai Title) (泰文名称) ความพึงพอใจของชาวจีนที่มีต่อการให้บริการภาษาจีนของ ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองที่จังหวัดตาก กรณีศึกษาเรื่องคดีการหลบหนีข้ามแดนเข้าราชอาณาจักรไทยผ่าน ช่องทางอื่นที่ไม่ใช่ช่องทางกฎหมายกำหนดของชาวจีน

(ชื่อภาษาอังกฤษ) (English Title) (英文名称) CASE STUDIES OF CHINESE SERVICE OF THE POLICE OF TAK IMMIGRATION BUREAU IN THAILAND:

(ชื่อภาษาจีน) (Chinese Title) 泰国哒府移民局警察汉语服务调查研究 ——以中国公民移民与违法案件为例

อนุญาต ให้ศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ เผยแพร่งานวิจัย ของ

ข้าพเจ้าสู่สาธารณะ เพื่อเป็นผลงานทางวิชาการ ผ่านระบบฐานข้อมูลงานวิจัย ThaiLIS

Permit the Information Center at Huachiew Chalermprakiet University to publish my research to the public as an academic achievement through the ThaiLIS research database system

ไม่อนุญาต

Not permitted

ลงชื่อ Sign..... ผู้วิจัย

Researcher

(นางสาว นันทนา ศุภลักษณ์)