



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

ศึกษาและวิเคราะห์การให้บริการภาษาจีนของตำรวจท่องเที่ยว
ในพื้นที่ท่องเที่ยวภาคเหนือและภาคใต้ของประเทศไทย

A STUDY ON CHINESE LANGUAGE SERVICE IN THAILAND TOURIST
POLICE BUREAU : TAKE THE TOURIST ATTRACTIONS IN
NORTHERN AND SOUTHERN THAILAND AS EXAMPLES

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

ภุริชญา วัฒนสันติพงศ์
(陈美丽)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)
วิทยาลัยจีนศึกษา มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

พ.ศ. 2564

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

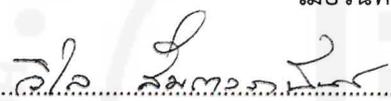
ศึกษาและวิเคราะห์การให้บริการภาษาจีนของตำรวจท่องเที่ยวในพื้นที่ท่องเที่ยว
ภาคเหนือและภาคใต้ของประเทศไทย

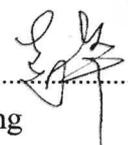
**A STUDY ON CHINESE LANGUAGE SERVICE IN THAILAND TOURIST
POLICE BUREAU : TAKE THE TOURIST ATTRACTIONS IN
NORTHERN AND SOUTHERN THAILAND AS EXAMPLES**

**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**

ภุริชญา วัฒนสันติพงศ์ (陈美丽)

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


.....
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิไล ลิ้มถาวรนนต์
ประธานกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ


.....
Dr. Zhao Ping
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)


.....
Dr. Zhao Ping
กรรมการ


.....
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนเศ อิมสำราญ
คณบดีวิทยาลัยจีนศึกษา

ศึกษาและวิเคราะห์การให้บริการภาษาจีนของตำรวจท่องเที่ยวในพื้นที่ท่องเที่ยว ภาคเหนือและภาคใต้ของประเทศไทย

ภูริชญา วัฒนสันติพงศ์ 626066

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: ZHAO PING, Ph.D.

บทคัดย่อ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว จำนวนนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มาเยือนประเทศไทยเพิ่มขึ้นทุกปี ซึ่งส่งผลดีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย เพื่อส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทย ประเทศไทยได้จัดตั้งตำรวจท่องเที่ยวเพื่อปกป้องผลประโยชน์และความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาในประเทศไทย

วิทยานิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์การใช้ภาษาจีนของตำรวจท่องเที่ยวในการให้บริการของนักท่องเที่ยว ในพื้นที่ทางภาคเหนือและภาคใต้ของประเทศไทย วิทยานิพนธ์ใช้วิธีการวิเคราะห์วรรณกรรมและการสำรวจแบบสอบถาม เพื่อศึกษาการใช้ภาษาจีนของตำรวจท่องเที่ยว เนื้อหาของวิทยานิพนธ์ส่วนใหญ่จะกล่าวถึงความเป็นมาของตำรวจท่องเที่ยวในประเทศไทยองค์การและการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว วิทยานิพนธ์ได้มีการสำรวจแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้ภาษาจีนของตำรวจท่องเที่ยวในภาคเหนือและภาคใต้ของประเทศไทย โดยแบบสอบถามนี้ประกอบด้วยความรู้พื้นฐานของตำรวจท่องเที่ยวในการใช้ภาษาและความสามารถด้านภาษาจีน รวมถึงการประเมินความพึงพอใจในการใช้ภาษาจีนของตำรวจท่องเที่ยวที่ให้บริการนักท่องเที่ยว ชาวจีนที่ผ่านการสำรวจแบบสอบถามและจัดทำ SWOT ของผลการสำรวจ การวิจัยนี้ยังแสดงให้เห็นว่าตำรวจท่องเที่ยวของไทยมีความพยายามที่จะใช้ภาษาจีนในการให้บริการภาษาจีนถึงแม้ว่าตำรวจท่องเที่ยวจะมีพื้นฐานภาษาจีนที่ไม่ดีก็ตาม แต่ก็สามารถฝึกทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนขึ้นพื้นฐานผ่านการฝึกอบรมภาษาจีน ซึ่งสามารถแก้ไขปัญหาให้นักท่องเที่ยวชาวจีนได้มาก

จากการวิจัยพบว่า ตำรวจท่องเที่ยวของไทยยังมีปัญหาในการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาจีน ความสามารถทางภาษาจีน ยังไม่ถึงระดับที่ดีและควรต้องมีการฝึกอบรมภาษาจีน ในขณะเดียวกัน ตำรวจท่องเที่ยวยังต้องปรับปรุงโปรแกรมการฝึกอบรมภาษาจีน และให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมของตำรวจท่องเที่ยวในการฟัง การพูด และปรับปรุงคุณภาพการบริการภาษาจีนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีการบริการที่ดี สำหรับการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยและการคุ้มครองความปลอดภัยและผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ มุ่งเป้าไปที่ปัญหาของตำรวจท่องเที่ยวในการให้บริการภาษาจีนการวิจัยนี้จึงได้นำเสนอข้อเสนอแนะเพื่อให้มีการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

คำสำคัญ: ตำรวจท่องเที่ยวไทย บริการภาษาจีน นักท่องเที่ยวชาวจีน การฝึกอบรมการจัดการ

A STUDY ON CHINESE LANGUAGE SERVICE IN THAILAND TOURIST POLICE BUREAU : TAKE THE TOURIST ATTRACTIONS IN NORTHERN AND SOUTHEN THAILAND AS EXAMPLES

PURICHAYA WATTANASANTIPONG 626066

MASTER OF ARTS (CHINESE FOR BUSINESS COMMUNICATION)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: ZHAO PING, Ph.D.

ABSTRACT

Thailand's tourism industry has developed rapidly. The number of Chinese tourists visiting Thailand is increasing year by year, bringing objective benefits to Thailand's economic development. In order to promote the development of Thailand's tourism industry, Thailand has established a tourist police to protect the interests and safety of foreign tourists traveling in Thailand.

The purpose of this thesis is to analyze the situation of Thai tourist police's service in Chinese in the tourist areas of northern and southern Thailand. The thesis uses the methods of literature analysis and questionnaire survey to study the Chinese language service of tourist police. The content of the thesis mainly includes explaining the development background of the tourist police in Thailand, the organization and work of the tourist police. The thesis conducted a questionnaire survey on the Chinese service of tourist police in northern Thailand and southern Thailand, explaining the basic situation of tourist police, language usage and Chinese proficiency. The paper explained the satisfaction of Chinese tourists with the Chinese language service of the Thai tourist police through a questionnaire survey, and conducted a SWOT of the survey results. Investigation and research show that the Thai tourist police have made efforts in Chinese language services. Although the tourist police have a poor Chinese foundation, they can master some basic listening, speaking, reading and writing skills through Chinese training, helping Chinese tourists solve many problems.

Through investigation and research, it is found that Thai tourist police still have some problems in listening, speaking, reading and writing Chinese. Their Chinese proficiency has not yet reached a good level, and Chinese training needs to be strengthened. At the same time, the tourism police department also needs to improve the Chinese language training program, pay attention to the training of the tourist police in listening and speaking, and continuously improve the quality of Chinese services in the work, so as to provide good services for the development of Thailand's tourism industry and the protection of foreign tourists' safety and interests. service. Aiming at the problem of tourist police in Chinese language service, the paper puts forward suggestions for improvement.

Keywords: Thai tourist police, Chinese language service, Chinese tourists,
Management training

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

陈美丽 626066

文学硕士学位（商务汉语）

指导教师：赵平 博士

摘要

泰国旅游业方面发展迅速。中国游客来泰旅游的人数逐年增长，为泰国的经济发展带来客观的利益。为了促进泰国旅游业的发展，泰国成立了旅游警察专门保障外国游客在泰旅游的利益和安全。

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。论文内容主要包括说明泰国旅游警察的发展背景，旅游警察的组织和工作概况。论文对泰北泰南地区的旅游警察的汉语服务进行了问卷调查，说明了旅游警察的基本情况，语言使用情况和汉语水平情况。论文通过问卷调查说明了中国游客对泰国旅游警察汉语服务的满意情况，对调查结果进行了 SWOT。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。他们的汉语水平还没有达到良好的程度，需要加强汉语培训。同时旅游警察部门也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，为泰国旅游业的发展，保障外国游客的安全和利益方面，提供良好的服务。针对旅游警察在汉语服务中的问题，论文提出了改进的建议。

关键词：泰国旅游警察 汉语服务 中国游客 管理培训

目录

บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	II
摘要	III
目录	IV
表格目录	V
图表目录	VI
绪论	1
第一章 泰国旅游警察概况	7
第一节 泰国旅游警察的建立与发展	7
第二节 泰国旅游警察主要负责的地区	16
第三节 泰国旅游警察的外语服务	17
第四节 旅游警察的外语培训和管理	18
第二章 泰北和泰南地区旅游警察的汉语服务调查	21
第一节 旅游警察的基本情况	21
第二节 旅游警察掌握汉语情况	25
第三节 中国游客对旅游警察的满意情况	26
第三章 对问卷调查结果的评估	34
第一节 对泰北和泰南地区旅游警察的 SWOT 分析	34
第二节 对旅游警察汉语服务的评估	35
结语	37
致谢	38
参考文献	39
附录	41
ประวัติผู้เขียน	48

表格目录

表 1-1 2011-2019 个国家赴泰国旅游的游客排名	9
表 1-2 泰国警察类型	13
表 2-1 旅游警察汉语服务的基本情况	22
表 2-2 旅游警察及汉语翻译人员汉语使用情况	24
表 2-3 旅游警察及汉语翻译人员的汉语能力	25
表 2-4 旅游警察及汉语翻译人员汉语工作中遇到的问题	26
表 2-5 受访中国的游客人基本信息	27
表 2-6 中国游客评估旅游警察的汉语水平	32
表 2-7 游客对泰国旅游警察及翻译人员的满意情况	33

图表目录

图 1-1 2018-2019 个国家赴泰国旅游的游客排名	10
图 1-2 泰国旅游警察的臂章	11
图 1-3 泰国志愿旅游警察的臂章	11
图 2-1 旅游警察学习中文的情况	23
图 2-2 旅游警察参加汉语水平考试情况	23
图 2-3 旅游警察接受汉语培训情况	24
图 2-4 中国游客会使用的语言情况	28
图 2-5 中国游客在泰国旅游使用的语言情况	28
图 2-6 中国游客在泰国旅游的天数	29
图 2-7 中国游客在泰旅游的主要地区	29
图 2-8 中国游客来泰旅游的各种活动	30
图 2-9 旅游警察对中国游客使用的服务语言	30
图 2-10 中国游客对旅游警察汉语能力的看法	31
图 2-11 中国游客需要旅游警察帮助解决的问题	31

绪论

一、选题的背景及研究意义

论文主要是对泰国旅游警察总部汉语服务与培训管理情况进行调查分析研究。分析调查研究的主要地区是泰国北部和南部的旅游地区。通过分析研究说明泰国旅游警察在维护泰国旅游业的安全，帮助在泰国旅游的外国游客解决各种问题，以及汉语服务方面的情况。

在经济全球化背景下，旅游服务已成为国际服务的重要部分。泰国旅游业吸引了很多外国游客，特别是来自中国的游客。由于泰国旅游资源丰富，越来越多的游客喜欢到泰国旅游。大多数的游客来到泰国往往是先到曼谷，然后在泰国的其他地区和城市，其中泰国北部和南部是两大旅游的主要地区。泰国北部曾是三个朝代的首都，如素可泰、清迈和清盛。泰国第二大城市清迈是北部的中心。北部地区的最北部边缘素有金三角之称。泰北主要的旅游景点有清迈、清莱、清盛、拜县、素可泰、美斯乐和考柯等地。泰国南部风光秀丽，以海岛景点为主。最为旅游者青睐的地区有普吉、甲米、攀牙、披披岛、郎他岛、姚岛等地。这些岛屿水质好，娱乐项目多，深受游客欢迎。

随着泰国旅游业的发展，外国游客来泰人数的不断增加，在旅游中难免会出现各种问题。一方面是旅游景点地区和接待方面的问题，如接待地区的安全问题和整个旅游区的治安问题，即有的外国游客被抢劫，偷窃和谋杀，以及遇到一些威胁生命安全的问题等。另一方面是游客方面的问题，如一些游客来泰携带了违禁品，走私、赌博、贩毒、偷窃等不法行为等。为了更好地发展泰国的旅游业，保障游客的安全，泰国旅游部于1979年建立了一支旅游警察队伍，约有一千名旅游警察，警力分布在泰国全国的重要景区。旅游警察在旅游景区执行任务负责游客的安全。根据旅游警察的任务和职责包括：1. 确定策略、制定计划，对旅游地区进行监控、检查。2. 为国王、王室成员、皇家代表和皇家客人提供安保。3. 依据法律为国内外游客提供服务，履行职责。4. 预防和制止犯罪，为重要人物和公民提供安保并提供公共援助服务。5. 为游客提供安保协助。由于每年都有大批外国游客来泰旅游，泰国旅游警察除了帮助游客解决问题外，还要处理游客中出现的违法行为。为了与外国游客进行沟通，更好地履行旅游警察的职责，旅游警察需要具有基本的英文会话能力。随着近几年中国游客大量增加，为了帮助中国游客解决问题，泰国旅游警察也增加了汉语服务。

论文研究的意义在于对泰国旅游警察总部在泰国北部和南部地区汉语服务的调查研究,说明旅游警察在履行自己的职责方面的情况,通过分析旅游警察在泰北和泰南地区旅游景点的汉语服务,对旅游警察的汉语培训,以及中国游客对旅游警察的汉语服务的满意度调查,评估泰国旅游警察在维护外国游客安全,保障旅游景点的治安环境,帮助游客解决问题,汉语服务方面情况,发现存在的问题,提出改进的建议,提高旅游警察的汉语服务质量。

二、本选题研究领域国内外的研究动态及发展趋势:

根据目前所掌握的资料,有关旅游警察方面的研究和旅游警察汉语服务方面的研究展研究,主要涉及到以下两个方面:

(一) 有关旅游警察方面的研究

1. 李帅(2017)《我国旅游警察制度研究》(广西大学硕士论文)指出旅游警察的最早提出是在希腊,设立之初的目的是为了保护外来游客的人身安全,防止恐怖活动对旅游影响。埃及、泰国等国家的旅游业比较发达,是国家经济发展的支柱产业。治理旅游市场是旅游发展的基础保障,这些国家也从很早建立了旅游警察队伍来维护旅游市场秩序。论文通过分析国外埃及、泰国、希腊等国家旅游警察建立经验,得出国外旅游警察组织管理成功经验。进一步分析中国三亚、云南、贵州等地区旅游建立工作成效,对于旅游市场管理具有重要的积极作用。论文对与国外旅游警察管理制度近行对比后,总结了我国现有旅游警察在职能分配、法律授权、人才引进、经费保障等方面还有很多不足之处,针对发现的问题提出合理的解决建议,促进旅游警察制度的完善。

2. 邹天淇(2018)在《游客对旅游警察制度效能的感知研究——以三亚为例》(海南大学硕士论文)中指出20世纪以来,世界上许多旅游业占国民经济比重较大的国家或地区设立了旅游警察,比如埃及、泰国、阿根廷、俄罗斯、马来西亚等国家,旅游警察制度的推行取得了良好的成效。2015年10月,中国首支旅游警察队伍——三亚市公安局旅游警察支队成立。论文选取三亚市公安局旅游警察支队作为研究案例,构建游客对三亚市公安局旅游警察支队制度效能感知的评价指标,通过文献分析、访谈和收集问卷调查等方法研究游客对三亚市旅游警察执法效能的满意度,运用SPSS.22将各项评价指标进行对比检验,分析三亚市旅游警察制度效能的游客满意度现状,从游客的认知水平、感知效能对完善三亚旅游警察制度效能的优化对策,从而根据研究结论提出旅游警察制度效能提升与优化的策略和建议,以期提升三亚市旅游业整体形象。

3. 王伟通（2020）在《泰国曼谷旅游警察汉语服务应用研究》（泰国华侨崇圣大学硕士论文）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。

根据以上的文献述评总之，旅游警察设立之初的目的是为了保护外来游客的人身安全，防止恐怖活动对旅游影响。世界上许多旅游业占国民经济比重较大的国家或地区设立了旅游警察，比如埃及、泰国、阿根廷、俄罗斯、马来西亚等国家，旅游警察制度的推行取得了良好的成效。

（二）有关商业汉语服务与应用研究情况

1. 王碧珠（2013）在《商务汉语在发展泰国旅游业的应用研究》（华侨崇圣大学硕士论文）中分为6个方面对泰国旅游业的中文应用满意度情况进行了调查：即1. 泰国宾馆；2. 泰国餐饮业；3. 泰国机场；4. 泰国商店购物；5. 泰国旅游景点和6. 泰国旅游市场。为了了解和提高泰国旅游业服务人员质量，笔者通过100张调查问卷中的中文应用，以100张问卷发给中国游客，并且采访了与泰国旅游业深入发展的相关的人员即导游、中国游客、泰国旅游专业老师、泰国旅游业公司的高级人员，从问卷和采访分析结果表明了中文在泰国旅游业各个方面都起到了非常重要的作用。

2. 万里（2017）在《曼谷唐人街大华酒店汉语服务研究》（华侨崇圣大学硕士论文）的研究中，论文主要通过收集相关文献资料，调查问卷和访谈对泰国大华酒店的汉语服务情况进行分析研究。这项研究采访了酒店管理人员，对大华酒店的汉语服务人员和来酒店入住的中国游客进行了问卷调查。论文通过对曼谷唐人街大华酒店汉语服务的分析研究，发现大华酒店的汉语服务质量比较差，汉语服务人员在汉语服务方面还存在不少问题。目前曼谷唐人街的酒店数量多，竞争激烈，为了满足中国游客的需要，大华酒店需要提高酒店的汉语服务质量，加强酒店的中文服务，以适应大量中国游客来泰旅游和入住酒店的需求。

3. 武小妹（2017）在《中国网络游戏汉泰翻译调查研究——以成都地瓜网络科技有限公司为例》（泰国华侨崇圣大学硕士论文）的论文中通过问卷调查和文献资料研究方法，对掌握的资料和信息进行定量和定性分析到达研究的目的。论文概述了中国网游市场的发展，以及成都地瓜网络科技有限公司情况；

调查分析了地瓜公司网络游戏翻译人员汉语水平情况和翻译情况，指出了网络游戏的汉语翻译人员在专业词汇上的不足，在对中国文化知识的了解上以及对中文词汇的掌握上对存在的问题。

4. 蔡秀美（2015）在《曼谷主要旅游商业地区汉语服务调查研究》（华侨崇圣大学硕士论文）中通过设计问卷，走访调查分析了曼谷商业区主要商业区，即中央世界商业区、曼谷河边夜市和拉差达商业区这三个地区，实地询问游客和服务人员，收集了相关的资料，分析研究了来泰旅游游客的总体情况和出现的一些问题。论文总结分析出泰国曼谷这些主要商业区汉语服务对中国游客的影响，提出改进措施，以促进泰国旅游业的发展。

根据以上的文献述评总之，汉语服务方面对中国游客的影响，提出改进措施，以促进泰国旅游业的发展。为了满足中国游客的需要，都需要提高汉语服务质量，加强中文服务，以适应大量中国游客来泰旅游的需求。

三、本选题的研究目的、方法、技术路线、内容和创新性

（一）研究目的

本论文研究目的是通过泰国旅游警察总部汉语服务与培训管理调查研究，说明旅游警察在泰国北部和南部旅游地区的服务情况，发现的问题，提出改进的建议。

（二）研究方法：

1) 文献分析法：

文献研究是通过有关国内和国外的相关资料,例如:学位论文、期刊、书籍、研究报告等,分析研究泰国旅游警察在保障泰国旅游安全,帮助游客解决问题,防止违法行为等方面的问题,了解有关泰国旅游警察总部在泰北和泰南旅游地区的汉语服务与培训管理情况。

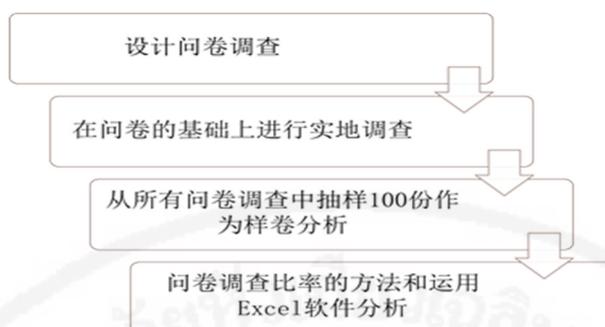
2) 问卷调查法：

本次研究预计发 100 份问卷，对泰国旅游警察进行问卷调查（北部地区 50 份，南部地区 50 份）。通过问卷调查的数据进行定量分析和定性分析。调查的内容主要包括：1. 泰国旅游警察的基本情况，2. 泰国旅游警察汉语水平情况，3. 对中国游客满意度调查。

3) 访谈调查法：

采访旅游警察的主管和有关人员，了解泰国旅游警察有关汉语服务的管理和培训情况。了解在旅游警察建设和管理方面有哪些新的措施和计划。

（三）技术路线：



（四）研究的主要内容：

本论文研究的主要内容包括：

1. 泰国旅游警察对泰国旅游业发展所起到哪些促进作用，在保障游客的安全方面主要做了哪些工作。
2. 泰国旅游警察在与外国游客交流和沟通中做得好的方面和不足方面。
3. 泰国旅游警察能提供几种外语服务，特别是中文服务的情况。旅游警察能说外语的人员有多少，占旅游警察总数的百分之几。泰国旅游警察在中文培训和中文服务管理的情况。
4. 中国游客对旅游警察中文服务的情况，如中文水平，服务态度，处理问题的能力，办事效率和总体满意度。评估泰国旅游警察在中文服务方面的总体服务的情况，目前存在的问题和原因。

（五）论文研究的创新性：

通过对旅游警察方面相关论文的查询，除了对中国旅游警察建设和游客对中国旅游警察感知的研究外，对泰国旅游警察中文服务的论文只有一篇。这篇论文研究的是泰国旅游警察在曼谷地区中文服务的情况。本课题研究的创新性在于从泰国旅游警察总部管理方面进行调查研究。论文对旅游警察总部在中文服务的管理和培训方面进行分析，说明泰国旅游警察在对泰国旅游业的发展中所起到的促进和保障作用。论文以泰北和泰南旅游景点为例，分析研究泰国旅游警察的职能和具体工作，特别是中文服务的情况，发现目前存在的问题，为泰国旅游警察总部在提高旅游警察的总体服务质量，整体管理水平，以及改善外语服务，特别是中文服务质量方面，提出改进的建议和措施，

四、所要解决的主要问题

1. 充分掌握本论文研究所需要的资料，满足论文的研究分析之用。
2. 写好对旅游警察中文服务方面的调查问卷和对中国游客的调查问卷
3. 写好对旅游警察管理人员的访谈表，列出本论文所需的访谈内容，以利于分析研究。
4. 做好对问卷调查和访谈内容的统计分析和研究，正确评估调查数据和掌握的资料，发展问题，提出可行的改进措施和建议。

第一章 泰国旅游警察概况

第一节 泰国旅游警察的建立与发展

一、建立旅游警察的目的和发展情况

1. 泰国旅游业的发展

泰国旅游之前的土地开发在国王拉玛 5 是旅游或旅行的贵族和商人比普通人多。由于旅行困难，缺乏良好的运输系统，使用陆运以大象车，马，牛为水的运输方式，并使用该国河流和运河之间的船只进行国际联系。使用帆船作为重要的旅行手段。

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，曼谷与各地区的铁路建设和货车的建设，城市与火车站之间的焊接，使马车后来被扩展为一条公路。建造后，H. R. H Prince Kamphaeng Phet Akhara Yothin，的列车指挥官。1924 年成立了火车广告部，通过将泰国的故事发到美国出版，促进旅游业的发展，并为到泰国旅游的外国人提供便利。该国的旅游业得到了令人满意的改善。从外国游客到泰国旅游的人数，1960 年只有约 8000 人，直到游客人数，旅游扩大成为一个旅游业，带来外汇进入泰国。自 1982 年以来，连续十年，今天，泰国仍然可以声称，已踏入枢纽或中央车站在东南亚地区旅游，不仅在旅游市场，但泰国人的旅游市场也从原来的，目前最重要的西方国家，泰国，我们有一个旅游市场，从世界各地地区。各个地区有常规办公室。市场开拓性很强。当来自任何地区的游客时，存在问题可以增加另一个区域的工作，导致可持续游客的数量不会根据各种情况落下太多变量。^[1]

在过去的一段时间里，在泰国人民的旅游国家，我们广泛分布在草地上。旅游景点和旅游活动品种繁多，种类繁多。直到今天，泰国几乎没有高山和深海没有游客的足迹。泰国不同种族的人的文化和传统已经倒退，缺乏繁荣。时至今日，它已经被吹拂，重新引起人们的注意，并发展为活泼。泰国民间的智慧，如制作各种珍贵的手工艺品，在失去的今天被遗忘，没有接班人，得到了重新改善，并再次回到社会接受。在国内旅行会造成广泛的国内收入分配。货币从游客大多是一群人已经帮助直接蔓延到基层社区。偏远农村地区的村民已

[1] “การท่องเที่ยวของประเทศไทย. “ประวัติศาสตร์การท่องเที่ยวของประเทศไทย” [Online], (<https://sites.google.com/site/nutthapong590110543/home/home/thtourismhistory>), 2019/11/22

酌情分享。许多地方的村民都有机会了解这个城市的智慧和富人。开展智慧交流，为各个领域的人生创造良好的机遇。

佛教文化是吸引游客的因素。泰国是一个历史悠久的佛教国家，这个被称为“白象王国”的美丽国度，拥有独特的传统文化和民族风俗，如丰富多彩的各种节日。泰国无处不在的美观的佛像，这些在长年青绿的椰林掩映下的古迹，为泰国妖媚动人的热带风光增添了无限绚丽的色彩。旅游业成为泰国主要的经济收入来源，游客可以在境内不同的地区享受不同的旅游形式。其中普吉岛等地的人妖表演已经成为泰国的一大产业，吸引亚洲、欧美国家的大量人口前来观赏，每年为泰国创造上亿元的经济利润。2014年是泰国经济面临多项问题的一年，拉动经济成长的多个内部动力，包括政府支出及投资等，因持续一段时间的政治原因而处于暂停状态。而对政治和社会稳定尤为敏感的旅游行业，更是首当其冲。众所周知，泰国经济依赖世界主要经济体市场，如：美国、欧盟、中国、日本及东盟等，外国旅游市场也是泰国创收的另一重要经济来源。2014年出口及旅游业或将成为泰国保持GDP增幅达2%至3%的主力因素。但2013年至2014年，除美国经济外，其经济体发展状况及前景均不甚理想，相当程度上将影响泰国旅游业的发展。²

旅游业是一个关联度极高的综合性产业，任何环节的短缺都会制约旅游服务链的良性运行。旅游业是在世界许多国家的经济发展中发挥重要作用的产业。因此，这些国家的政府优先考虑加强竞争力。世界旅游市场占有率特别是在亚洲和东盟国家，营销策略吸引世界各地的游客更多在他们的国家。旅游使命是一个使命是与每个维度的发展的发展合并。

[2] 新浪财经网站.“泰国旅游业 2014 艰难前行”[Online] ,(http://finance.sina.com) ,2019/10/15

表 1-1: 2011-2019 个国家赴泰国旅游的游客排名



จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ 10 อันดับแรก ปี 2554-2562

Rank	No. of Arrivals								
	2554	2555	2556	2557	2558	2559	2560	2561	2562
1	Malaysia	China							
2	China	Malaysia							
3	Japan	Japan	Russia	Russia	Korea	Korea	Korea	Korea	▲ India
4	Russia	Russia	Japan	Japan	Japan	Japan	Laos	Laos	Korea
5	Korea	Korea	Korea	Korea	Laos	Laos	Japan	Japan	Laos
6	Laos	Singapore	Singapore	Laos	Singapore	Singapore	Russia	India	Japan
7	India	India	India	Singapore	India	Russia	India	Russia	Russia
8	Australia	Laos	Laos	India	UK	India	Singapore	Singapore	Singapore
9	Singapore	Australia	Australia	UK	Russia	UK	USA	USA	USA
10	UK	UK	UK	Australia	USA	USA	Vietnam	Vietnam	▲ Hong Kong

资料来源: https://www.mots.go.th/download/article/article_20605.pdf

目前,旅游业是泰国重要的工业,在泰国经济中发挥着重要作用,可以为国家赚钱,是一个持续增长的产业。在泰国旅游市场的潜力方面,人们发现泰国的旅游业在全球一级非常成功,并获得了许多国际旅游奖项,在外国游客眼中也有着良好的形象。

泰国意识到旅游作为一个重要工具的重要性。在帮助稳定和推动该国的经济通过依靠大量旅游资源和各种文化的优势,包括泰国是促进旅游市场的重要卖点。2015年,世界经济论坛:世界经济论坛对旅游业进行了评级。泰国在全球141个国家中排名第35位,9年来还获得了《旅游新闻》杂志颁发的格兰特旅游奖,显示了泰国成为全球旅游景点的潜力和能力。(《国家旅游发展规划》第2页(2017-213)第2页)

据2016年游客统计,大多数外国游客为中国游客,共有875万人次,比上年增长10.34%,年均增长率较高,2019年中国游客最多为1130万人,被认为是泰国收入最高的国家。根据泰国旅游与体育部统计数据我们可以得知在2011-2019年每年中国人入境泰国的人数最多,超过排名第二的马来西亚很多。我们可以知道中国游客出境旅游快速发展,尤其是赴泰国旅游。



图 1-1: 2018-2019 外国游客来泰旅游人数

资料来源: <https://www.mots.go.th/News-link.php?nid=13040>

根据泰国旅游与体育部的资料显示, 2018-2019 年赴泰国旅游国的游客数量, 排名前四位的是第一位中国游客。第二位是马来西亚的游客, 第三位是德国游客, 第四位是日本游客(见图 1-1)。中国和泰国的相关越来越密切, 两国的政治、经济, 尤其是两国的交流进入到高速增长时期, 中国与泰国在旅游合作中有了很大的发展, 中国赴泰国旅游市场的发展对泰国入境旅游业的发展起着重要的意义。泰国为了做好迎接中国游客的工作, 需要与旅游相关的部门能够提供良好的汉语服务, 与中国游客进行沟通。作为泰国旅游警察部门, 面对每年成百上千万的中国游客, 泰国旅游警察学习汉语, 提供良好的汉语服务是一项重要的工作。

2. 建立旅游警察的目的

泰国旅游业是泰国主要的经济支柱, 为泰国创造了巨大的收入。为了保障各国游客在泰旅游的安全, 泰国政府建立旅游警察, 专门负责游客的安全。



图 1-2: 泰国旅游警察的臂章

资料来源: <https://www.touristpolice.go.th>



图 1-3: 泰国志愿旅游警察的臂章

资料来源: <https://kknews.cc/zh-travel/qglxq4b.html>

泰国旅游警察必须保持良好的形象。在发生旅游问题时，旅游警察的职责就是帮助游客解决旅游中出现的问题。建立泰国旅游警察部是加强国家旅游安全的一个重要举措。

3. 旅游警察的发展背景

泰国警察队伍最早于 1455 年成立，现代化体系建设于拉玛四世国王（King Rama IV）统治期间完成。19 世纪以前，泰国国内执法职责是由肩负国家防御任务的皇家武装部队履行的。在大城和吞武里（Ayutthaya & Thonburi）时代，维持法律和秩序的使命由政府总理领导下的六个相关部门共同承担。而在战时，警察队伍作为国家武装力量的组成部分纳入皇家军队指挥体系。在朱拉隆功（Chulalongkorn）国王，即拉玛六世（Rama VI）统治时期，泰国进行了一次大改革，执法机构开始西方化以迎合国家变革的需要。1902 年泰国皇家警察学院成立，开始培训预备警员。1915 年，府警察和都市警察合并成一个执法机构，由泰国国家警察局（TNPD）统一指挥。

早期，TNPD 归泰国内政部领导，履行维持公共秩序、执行皇家法律的职责，可在全国范围内执法，其在泰国国民生活中的权力和影响力有时甚至超过皇家武装部队。二战后，从 1951 年到上世纪 70 年代早期，泰国警方接受美国的建队建议、人员培训和装备支援，大量引进新的执法理念和实践活动，帮助 TNPD 进行现代化变革。这一时期，泰国警察队伍的总体实力和工作效率得到稳定增长。TNPD 统一管理泰国警方各个部门的活动，它也为全国的执法活动提供技术支持，主要的行动单位有府警察、都市警察、边防警察以及皇家警察中央调查局下属的专业单位。1998 年，TNPD 从泰国内政部转隶，归总理府直接领

导，其称呼改为“泰国皇家警察（RTP）”，首脑也由“TNPD 局长”变为“RTP 总监”。从此，RTP 从人员数量到执法能力都有了较快的增长。³

由于泰国旅游业的快速发展，根据 2017 年泰国皇家警察令（第 3 号），从 2017 年 9 月 1 日成立了泰国警察总部。早在 1976 年（2519），私营企业与泰国旅游局合作，就当时的情况与警察局进行了协调，成立旅游援助中心，以保障游客的安全。当时由 60 名游警察组成，仅负责曼谷地区的安全。1980 年，泰国警察和旅游局进行了改革，更好地保障游客的安全。作为旅游援助中心，警察局通过扩大泰国各地的责任范围，并于 1982 年（2525）成立了一个常设警察局。此后由于泰国旅游业的发展，旅游警察的结构进一步完善。为了负责全国的旅游安全，泰国政府于 1992 年（2535）提高了旅游警察在警察总部辖下的地位，由 15 名指挥官负责管理。根据泰国《国家警察法》和泰国警察权力法赋予的权力和义务，泰国旅游警察的任务不仅限于保护照顾外国游客的安全，而且只保护泰国人，要在社会上树立良好的旅游警察的形象，保障大众的安全，制止各种违法的行为。^[4]

泰国旅游警察组建于 1976 年，2016 年 8 月经征副总理批准，人数从原先 900 人增至 1700 人，分布在全国重要景区。泰国旅游警察开设专门的官方网站，明确标注法律赋予旅游警察的职责：为游客提供更好的服务和帮助；保卫王室成员和重要人员的旅游出行安全；协助及支援其他警务单位维护社会秩序、防反击打击全国犯罪。旅游警察的职责集中在与旅游相关的事务，管辖范围涉及外国游客、旅游场所、旅游市场等。在泰国本土餐厅发生的泰国游客纠纷案件归泰国地方警察管辖。一旦涉及外国游客，则由旅游警察处置。旅游警察首先必须是有警察履历或执法经验的人士，在经过包括语言能力、技能测试、背景考察等层层关卡的考核，合格后方能成为旅游警察。^[5]

[3] 国际警务网:世界警察概况,亚洲,泰国皇家警察 <https://www.ipolco.com/a/products/p2/51.html>

[4] 素拉切.“คล้ายวันสถาปนาครบรอบ 1 ปี กองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว”[Online], (<https://siamrath.co.th/n/44870>), 2019/11/22

[5] 国际警务网:世界警察概况,亚洲,泰国皇家警察 <https://www.ipolco.com/a/products/p2/51.html>

表 1-2: 泰国警察类型

泰国警察类型		泰国各类警察的主要职能
1	191 特种作战大队	隶属于京畿员警署，也称特警大队，主要担负解救劫持飞机等恐怖事件和重大刑事案件的处置任务，也负责国王、王后和其他王室成员出行的安全保卫任务。
2	移民局警察	移民局警察负责泰国各机场及各边境港口的出入境检查，管理、协助外国公民在泰国生活、工作等。这些警察制服肩部绣有“Immigration”字样，大多数具备一定外语水平。
3	旅游警察	泰国旅游警察主要为到泰国旅游的游客提供便利、给予帮助，并处理侵害游客权益的各类案件。为游客提供更好的服务和帮助；保卫王室成员和重要人员的旅游出行安全；协助及支援其他警务单位维护社会秩序、防反打击全国犯罪。
4	志愿旅游警察	泰国警方招募居住在泰国的外国侨民加入旅游警察队伍，这就是“国际志愿旅游警察”。能通过母语协助来自本国的赴泰游客。不佩带枪支，可携带并使用手铐和警棍，有权对涉案人员进行讯问、检查证件、使用警棍驱赶、使用手铐控制嫌疑人等，但是没有拘捕权。
5	中央调查局警察	泰国皇家警察总署调查部门的中央机构，职责是帮助外府地方警察和京畿警察开展预防和制止犯罪行为
6	犯罪侦剿处	担负全国范围内大部分刑事犯罪活动的技术调查工作，
7	政治保安处	被称为“政治警察”，负责管控“颠覆分子”，防止他们从事破坏国家活动。这里的颠覆分子是指那些进行活动及透过政治、工业或暴力途径，意图破坏或推翻议会民主制度的人。作为泰国皇家警察主要的情报机构，政治保安处也从事情报搜集工作。
8	教育局警察	泰国皇家警察教育局负责培训警员掌握最新执法手段，学习使用现代化武器装备。
9	缉毒局警察	负责采取各种措施打击生产、贩卖毒品的活动，并发动全民参与禁毒斗争。
10	信息技术犯罪侦查中心警察	主要打击涉及网络、计算机技术的犯罪案件。
11	交通警察	主要负责维持道路交通秩序
12	皇家特别成卫队	负责时刻保护泰国王室成员安全
13	海上警察	保卫泰国海上边境，驱离进入泰国海域的不明船只，惩治偷渡、走私，同时也负责海上救援等工作。
14	铁路警察	负责维护火车站秩序，保护列车行进中各位乘客的安全。

资料来源：国际警察网/亚洲/泰国皇家警察，<http://www.ipolco.com>

泰国府警察下辖十个警区，执法范围覆盖泰国（除曼谷都市区和边境地区外）的 76 个府。泰国皇家警察（Royal Thai Police, RTP）是泰国警察的总称。作为国家治安执法力量，泰国皇家警察在维护社会安稳和执行法律方面起着重要作用。泰国皇家警察管辖权限为泰国全国，总部为设在首都曼谷的泰国皇家警察总署，下设京畿警察、外府地方警察、边防巡逻警察、旅游警察等数十个分支，近年来警力最多时达 23 万人（少时也有 210700 人），占政府公务员比例的 17%（军人和国企雇员除外）。泰国皇家警察的主要责任是通过执行王国法律来维护公共秩序。

二、旅游警察的机构和人员情况

1. 旅游警察总部结构 (Tourist Police Bureau)

泰国有 2,000 名旅游警察，分布在各个地区。旅游警察总部结构包括如下：

(一) 指挥部行政处 (General Staff Division)

1. 行政处 1 (行政人员)
2. 行政处 2 (新闻)
3. 行政处 3 (政策和计划)
4. 行政处 4 (购买和财务)
5. 行政处 5 (民政事务, 询问, 外交)
6. 行政处 6 (技术)

(二) 旅游警察局一分局 (Tourist Police Division 1)

1. 行政部
2. 指挥部 1: 负责曼谷旅游地的行政、调查方面。
3. 指挥部 2: 负责大城府、巴吞他尼府、红统府、暖武里府、华富里府、北标府、信武里府、猜纳府、沙缴府、那空那育府、巴真府、春武里府、北柳府、罗勇府、尖竹汶府和哒叻府旅游地的行政、调查。
4. 指挥部 3: 负责廊曼机场和北揽府旅游地的行政、调查、巡逻工作和服务。
5. 热线及控制中心

(三) 旅游警察局二分局 (Tourist Police Division 2)

1. 行政部
2. 指挥部 1: 负责孔敬府、玛哈沙拉堪府、加拉信府、黎逸府、呵叻府、猜也奔府、武里南府、素攀府、乌汶府、也梭吞府、安纳乍能府、四色菊府、那空帕农府、色军府、莫拉限府、乌隆府、廊开府、汶干府、黎府和农磨喃普府旅游地的行政、调查方面。
3. 指挥部 2: 负责清迈府、南邦府、南奔府、清莱府、帕天府、帕府、难府和夜丰颂府旅游地的行政、调查方面。
4. 指挥部 3: 负责彭世洛府、程逸府、碧差汶府、素可泰府、北榄坡府、乌泰他尼府、甘烹碧府、披集府和哒府旅游地的行政、调查方面。

(四) 旅游警察局三分局 (Tourist Police Division 3)

1. 行政部

2. 指挥部 1: 负责北碧府、佛统府、叻丕府、素攀武里府、巴蜀府、佛丕府、龙仔厝府和夜功府旅游地的行政、调查方面。

3. 指挥部 2: 负责普吉府、攀牙府、拉廊府、春蓬府、甲米府和素叻他尼府旅游地的行政、调查方面。

4. 指挥部 3: 负责宋卡府、沙敦府、董里府、高头仑府、北大年府、也拉府和陶公府旅游地的行政、调查方面。

(五) 导游与旅游业务管理部 (Tourism Business Control)

管理导游要依法工作，旅游公司需依法经营，旅游公司要照顾好游客的安全。^[6]

三、旅游警察的职责和工作情况

泰国旅游警察的任务包括：

1. 为国王，王室成员，皇家代表和皇家客人提供安保。对整个泰国预防和制止犯罪，为重要人物和公民提供安保并提供公共援助服务。
2. 为游客提供安保协助。
3. 为游客预防犯罪。
4. 根据旅游警察总部和下属机构的权力和职责，确定策略，计划，监控，检查，提供建议并执行操作。
5. 坚决依据法律履行职责，无论受害人是泰国人还是在泰国的外国人。
6. 与其他有关机构一起协作完成任务。
7. 开发技术，为了给游客提供舒适方便。

[6] ระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติ. “การกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ฉบับที่ 10) พ.ศ.2560 ลงวันที่ 31 สิงหาคม 2560”.

第二节 泰国旅游警察主要负责的地区

一、泰北地区旅游警察工作的情况

清迈及泰北已成为中国游客最热门的目的地之一。2017 年赴泰北地区旅游的中国游客近 200 万人次，占全年赴泰中国游客总数五分之一。近年来，自由行中国游客大幅攀升，相关交通、意外事故安全问题日益突出，总领馆领事保护工作量剧增。

泰北旅游景点基础设施建设，改善交通管理，提高警察、移民行政效率，规范摩托车租赁、丛林飞跃、大象骑行等事故高发旅游项目安全管理，加强旅游营运车辆的定期安全检查，增派中文翻译志愿者以及增加中文旅游交通安全警示牌等问题进行了深入交流探讨。警察负责人一致表示，做好中国游客旅游安全工作对推动中泰友好往来和务实合作有重要意义，将积极落实此次联席会议的共识，加强与中国驻清迈总领馆的工作联系，建立起高效的中国游客旅游安全联动机制，进一步规范泰北旅游市场，全面提升旅游业服务质量和接待能力，为赴泰北旅游中国游客创造更加安全便利的旅游环境^[7]。旅游警察局二分局的办公室在清迈府，负责在泰北地区游客的服务。

二、泰南地区旅游警察的工作情况

旅游警察局三分局的办公室在素叻他尼府，负责在泰南地区游客的服务。泰南共分为甲米、春蓬、董里、洛坤是贪玛叻（洛坤）、那拉提瓦（陶公）、北大年、攀牙、博他伦（高廊头）、普吉、也拉、拉依、宋卡、沙敦、素叻他尼（万仑）等十四个府。其中面积最大的是素叻他尼府（12, 891.47 平方公里），面积最小的是普吉府（543.03 平方公里）经济上，泰南地区以农业为主，其次是海洋渔业及其加工业，是泰国重要的橡胶、棕榈、海产品产地，其中橡胶种植面积、产量和出口量占全国 90%以上。工业比重不大，主要是橡胶和渔业产品加工业。

旅游业比较发达，泰国南部风光秀丽，以海岛景点为主。最为旅游者青睐的地区有普吉、甲米、攀牙、披披岛、郎他岛、姚岛等地。这些岛屿水质好，娱乐项目多，深受游客欢迎。尤其是普吉府和素叻府的苏美岛系世界闻名的旅游胜地，游客多来自欧美日等国。近年来，中国游客去普吉岛等地人数不断增加，泰南旅游警察汉语服务的工作也在增加。

[7] 同 6 上

第三节 泰国旅游警察的外语服务情况

泰国各个府都设有旅游警察站，站的多少取决于各府景点和游客的多少。如普吉、清迈、芭堤雅这样的游览胜地，旅游警察站点就多，以满足大量游客的需求。在素万那普机场、廊曼机场等交通枢纽处，也都设有明显的旅游警察站。旅游警察的制服、徽章和驻站标志十分突出，便于外国游客在遇到问题时寻求帮助。而旅游警察在接获游客热线 1155 的调度信息后，会在第一时间赶到事发地进行处置。当游客遇到安全问题需要救助，或是因团费过低而遭遇强制购物等旅游乱象时，旅游警察会行使职责，为游客主持公道。

旅游警察的职责范围涉及外国游客、旅游场所、旅游市场等。例如，在泰国本土餐厅发生的泰国游客纠纷案件，就由泰国地方警察管辖，不归属旅游警察管辖。但一旦涉及外国游客，则归属旅游警察管辖。⁸所以泰国旅游警察的外语服务十分重要的。旅游警察没有良好的外语沟通能力，就不能很好地与游客沟通和了解情况，就不能为游客解决问题。

一、旅游警察使用外语的情况

旅游警察在维护泰国旅游安全，帮助外国游客方面起着重要作用。旅游警察的任务是保障来泰的外国游客的安全和处理与外国游客有关的违法事件。旅游警察职责是确认导游的合法性，旅游路线的安全，是否有强迫购物的现象，以及检查护照的有效性等。旅游警察需要与游客沟通。这就要求旅游警察必须具有良好的外语能力。在泰国旅游警察中外语能力好的比较少，不是每个地区的旅游警察都具备的外语沟通能力。在旅游警察在遇到问题时，不能与外国游客沟通时，就需要翻译人员来协助。因此，旅游警察总部雇用了会不同语言的志愿旅游警察或专业翻译人员，协助旅游警察的工作。汉语翻译人员主要来自旅游警察总部。因为各个国家游客数量的不一样，需要沟通的工作量也不一样。泰国旅游警察要针对每个地方提供不同的语言服务。

二、旅游警察的外语服务情况

1. 英语服务情况

旅游警察大多数是男性，年龄约在 26-35 岁之间，其中大多数人拥有学士学位。旅游警察学习英语的时间不到 8 年。总体而言，旅游警察的英语水平一

[8] 李小雨.“泰国“旅游警察”执法者也当“旅游大使”[Online], http://www.xinhuanet.com/world/2015-11/09/c_128405623.html

般，使用英语服务时经常见的问题是口语能力不强。这与英语词汇掌握不多有关，有时要用借助肢体语言来表达。如果实在不能沟通就要求助翻译人员的帮助。例如，吉岛有旅游警察上百人，其中外国籍的志愿旅游警察有近 50 人，他们中有些来自英美等西方国家，有些来自亚洲国家。他们在本国曾拥有警察身份或执法经历，同时熟练掌握泰语和英语，经过泰国警察总署的考核，获得了正式的“国际志愿旅游警察”资格。^[9]

2. 汉语服务情况

来泰国旅游的欧洲游客比较多，他们常在网络上获取泰国相关法律，所以遇到的问题比中国游客少。在所有的游客中，中国游客约占三分之一，大约 30%。旅游警察必须针对中国游客多的情况，做好安全工作。所以旅游警察掌握一些汉语是非常必要的。中国游客对泰国的一些法律、当地的习惯不了解，两国的文化存在差异，经常会出现很多问题。这些都需要旅游警察来处理。目前，泰国警察中几乎没有学习中文专业的，会汉语的旅游警察很少。会汉语的旅游警察只会几句而已。所以泰国旅游警察在工作中往往不能独立用汉语与中国游客沟通，需要汉语翻译人员的帮助。翻译人员在翻译时，有时候会出现错误，不能很好地解决问题。

3. 其它外语情况

如果旅游警察遇到说其它外语的游客，如法语、俄语、日语或韩语的时候，对方又不会说英语，就需要找翻译人员或有关大使馆的人员来帮助了。

第四节 旅游警察的外语培训和管理

近几年来，中国是泰国旅游业的最大客源国，中国游客在泰旅行过程中会遇到各种各样的问题，需要泰国旅游警察的帮助，因此泰国旅游警察掌握汉语沟通能力是非常必要的。如果旅游警察具有汉语沟通能力，就能更好地为中国游客提供帮助和服务。

为了适应中国游客大量来泰旅游的趋势，旅游警察安排了相关的汉语培训课程，每年一次。培训内容是一些汉语基础知识，主要句型和相关的词汇。旅游警察自愿报名参加，单位挑选后会分成小组，然后请大学老师教中文会话和介绍一下中国文化知识。学生老师都住在培训地不回家。汉语培训活动时间大

[9] 同 8 上

约 1 个星期到半个月。虽然单位有汉语培训活动，但旅游警察也要靠自己努力学习，平时多练习。^[10]

培训活动也存在问题，就是报名的警察多，可一年只培训一次，远远是不够的。中国游客到泰国旅游的越来越多，旅游警察越需要学习汉语，提高自己的汉语能力。虽然汉语有助于旅游业的发展，但政府方面对旅游警察汉语培训的重视不够，缺乏对旅游警察的具体支持和资助，目前只有几所大学在帮助旅游警察进行汉语培训。

一、旅游警察的汉语培训情况

泰国旅游警察的汉语培训首先是从最基础的知识开始，例如数字、打招呼、地点、方位等。除了培训外，根据旅游警察的培训计划学员会被会送到中国留学一段时间。当他们回到泰国工作时可以和实习生互相学习，也因此提高自己的汉语水平。

例如，川登喜大学素攀孔子学院在泰国内政部会议室举行了泰国内政部“促进中国-东盟合作”中文培训班开班仪式。泰国内政部职员学习中文是为了适应泰国旅游业发展的需要，有利于提高工作效率。素攀孔子学院自 2006 年建立以来，致力于帮助更多的泰国民众学好中文、促进中泰文化交流。学院希望通过对旅游警察的中文培训，提高旅游警察的汉语水平，与中国游客的沟通能力。培训为期两个月，泰国内政部 30 多名职员参与。^[11]

除了川登喜大学素攀孔子学院，2013 年 8 月 1 日，清迈大学孔子学院为清迈旅游警察举办了为期一个多月的汉语培训，22 名警员参加了培训。本次培训班是清迈大学孔子学院为清迈旅游警察开设的第一期汉语培训班。学员们学习汉语的热情非常高，他们学习了基本日常对话以及旅游警察在工作中需要用到的词语和短句，如怎样给中国游客指路，当中国游客物品丢失时怎样进行询问等。近几年到清迈旅游的中国游客越来越多，开设汉语课对警察开展工作非常有用，他们也计划继续开设汉语培训班以便更好地为中国游客服务。将组织更多的旅游警察学习汉语，逐步提高汉语水平。结课典礼上，清迈大学孔子学院的授课教师为 22 名警察学生颁发了结业证书，旅游警察局也向授课教师赠送了印有旅游警察标志的纪念品。^[12]

[10] 王伟通，泰国曼谷旅游警察汉语服务应用研究，硕士论文，2018.

[11] 孔院新闻.“素攀孔院开办泰国内政部“促进中国-东盟合作”中文培训. [Online], <http://cisssdu.th.chinesecio.com/zh-hans/node/1092>

[12] 清迈大学孔子学院,“清迈旅游警察汉语培训班圆满结课”[Online], http://m.blog.sina.com.cn/s/blog_66d077d3010191bz.html, 2018.

二、外语培训管理情况

泰国旅游警察大多数没有接受过培训。泰国旅游警察希望旅游警察总部能提供足够的汉语培训。汉语培训的主要问题是培训次数不够，而报名参加培训的警察太多，培训机会严重不足。这是因为目前政府仍然不太支持汉语培训，没有任何组织和单位帮旅游警察培训汉语知识。哪位警察有兴趣就报名参加，单位选择后会分成小组，然后去请大学老师来培训。这种做法不是很方便，而且有限。除了一般的汉语培训，旅游警察总部还可以举办其他的专题汉语培训项目，比如，旅游汉语培训、商务汉语培训等。

第二章 泰北和泰南地区旅游警察的汉语服务调查

第一节 旅游警察的基本情况

本论文研究目的是通过泰国旅游警察总部汉语服务与培训管理调查分析研究，说明旅游警察在泰国北部和南部旅游地区的服务情况，发现的问题，提出改进的建议。本次研究发了100份调查问卷，对泰国旅游警察进行问卷调查：北部地区旅游警察25份，中国游客25分；南部地区旅游警察25份，中国游客25分。

调查的内容主要包括：1. 泰国旅游警察的基本情况，2. 泰国旅游警察汉语水平情况，3. 对中国游客对旅游警察汉语服务的满意度调查。对旅游警察的调查比较顺利，但由于遇到了全球新冠病毒的流行，外国游客来泰人数骤减，中国游客停止了组团来泰，能进行调查的中国游客主要是一些自助游的散客。

本次问卷调查时间是2020年11月到2020年12月。包括在泰国北部和南部旅游地区工作的旅游警察。本次问卷设计了三部分包括旅游警察的基本情况，旅游警察的汉语水平情况和对中国游客对旅游警察汉语服务满意度的情况。

一、旅游警察汉语服务人员的情况

本次调查的50位旅游警察中有34名男性，占了68%，16名女性，占了32%。

表 2-1：旅游警察汉语服务的基本情况

项目	人数	比例%	
1. 性别	男	34	68
	女	16	32
2. 年龄	20岁以下	0	0
	21-30岁	12	24
	31-40岁	25	50
	41-50岁	10	20
	51-60岁	3	6
	60岁以上	0	0
3. 工作经验	2 年以下	3	6
	3-5 年	15	30
	6-9 年	14	28
	10 年以上	18	36
4. 学历	高中	4	8
	本科	33	66
	硕士	13	26
	博士	0	0

年龄方面，最高的年龄是 60 岁以上，没有，占了 0%。年龄约 51-60 岁，有 3 人，占了 6%；年龄约 41-50 岁，10 人，占了 20%；年龄约 31-40 岁，有 25 人，占了 50%；年龄约 21-30 岁，有 12 人，占了 24%；最低的年龄是 20 岁以下，没有，占了 0%。

工作经验方面，18 人 10 年以上，占了 36%；14 人 6-9 年，占了 28%；15 人 3-5 年，占了 30%；3 人 2 年以下，占了 6%。

学历方面，4 人高中，占了 8%；33 人本科，占了 66%；13 人硕士，占了 26%；没有人博士，占了 0%。

二、旅游警察的汉语水平情况

（一）中文水平情况

1. 学习过汉语的情况

根据旅游警察及翻译人员的调查问卷，我们可以得知以下的结果。

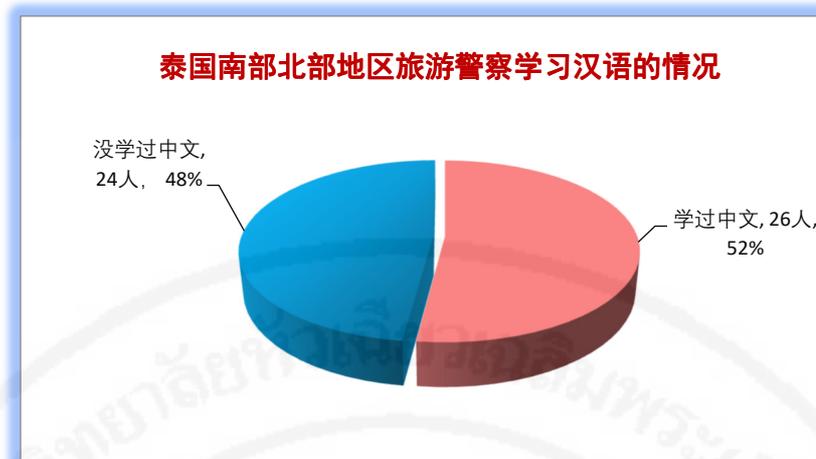


图 2-1：旅游警察学习中文的情况

通过调查受访的旅游警察中有 26 人学习过中文，其中 6 人认为需要加强汉语说的能力。有 24 人没学过中文。

2. 汉语水平情况

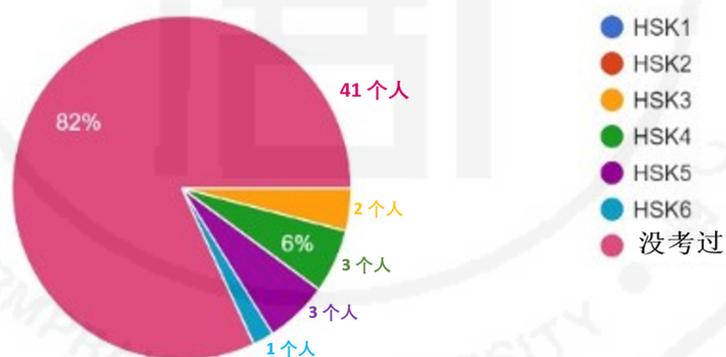


图 2-2：旅游警察参加汉语水平考试情况

在受访的旅游警察中汉语水平的情况是，有 3 人通过 HSK 四级考试，3 人通过 HSK 五级考试，2 人通过 HSK 三级考试，一人通过 HSK 六级考试，有 41 人没有参加过考试。

3. 汉语培训情况

在汉语培训方面，有 19 人接受过汉语培训，19 人参加过出国培训。有 12 人没有接受过培训。调查结果显示，大多数人员接受过汉语培训，占 76%。

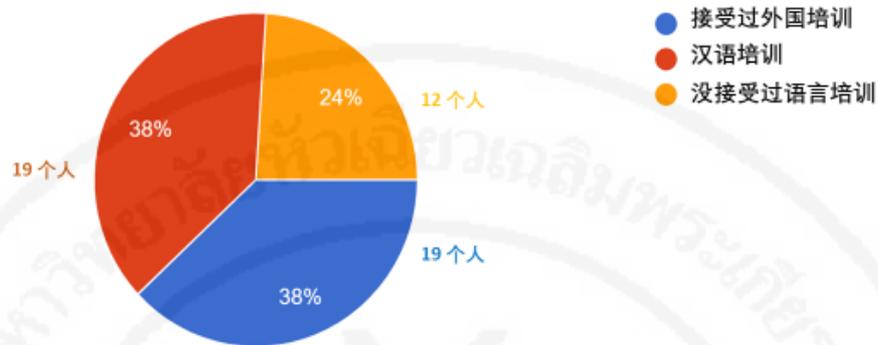


图 2-3: 旅游警察接受汉语培训情况

(二) 掌握中文的情况

1. 在听力方面：8 人选择汉语使用率很高，10 人选择高，5 人选择一般，9 人选择低，18 人选择很低。从数据中反映出汉语听力对旅游警察很重要。旅游警察工作中需要听懂游客所说的内容，并且能与游客进行沟通。

表 2-2: 旅游警察及汉语翻译人员汉语使用情况

汉语使用情况	很高	高	一般	低	很低
1. 听力	8	10	5	9	18
2. 口语	7	9	7	10	17
3. 阅读	2	3	7	17	21
4. 写作	2	3	7	13	25

2. 在口语方面：7 人选择汉语使用率很高，9 人选择高，7 人选择一般，10 人选择低，17 人选择很低。从数据中反映出汉语表达方面对旅游警察很重要的能力。旅游警察工作中需要跟中国游客沟通帮他们解决问题。

3. 在阅读方面：2 人选择汉语使用率很高，3 人选择高，7 人选择一般，17 人选择低，20 人选择很低。从数据中反映出汉语阅读方面对旅游警察不是很重要的能力，因为工作中不需要读中文文件。

4. 在写作方面：2 人选择汉语使用率很高，3 人选择高，7 人选择一般，13 人选择低，25 人选择很低。从数据中反映出汉语写作方面对旅游警察也不是很重要的能力，因为工作中不需要用汉语书写。

（二）汉语能力情况

1. 在听力方面：3 人选择听力能力很好，4 人选择好，12 人选择一般，11 人选择差，20 人选择很差。

2. 在口语方面：3 人选择口语能力很好，4 人选择好，11 人选择一般，12 人选择差，20 人选择很差。

3. 在阅读方面：1 人选择阅读能力很好，4 人选择好，7 人选择一般，9 人选择差，29 人选择很差。

4. 在写作方面：1 人选择写作能力很好，4 人选择好，7 人选择一般，9 人选择差，29 人选择很差。

表 2-3：旅游警察及汉语翻译人员的汉语能力

汉语能力	很好	好	一般	差	很差
1. 听力	3	4	12	11	20
2. 口语	3	4	11	12	20
3. 阅读	1	4	7	9	29
4. 写作	1	4	7	9	29

对以上数据进行综合分析，大多数旅游警察认为在听、说、读和写的能力还很差，有少数人员认为在的听和说方面很好。

第二节 旅游警察掌握汉语情况

问卷调查反映了旅游警察在汉语使用中遇到的语言问题，具体情况如下：

1. 在汉语词汇方面：13 人选择工作中出现的词汇问题很高，8 人选择高，10 人选择一般，11 人选择低，8 人选择很低。

2. 在汉语发音方面：14 人选择工作中出现的发音问题很高，8 人选择高，9 人选择一般，10 人选择低，9 人选择很低。

3. 在汉语语法方面：20 人选择工作中出现的语法问题很高，4 人选择高，6 人选择一般，11 人选择低，9 人选择很低。

4. 在汉语听力方面：15 人选择工作中出现的听力问题很高，7 人选择高，8 人选择一般，10 人选择低，10 人选择很低。

5. 在汉语表达信息方面：15 人选择工作中出现的表达信息问题高，7 人选择高，8 人选择一般，10 人选择低，10 人选择很低。

6. 在对中国文化的了解方面：13 人选择工作中出现对中国文化的了解问题高，7 人选择高，10 人选择一般，10 人选择低，10 人选择很低。

表 2-4：旅游警察及汉语翻译人员汉语工作中遇到的问题

遇到的问题	很高	高	一般	低	很低
1. 汉语词汇方面	13	8	10	11	8
2. 汉语发音方面	14	8	9	10	9
3. 汉语语法方面	20	4	6	11	9
4. 汉语听力方面	15	7	8	11	9
5. 汉语表达信息方面	15	7	8	10	10
6. 对中国文化的了解方面	13	7	10	10	10

综合以上数据，大多数旅游警察在汉语词汇、发音、语法、听力、表达信息和对中国文化的了解方面都经常出现问题，说明受访者的中文水平在整体上还不好，需要全面加以提供和强化。

第三节 中国游客对旅游警察的满意情况

一、中国游客的基本信息

问卷调查了 50 位来泰旅游的中国游客，其中男性 21 名，占了 58%，女性 29 名，占了 42%。

1. 年龄方面

年龄在 21-30 岁的有 22 人，占了 44%。年龄在 31-40 岁的有 18 人，占了 36%；年龄在 41-50 岁的有 6 人，占了 12%；年龄在 50 以上岁的有 3 人，占了 6%；年龄在 60 以上岁的有 1 人，占了 2%。

2. 学历方面

2 人高中以下，占了 4%；3 人高中，占了 6%；36 人本科，占了 72%；68 人硕士，占了 16%；1 人博士，占了 2%。

3. 职业方面

学生 6 人，占了 12.5%；商人 9 人，占了 18.8%；公司职员 12 人，占了 25%；公务员 14 人，占了 29.2%；自由职业 6 人，占了 12.5%；退休 1 人，占了 2%。

4. 跟谁来泰国

一人来泰国，有 6 人，占了 12%；跟同事/朋友来泰国，有 17 人，占了 34%；跟亲人来泰国，有 6 人，占了 12%；跟家庭来泰国，有 21 人，占了 42%。

表 2-5: 受访中国的游客人基本信息

项目		人数	比例%
1. 性别	男	21	58
	女	29	42
2. 年龄	20岁以下	3	6
	21-30岁	22	44
	31-40岁	18	36
	41-50岁	6	12
	51-60岁	0	0
	60岁以上	1	2
3. 学历	高中以下	2	4
	高中	3	6
	本科	36	72
	硕士	8	16
	博士	1	2
4. 职业	学生/大学生	6	12.5
	商人	9	18.8
	公司职员	12	25
	公务员	14	29.2
	自由职业	6	12.5
	退休	1	2
5. 跟谁来泰国	一个人	6	12
	同事/朋友	17	34
	亲人	6	12
	家庭	21	42

二、中国游客的语言情况

1. 使用汉语的情况

在受访的 50 位中国游客中都会说普通话，其中会说广东话的有 19 人。会说福建话的有 9 人，会说潮州话的有 6 人。

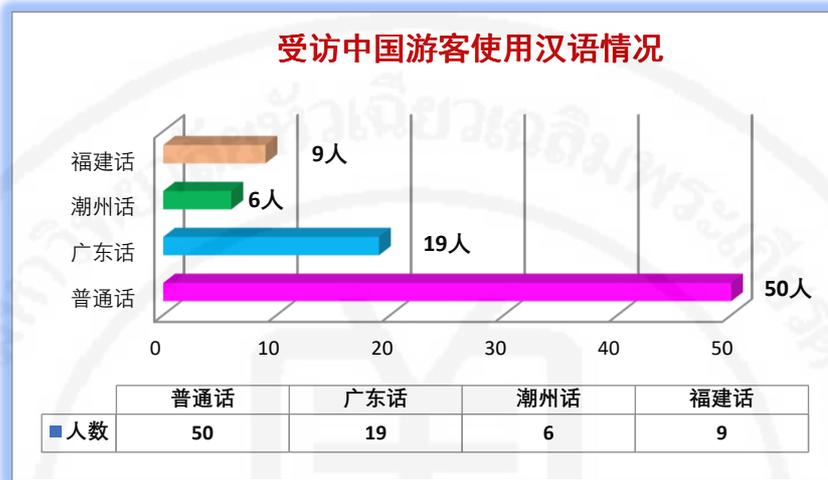


图 2-4：中国游客会使用的语言情况

2. 在泰使用语言情况

中国游客在泰国旅游主要使用语言为汉语，有 27 人，9 人使用汉语和英语，7 人使用英语，6 人使用汉语和泰语，另有 1 人使用泰语。

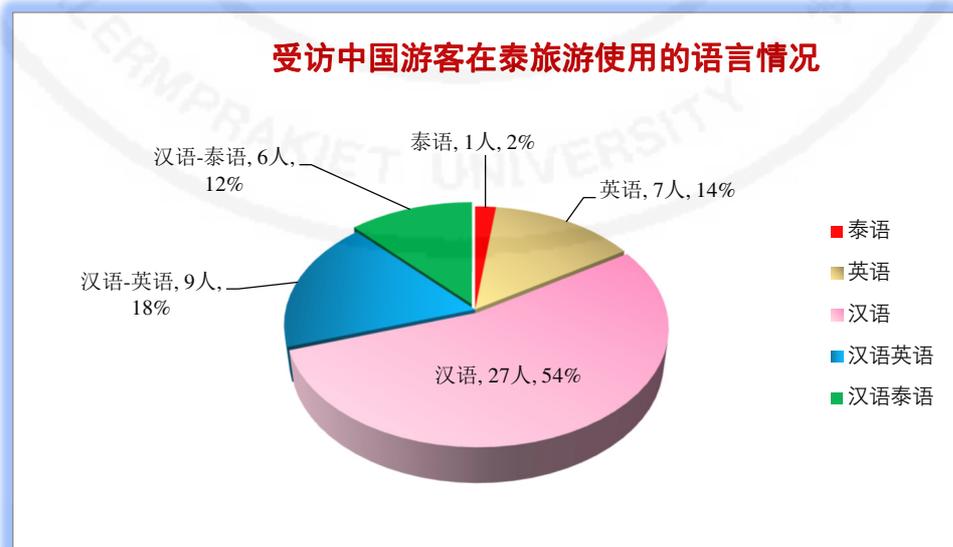


图 2-5：中国游客在泰国旅游使用的语言情况

调查结果表明，中国游客大部分用汉语，只有少数会说一些英语和一点泰语。对泰国旅游警察来说，学会一些汉语对处理中国游客在旅游期间遇到的问题是非常必要的。

3. 中国游客在泰旅游的天数

调查显示大多数中国游客在泰国旅游的时间是4-6天，其中有7人旅游7-9天，6人旅游1-3天，4人旅游10天以上。

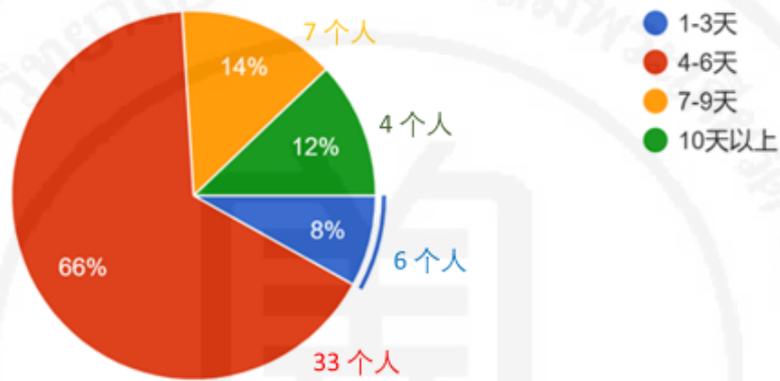


图 2-6：中国游客在泰国旅游的天数

4. 中国游客旅游的主要地区

大多数的游客来到泰国往往是先到曼谷，然后在泰国的其他地区和城市，其中泰国北部和南部是两大旅游的主要地区。

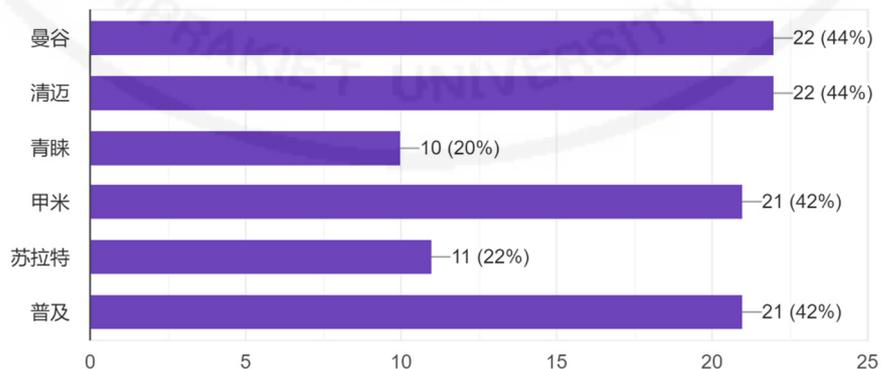


图 2-7：中国游客在泰旅游的主要地区

5. 中国游客来泰的旅游活动

图 2-8 显示，中国游客来泰国旅游的活动多种多样。有休闲，有美食，有养生，有景观等。可以说中国游客来泰国旅游的主要目的第一是休闲放松和美食旅游，第二是休闲放松，增长见识。

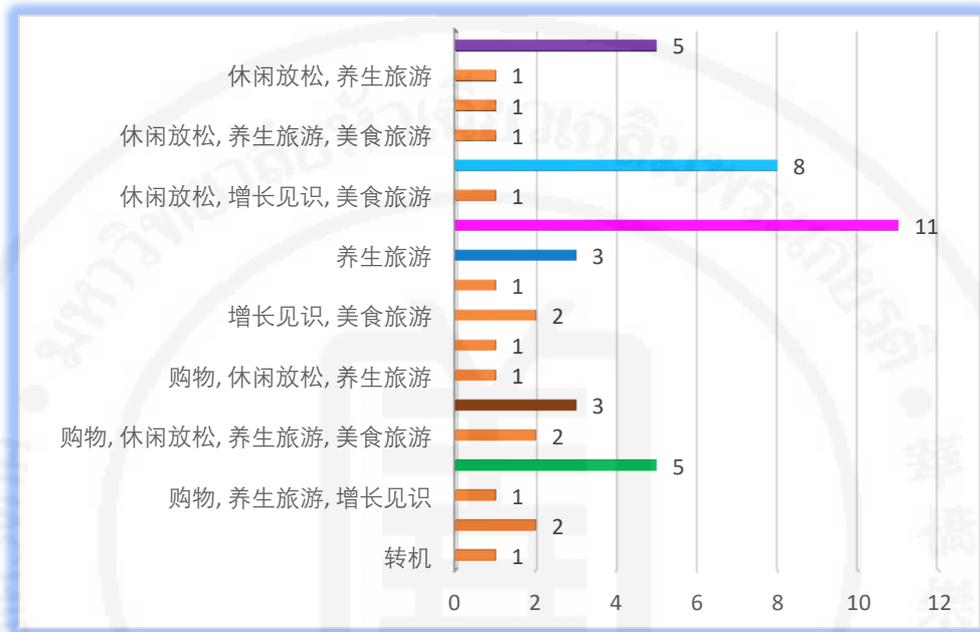


图 2-8：中国游客来泰旅游的各种活动

三、中国游客对泰国旅游警察的满意情况

(一) 旅游警察使用不同语言的情况

通过问卷调查，除了泰语外，泰国旅游警察和中国游客沟通时，能使用中、英两种语言的有 27 人。能使用汉语的有 19 人，只能说英语的有 3 人，只会说泰语的有 1 人。

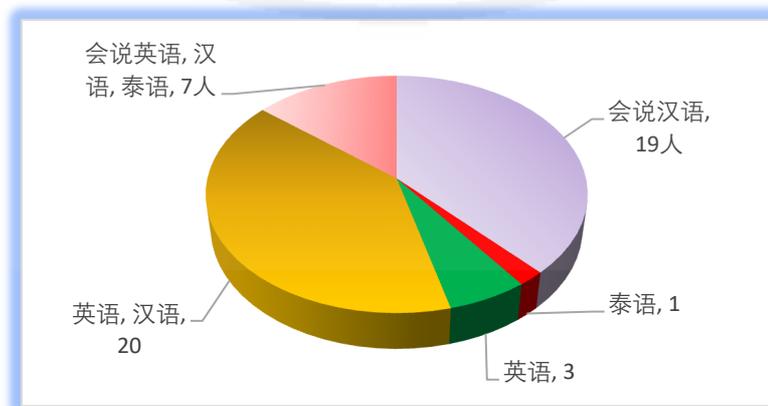


图 2-9：旅游警察对中国游客使用的服务语言

调查资料显示：能说一些中文的一共有 36 人，能说英语的一共有 30 人。说明受访的旅游警察大多可以说一些汉语，也说明在泰国北部和南部的旅游警察经常会与中国游客打交道，促使他们学习了一些汉语。使用汉语是旅游警察日常工作中一个主要的工作语言，所以提高旅游警察的汉语水平是很有必要的。

（二）中国游客对旅游警察汉语能力的看法

在调查中，有 15 名中国游客认为旅游警察应该具有中文的听、说、写的能。因为旅游警察经常要和游客打交道，特别是经常与中国游客沟通，所以汉语听说能力对旅游警察是很重要的。

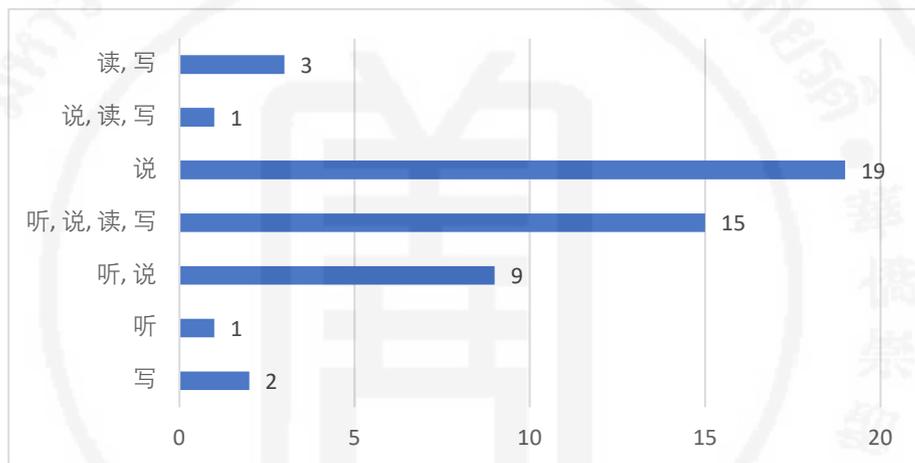


图 2-10：中国游客对旅游警察汉语能力的看法

（三）中国游客需要旅游警察帮助的主要问题

问卷调查中，在求助于旅游警察方面，42 名中国游客选择问路，4 人选择上当受骗的时候，4 人选择丢失东西的时候。



图 2-11：中国游客需要旅游警察帮助解决的问题

（四）中国游客对旅游警察汉语水平的评估

1. **汉语知识方面**：7 人选择非常好，38 人选择比较好，4 人选择一般，1 人选择较不好。从数据中反映出旅游警察的汉语知识方面比较好。

2. **汉语发音方面**：6 人选择非常好，37 人选择比较好，6 人选择一般，1 人选择较不好。从数据中反映出旅游警察汉语发音方面比较好。

3. **汉语语法方面**：4 人选择非常好，27 人选择比较好，17 人选择一般，2 人选择较不好。从数据中反映出旅游警察汉语语法方面比较好。

4. **汉语听力方面**：5 人选择非常好，17 人选择比较好，16 人选择一般，12 人选择较不好。从数据中反映出旅游警察汉语听力方面比较好。汉语听力也是很重要的方面，因为旅游警察需要听懂游客说的汉语。

5. **汉语表达信息方面**：13 人选择非常好，32 人选择比较好，4 人选择一般，1 人选择较不好。从数据中反映出旅游警察汉语表达信息方面比较好。这说明旅游警察可以和中国游客沟通。

6. **对中国文化了解方面**：14 人选择非常好，33 人选择比较好，2 人选择一般，1 人选择非常不好。从数据中反映出旅游警察对中国文化了解方面比较好。如果旅游警察了解中国文化，他们就能更好的去解决问题，让中国游客对旅游警察更满意。

7. **中文沟通理解方面**：13 人选择非常好，32 人选择比较好，4 人选择一般，1 人选择非常不好。从数据中反映出旅游警察与中国游客沟通理解方面比较好。

表 2-6：中国游客评估旅游警察的汉语水平

内 容	好	比较好	一般	不好	非常不好
1. 汉语知识方面	7	38	4	1	0
2. 汉语发音方面	6	37	6	1	0
3. 汉语语法方面	4	27	17	2	0
4. 汉语听力方面	5	17	16	12	0
5. 汉语表达信息方面	13	32	4	1	0
6. 对中国文化了解方面	14	33	2	1	0
7. 中文沟通理解方面	13	32	4	1	0

从问卷调查结果来看，大多数中国游客对旅游警察的汉语水平，除了听力和语法外，在汉语知识，汉语发音、表达和理解的评估大都是好的和比较好的。

（五）中国游客对旅游警察的满意度情况

1. **汉语知识方面**：24 人选择很满意，21 人选择满意，5 人选择一般。从数据中反映出中国游客对旅游警察的汉语知识方面很满意。

2. **旅游知识方面**：25 人选择很满意，23 人选择满意，2 人选择一般。从数据中反映出中国游客对旅游警察的旅游知识方面满意。不只是汉语知识，旅游警察也必须有旅游知识。

3. **服务态度方面**：32 人选择很满意，17 人选择满意，1 人选择一般。从数据中反映出中国游客对旅游警察的服务态度方面很满意。

4. **口语交流方面**：21 人选择很满意，24 人选择满意，5 人选择一般。从数据中反映出中国游客对旅游警察的口语交流方面满意。旅游警察跟中国游客使用口语交流也很重要，如果不会说汉语就不能帮中国游客解决问题。

5. **对中国文化了解方面**：30 人选择很满意，18 人选择满意，2 人选择一般。从数据中反映出游客对旅游警察的文化了解方面满意。

6. **解决问题的能力方面**：34 人选择很满意，15 人选择满意，1 人选择一般。从数据中反映出游客对旅游警察解决问题的能力方面很满意。这说明旅游警察工作效率很高。

7. **汉语服务总体情况方面**：30 人选择很满意，19 人选择满意，1 人选择一般。从数据中反映出游客对旅游警察的汉语服务总体情况方面很满意。

表 2-7：游客对泰国旅游警察及翻译人员的满意情况

内 容	很满意	满意	一般	不满意	很不满意
1. 旅游警察的汉语知识	24	21	5	0	0
2. 旅游警察的旅游知识	25	23	2	0	0
3. 旅游警察的服务态度	32	17	1	0	0
4. 旅游警察的口语交流	21	24	5	0	0
5. 旅游警察对中国文化了解	30	18	2	0	0
6. 旅游警察解决问题的能力	34	15	1	0	0
7. 对旅游警察的旅游汉语服务总体情况	30	19	1	0	0

根据调查结果，中国游客对泰国旅游警察在汉语知识、旅游知识、服务态度、口语交流，以及对中国文化的了解，解决问题的能力 and 总体服务是很满意的。

第三章 对问卷调查结果的评估

第一节 对泰北泰南地区旅游警察的 SWOT 分析

SWOT 分析是基于内外部竞争环境和竞争条件下的态势分析，对研究对象密切相关的各种主要内部优势、劣势和外部的机会和威胁进行分析，发现存在的问题，提出改进的建议。根据对旅游警察在泰国南部和北部的汉语服务调查，以及中国游客对旅游警察汉语服务满意情况的调查所掌握的资料，论文研究通过 SWOT 分析，说明旅游警察在汉语服务方面的优势、劣势、机遇和挑战。

一、旅游警察服务的优势（Strengths）

1. 泰国旅游业的发展促进了泰国旅游警察的建立，为外国游客的安全提供了保障，使外国游客能够在泰国旅游安全和方便。
2. 中国游客来泰旅游数量增加，推动了旅游警察学习中文，提高了旅游警察汉语沟通能力。
3. 中国游客市场庞大，泰国是中国游客青睐的旅游地，提供汉语服务是旅游警察帮助中国游客来泰旅游解决问题的主要语言工具。
4. 旅游警察在泰国既有执法的权力，又有为外国游客服务义务，在保障外国游客在泰国的利益方面能起到重要的作用。

二、旅游警察服务中的劣势（Weakness）

1. 旅游警察的服务虽然得到游客的满意，但中文水平不高，主要是在听说写方面。
2. 旅游警察在听说方面的问题，与中国游客沟通通常遇到障碍，需要志愿警察或翻译来帮助，影响了对问题的处理。
3. 旅游警察绝大部分没有中文基础，大都是因工作需要才临时学习中文的。所以听说读写能力全面的汉语人才少。
4. 旅游警察总部培训的资金较少，旅游警察培训不足。需要培训的人多，培训班少，不能满足旅游警察的需要。

三、旅游警察服务的机遇 (Opportunity)

1. 泰国旅游业发展快，为旅游警察的工作环境提供很大的空间。
2. 旅游业发展的合作，国际协定，信息技术的发展为旅游警察的工作提供了有了条件。
3. 中国游客市场庞大，泰国是中国游客青睐的旅游地，提供汉语服务是旅游警察帮助中国旅游来泰旅游解决问题的主要语言工具。
4. 一些大学为帮助旅游警察提供汉语培训，提高了旅游警察的汉语水平，使旅游警察能够改进汉语服务质量，更好地中国游客提供帮助。

四、旅游警察服务的威胁 (Treats)

1. 旅游市场竞争激烈，为了吸引广大游客，做好旅游安全和服务工作是非常重要的。
2. 全球新冠病毒疫情严重，对世界旅游业是沉重的打击。为此中国游客来泰旅游受到严重阻碍，也影响了泰国旅游警察的汉语服务工作。
3. 疫情期间外国游客减少，旅游警察可以利用这段时间加强汉语培训，为疫情后旅游业的复苏，做好汉语服务的准备。
4. 面对旅游市场的竞争，提高旅游警察的汉语服务水平，在招聘人员方面可以挑选已经有中文良好基础的人员。

第二节 对旅游警察汉语服务的评估

一、汉语服务中存在的问题

1. 缺乏汉语专业人员

在泰国，旅游警察跟普通的警察不一样，每个警官都能当旅游警察，不管他们是否会英语或汉语等外语。在大量中国游客来泰旅游时，汉语服务的工作跟不上旅游形势的发展，不能与中国游客沟通，帮助解决问题。

2. 汉语培训不足

目前汉语培训是一个大问题。由于报名的警察多，而一年只培训一次，或没有培训，造成很多旅游警察想学习没有机会。旅游警察的管理部门应该重视这个问题，加强汉语培训，增加培训班和时间。

3. 旅游警察缺乏中文基础

由于旅游警察没有中文基础，培训不足，培训时间短，短期培训很难达到基本听说的要求，读写能力更差。所以需要增加培训时间，重点抓听说能力。

4. 汉语听力差，汉语说话能力不强

由于旅游警察基础差，培训时间不长，很难在短时间提高汉语听说水平。有些中国游客的普通话不标准，旅游警察与中国游客沟通时往往听不清和听不懂，造成沟通障碍。当中国游客投诉食品卫生问题时，由于会话能力不强，与中国游客沟通时出现障碍，不能帮游客及时解决问题。

二、改进汉语服务的建议

1. 加强培训，增加培训班

为了解决培训不足，培训班少，不能满足旅游警察要求学习汉语的需要的的问题，旅游警察总部要改进培训计划，每年增加一两个汉语培训班。提供定期的语言培训。培训课程要注重汉语的听说读写能力，学习中国文化的知识。课程内容要结合工作中常遇到的情况，掌握基本词汇和句型，包括当地主要旅游城市、街道和旅游景点的词汇和用语。

2. 多听多说，增加中文知识

针对旅游警察在与中国游客沟通的出现的的问题，旅游警察在学习汉语要加强听力训练，如多看中文视频等。另外要多进行会话练习，学员中相互练习会话等。旅游警察总部可以安排学员去中国，直接感受真实的语言环境，了解中国的文化，强化汉语听说能力。

3. 招聘中文人才，提供汉语服务水平

目前泰国旅游警察中没有汉语专业毕业的人员。为了提高旅游警察中汉语服务的质量和水平，可以直接招聘汉语专业毕业的人员，快速解决旅游警察队伍中汉语人才缺乏的问题。汉语培训的效果也会比完全没有中文基础的人员要好很多。这些汉语好的人员还可以帮助帮助和其他人员的汉语学习和汉语水平。

4. 加强旅游信息的中文翻译，方便中国游客

除了提高旅游警察中汉语服务人员的中文水平外，旅游警察总部还应该把有关旅游方面的主要信息翻译成中文,方便中国游客阅读。另外，可以把这些中文信息放在网站和手机 APP，让更多的中国游客了解泰国旅游方面的信息。

结 语

泰国和中国长期保持着良好的关系。无论在经济贸易方面，还是在文化交流方面都得到了很大的发展。特别是在旅游业方面发展迅速。中国游客来泰旅游的人数逐年增长，为泰国的经济发展带来客观的利益。为了促进泰国旅游业的发展，泰国成立了旅游警察专门保障外国游客在泰旅游的利益和安全。

论文通过对泰国旅游警察总部汉语服务调查的研究，调查分析了旅游警察在泰国北部和南部旅游景点汉语服务的情况。论文通过对泰国旅游警察和中国游客的问卷调查，收集了相关的资料和数据。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。泰国旅游警察帮助中国游客解决了不少旅游中遇到的问题。中国游客对旅游警察的服务很满意，尤其是旅游警察解决问题的能力。

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。他们的汉语水平还没有达到良好的程度，需要加强汉语培训。同时旅游警察部门也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，为泰国旅游业的发展，保障外国游客的安全和利益方面，提供良好的服务。

致谢

为本次研究生的学习，我特别感谢学校给了我这个机会。本次论文是在导师赵平博士耐心的指导下完成的，从选题指导、论文框架到认真修改的过程中，导师提出了很多宝贵的意见与建议，再此特别感谢！

我要感谢各位老师给予我宝贵知识的老师。老师们在课堂上很关心学生，在课外也一直给我提出宝贵意见。

我要感谢我的父亲、母亲和男友对我的大力支持与关心。感谢同学们的团结互助、互相关心。

最后，我要感谢旅游警察总部职员的合作，特别是 Pol.Lt.Col.Makkara Seaskonpisut, Pol.Lt.Col.Parinya Raksakaew。感谢他们付出宝贵时间，并提供珍贵的资料。另外，还要感谢 50 名中国游客的合作，帮助笔者完成问卷调查。

参考文献

中文资料

- [1] 蔡秀美, 曼谷主要旅游商业地区汉语服务调查研究[D]. 华侨崇圣大学, 2015
- [2] 陈怀远, 意大利文物警察制度探微[J]. 中国人民公安大学, 上海公安高等专科学校学报, 2013
- [3] 王碧珠, 商务汉语在发展泰国旅游业的应用研究[D]. 华侨崇圣大学, 2013
- [4] 王伟通, 泰国曼谷旅游警察汉语服务应用研究[D]. 华侨崇圣大, 2020
- [5] 万里, 曼谷唐人街区的商务汉语应用研究, 以大华酒店为例[D]. 华侨崇圣大学, 2017
- [6] 武小妹, 中国网络游戏汉泰翻译调查研究, 以成都地瓜网络科技有限公司为例[D]. 华侨崇圣大学, 2017
- [7] 邹天淇. 游客对旅游警察制度效能的感知研究—以三亚为例[D]. 海南大学, 2018
- [8] 国际警察网: 泰国皇家警察
[Online], <http://www.ipolco.com/>, 2019/11/20
- [9] 国际警务网: 世界警察概况, 亚洲, 泰国皇家警察 [Online],
<http://www.ipolco.com/a/products/p2/51.html>, 2019/10/30
- [10] 孔院新闻. 素攀孔院开办泰国内政部促进中国-东盟合作 [Online],
<http://cisssdu.th.chinesecio.com/zhns/node/1092>, 2019/10/30
- [11] 李帅, 我国旅游警察制度研究[D]. 广西大学硕士论文, 2017.
- [12] 李小雨. 泰国“旅游警察”执法者也当“旅游大使” [Online],
<http://www.xinhuanet.com//world/2015-8405623.html>, 2019/10/15
- [13] 清迈大学孔子学院. 清迈旅游警察汉语培训班圆满结课. [Online],
http://m.blog.sina.com.cn/blog_66d077d3010191bz.html, 2019/11/1
- [14] 新浪财经网站. 泰国旅游业 2014 艰难前行 [Online], <http://finance.sina.com>, 2019/10/15
- [15] 新闻动态. 驻清迈总领馆举办 2018 年泰北中国游客旅游安全多部门联席会. [Online], <http://chiangmai.chineseconsulate.org/xwdt/t156596>, 2019/10/25

泰文资料

- [1] กองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว. “แผนปฏิบัติการราชการกองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563”.
- [2] ระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติ. “การกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ฉบับที่ 10) พ.ศ.2560 ลงวันที่ 31 สิงหาคม 2560”.
- [3] กรมการท่องเที่ยว (2560). “สถิตินักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้าประเทศไทยปี 2559 (จำแนกตามสัญชาติและถิ่นที่อยู่)” [Online], <http://tourism2.tourism.go.th/details/11/221/2516> ,2019/10/15
- [4] สยามรัฐ. “คล้ายวันสถาปนาครบรอบ1ปี กองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว” [Online]. <https://siamrath.co.th/n/44870> ,2019/11/22

附录

附录一：问卷设计（旅游警察部分）

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

ศึกษาและวิเคราะห์การให้บริการภาษาจีนของตำรวจท่องเที่ยว กรณีศึกษาพื้นที่ท่องเที่ยว

ภาคเหนือและภาคใต้ของประเทศไทย

旅游警察的调查问卷

แบบสอบถามตำรวจท่องเที่ยว

尊敬的女士/先生：您好！

เรียนผู้ทำแบบสอบถามทุกท่าน

首先感谢您的百忙之中抽出的时间参与本次的问卷调查。本问卷用于泰国华侨崇圣大《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》的硕士论文研究。研究目的是通过泰国旅游警察总部汉语服务与培训管理调查分析研究，说明旅游警察在泰国北部和南部旅游地区的服务情况，发现的问题，提出改进的建议。您的回答对调查信息非常重要，有助于泰国旅游警察汉语服务的策略的发展前景，提高泰国旅游警察汉语服务。笔者会将调查结果来分析，并通过研究结果向泰国旅游警察提出解决措施和建议。请您按照实际情况来填写问卷调查。本人将综合分析不会带给您任何不利影响。

ขอขอบคุณที่กรุณาใช้เวลาในการตอบแบบสอบถาม แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยปริญญาโทหัวข้อ “ศึกษาและวิเคราะห์การให้บริการภาษาจีนของตำรวจท่องเที่ยว กรณีศึกษา พื้นที่ท่องเที่ยวภาคเหนือและภาคใต้ของประเทศไทย” ของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ เป้าหมายของการวิจัยคือเพื่อเข้าใจการให้บริการด้วยภาษาจีนของตำรวจท่องเที่ยว พื้นที่ท่องเที่ยวภาคเหนือและภาคใต้ของประเทศไทย และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจีน ต่อการบริการภาษาจีนของตำรวจท่องเที่ยว พื้นที่ท่องเที่ยวภาคเหนือและภาคใต้ของประเทศไทย คำตอบของท่านสำคัญอย่างยิ่งและจะมีส่วนช่วยในการพัฒนาการให้บริการด้านภาษาจีนของตำรวจท่องเที่ยวไทย เมื่อได้ผลการวิจัยออกมาแล้ว ผู้วิจัยจะนำข้อเสนอแนะส่งไปยังตำรวจท่องเที่ยวไทยต่อไป โปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง เพราะคำตอบที่เป็นจริงและสมบูรณ์เท่านั้น ข้อมูลที่ตอบแบบสอบถามจะถูกปิดไว้เป็นความลับไม่ถูกนำไปเผยแพร่ต่อไป

请协助填写这份调查问卷，留下宝贵意见。本问卷不用填写姓名，此次调查仅用于教育研究，绝对保密。感谢您的支持与合作。

โปรดตอบคำถามในแบบสอบถามเพื่อให้ทราบความเห็นของท่าน งานวิจัยฉบับนี้ไม่ต้องเขียนชื่อ-สกุล และใช้เฉพาะการศึกษาเท่านั้น โดยจะเก็บเป็นความลับ ขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาและให้ความร่วมมือ

二、问卷调查

解释：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）

คำอธิบาย: โปรดอ่านคำถามอย่างละเอียดแล้วตอบคำถาม (ด้วยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน □ หรือเขียนลงในช่องว่าง)

第一部分：受访者基本情况

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของตัวเราที่เกี่ยวข้อง

1. 性别 (เพศ) 男 (ชาย) 女 (หญิง)
2. 年龄 (อายุ) 20 岁以下 (ต่ำกว่า 20 ปี) 21-30 岁 (21-30 ปี)
 31-40 岁 (31-40 ปี) 41-50 岁 (41-50 ปี)
 51-60 岁 (51-60 ปี) 60 岁以上 (60 ปีขึ้นไป)
3. 工作单位 (หน่วยงานของท่าน)
4. 工作年限 (ระยะเวลาการทำงาน)
 2 年以下 (ต่ำกว่า 2 ปี) 3-5 年 (3-5 ปี)
 6-9 年 (6-9 ปี) 10 年以上 (มากกว่า 10 ปี)
5. 学历 (การศึกษา) 高中以下 (ต่ำกว่า ม.6) 高中 (ม.6)
 本科 (ป.ตรี) 硕士 (ป.โท)
 博士 (ป.เอก) 其他(请说明)(อื่นๆ โปรด)
5. 学院和专业 (คณะและสาขาวิชา)
6. 您能说几种语言 (ท่านพูดได้กี่ภาษา)
 1 种语言 (1 ภาษา) 2-3 种语言 (2-3 ภาษา)
 4 种语言以上 (4 ภาษาขึ้นไป) 其他(请说明)(อื่นๆ โปรดระบุ)
7. 学习汉语的时间
 没学过 (ไม่เคยเรียน) 学过 (เคยเรียน)
9. 您的汉语水平 (ระดับภาษาจีนของท่าน)
 HSK1 HSK2 HSK3
 HSK4 HSK5 HSK6
 没有参加考试 (ไม่เคยสอบ)
10. 您是否接受过以下哪个培训(可多选)
(ท่านเคยผ่านการอบรมอะไรบ้าง (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ))
 外语培训 (อบรมภาษาต่างประเทศ) 汉语培训 (อบรมภาษาจีน)
 没有接受过培训 (ไม่เคยอบรม) 其他 (请说明)(อื่นๆ โปรดระบุ)

第二部分：汉语水平情况

ส่วนที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับภาษาจีน

解释：请您仔细阅读问题后，再答题请打 ✓。

(กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่มีข้อความตรงกับตัวท่านมากที่สุด)

5 = 很高 (สูงมาก) 4 = 高 (สูง) 3 = 一般 (ปานกลาง) 2 = 低 (ต่ำ) 1 = 很低 (ต่ำมาก)

11. 使用汉语的情况 (การใช้ภาษาจีน)

使用汉语的情况 (การใช้ภาษาจีน)		5	4	3	2	1
汉语使用率 (อัตราการใช้ภาษาจีน)	听力 (ฟัง)					
	口语 (พูด)					
	阅读 (อ่าน)					
	写作 (เขียน)					
汉语能力 (ความสามารถภาษาจีน)	听力 (ฟัง)					
	口语 (พูด)					
	阅读 (อ่าน)					
	写作 (เขียน)					

13. 您工作中使用汉语出现的问题 (ปัญหาด้านการใช้ภาษาจีนที่พบบ่อยในการทำงาน)

出现的问题 (ปัญหาที่พบ)	5	4	3	2	1
1. 汉语词汇方面 (ด้านคำศัพท์ภาษาจีน)					
2. 汉语发音方面 (ด้านการออกเสียงภาษาจีน)					
3. 汉语语法方面 (ด้านไวยากรณ์ภาษาจีน)					
4. 汉语听力方面 (ด้านการฟังภาษาจีน)					
5. 汉语表达信息方面 (ด้านการสื่อสารข้อมูลภาษาจีน)					
6. 对中国文化了解方面 (ด้านความเข้าใจในวัฒนธรรมจีน)					

14. 您对改进旅游警察的汉语服务有何建议：

(ท่านมีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการภาษาจีนของตำรวจท่องเที่ยวอย่างไร)

感谢您的合作

(ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมืออย่างดียิ่ง)



附件二：问卷设计（中国游客部分）

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

游泰国的中国游客的调查问卷

尊敬的女士/先生：您好！

首先感谢您的百忙之中抽出的时间参与本次的问卷调查。本问卷用于泰国华侨崇圣大《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》的硕士论文研究。研究目的是通过泰国旅游警察总部汉语服务与培训管理调查分析研究，说明旅游警察在泰国北部和南部旅游地区的服务情况，发现的问题，提出改进的建议。您的回答对调查信息非常重要，有助于泰国旅游警察汉语服务的策略的发展前景，提高泰国旅游警察汉语服务。笔者会将调查结果来分析，并通过研究结果向泰国旅游警察提出解决措施和建议。请您按照实际情况来填写问卷调查。本人将综合分析不会带给您任何不利影响。

请协助填写这份调查问卷，留下宝贵意见。本问卷不用填写姓名，此次调查仅用于教育研究，绝对保密。感谢您的支持与合作。

本问卷有两个部分：

第一部分：游泰国的中国游客的基本资料

第二部分：游泰国的中国游客对泰国旅游警察的满意度

第一部分：游泰国的中国游客资料

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： 20 岁以下 21-30 岁 31-40 岁
 41-50 岁 51-60 岁 60 岁以上
3. 学历： 高中以下 高中 本科
 硕士 博士
4. 职业： 学生/大学生 商人 公司职员
 公务员 自由职业 退休
 其他 (请说明)
5. 您使用的语言：（可多选）
 汉语普通话 潮州话 广东话

- 粤语 福建话 其他(请说明)
6. 您在泰国旅游使用什么语言来交流:(可多选)
- 汉语 英语
- 泰语 其他(请说明)
7. 这次来泰国旅游的时间:
- 1-3天 4-6天 7-9天 10天以上
8. 您这次来泰旅游的目的地:(可多选)
- 曼谷 清迈 青睭
- 甲米 苏拉特 普及 其他(请说明)
9. 您来泰旅游的主要目的:(可多选)
- 购物 休闲放松 养生旅游
- 增长见识 美食旅游 其他(请说明)
10. 您跟谁来泰国:
- 一人 同事/朋友 亲人 家庭

第二部分：游泰国的中国游客对泰国旅游警察的满意度

11. 您受到泰国旅游警察的服务
- 是 否
12. 泰国旅游警察对您服务用的语言 (可多选)
- 英语 汉语
- 泰语 其他语言 (请说明)
13. 您认为需要在哪些方面提高旅游警察的汉语水平 (可多选)
- 听 说 读 写
14. 您需要旅游警察帮助解决的问题
- 迷路 丢东西 被骗 其他(请说明)
15. 泰国旅游警察是否能够解决您的问题
- 是 否

16. 您认为旅游警察的汉语水平如何？

项目	非常好	比较好	一般	较不好	非常不好
1. 汉语听力能力					
2. 汉语发音能力					
3. 汉语语法能力					
4. 汉语写作能力					
5. 对中国文化了解能力					
6. 有关您所需要的帮助服务能力					
7. 中文沟通理解能力					

17. 您对泰国旅游警察的满意度

内容	很满意	满意	一般	不满意	很不满意
1. 旅游警察的汉语知识					
2. 旅游警察的旅游知识					
3. 旅游警察服务态度					
4. 旅游警察口语交流					
5. 旅游警察对中国文化了解					
6. 旅游警察解决问题的能力					
7. 对旅游警察的旅游汉语服务总体情况					

18. 您对改进旅游警察的汉语服务有何建议：

.....

.....

感谢您的合作！

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	ว่าที่พันตำรวจตรีหญิง ฐริชญา วัฒนสันติพงศ์ (陈美丽)
วัน เดือน ปีเกิด	29 ตุลาคม 2534
ที่อยู่ปัจจุบัน	46 มณเฑียร ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดน่าน 55000
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2553 – 2556	รัฐประศาสนศาสตร์ (ตร.) โรงเรียนนายร้อยตำรวจ
พ.ศ. 2560 – 2561	คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียว ประเทศจีน สาขาวิชาภาษาจีน
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2557 – 2558	รอง สว.ประจำโรงเรียนนายร้อยตำรวจ
พ.ศ. 2558 – 2563	รอง สว.(สอบสวน) สถานีตำรวจภูธรสามชุก สุพรรณบุรี กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 7
พ.ศ. 2563 – ปัจจุบัน	สว.ฝ่ายอำนวยการ กองการสอบ กองบัญชาการศึกษา