



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

ศึกษาและวิเคราะห์การใช้ภาษาจีนของตำรวจท่องเที่ยว  
ในกรุงเทพมหานคร

THE RESEARCH AND ANALYSIS OF TOURIST POLICE PROVIDING  
CHINESE LANGUAGE SERVICE IN BANGKOK

泰国曼谷旅游警察汉语服务应用研究

ประจितร ป้อมอรินทร์ (王伟通)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)  
คณะภาษาและวัฒนธรรมจีน มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

พ.ศ. 2563

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ศึกษาและวิเคราะห์การใช้ภาษาจีนของตำรวจท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร  
THE RESEARCH AND ANALYSIS OF TOURIST POLICE PROVIDING  
CHINESE LANGUAGE SERVICE IN BANGKOK  
泰国曼谷旅游警察汉语服务应用研究

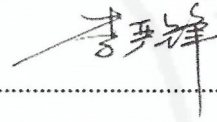
ประจิดร ป้อมอรินทร์ (王伟通)

ได้รับพิจารณาอนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

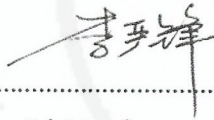
เมื่อวันที่ 23 พฤษภาคม พ.ศ. 2563



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิไล ลิ้มถาวรานันต์  
ประธานกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ



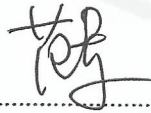
Prof. Dr. Li Yanfeng  
อาจารย์ที่ปรึกษา



Prof. Dr. Li Yanfeng  
กรรมการ



รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์  
กรรมการ



Assoc. Prof. Dr. Fan Jun  
กรรมการ



รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์  
ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
(ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)



Dr. Zhao Ping  
กรรมการ



รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์  
คณบดีคณะภาษาและวัฒนธรรมจีน

## ศึกษาและวิเคราะห์การให้บริการด้านภาษาจีนของตำรวจท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

ประจิติร ป้อมอรินทร์ 616071

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: LI YANFENG, Ph.D.

### บทคัดย่อ

ในแต่ละปีการท่องเที่ยวของไทยช่วยสร้างรายได้ให้กับประเทศมหาศาล นักท่องเที่ยวจีนถือเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญของไทย ดังนั้นการให้บริการภาษาจีนจึงช่วยให้ชาวจีนสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น ปัจจุบันมีการใช้ภาษาจีนบริการนักท่องเที่ยวตามร้านขายของหรือแหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งมีตำรวจท่องเที่ยวใช้ภาษาจีนดูแลและให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวจีน

งานวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์การใช้ภาษาจีนของตำรวจท่องเที่ยวหรือล่ามภาษาจีนในการให้บริการนักท่องเที่ยวชาวจีน และสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจีนที่มาท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยมีเนื้อหาสำคัญ 3 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ศึกษาการพัฒนาของการท่องเที่ยวไทย การก่อตั้งกองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว และการให้บริการภาษาจีนของตำรวจท่องเที่ยว ส่วนที่ 2 สำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนโดยใช้แบบสอบถาม และความพึงพอใจของตำรวจท่องเที่ยวที่รู้ภาษาจีนหรือล่ามภาษาจีนต่อการให้บริการภาษาจีน ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ให้เห็นถึงปัญหาในการให้บริการภาษาจีนของตำรวจท่องเที่ยวหรือล่ามภาษาจีน รวมถึงการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยสำรวจจากตำรวจท่องเที่ยว 10 คน ล่ามแปลภาษาจีน 10 คน และนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาประเทศไทยในช่วง ตุลาคม-พฤศจิกายน พ.ศ. 2563 จำนวน 50 คน รวมทั้งสัมภาษณ์ตำรวจท่องเที่ยว 3 คน และล่ามภาษาจีน 2 คน

จากผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวจีนมีความพึงพอใจตำรวจท่องเที่ยวหรือล่ามภาษาจีนด้านการให้บริการภาษาจีน สามารถสื่อสารข้อมูลและให้ความช่วยเหลือ ส่วนตำรวจท่องเที่ยวหรือล่ามภาษาจีนพึงพอใจทักษะการฟังและการพูดภาษาจีนของตนเอง แต่ไม่พอใจทักษะด้านการอ่านและการเขียน รวมทั้งมีจำนวนกว่าครึ่งที่ไม่เคยผ่านการอบรมภาษาจีน ปัญหาสำคัญคือตำรวจที่รู้ภาษาจีนมีจำนวนไม่มาก ส่วนใหญ่ต้องอาศัยความช่วยเหลือจากล่ามภาษาจีน สิ่งที่ควรได้รับการปรับปรุงคือควรเปิดรับสมัครตำรวจที่เรียนภาษาจีนโดยตรงหรือมีตำแหน่งตำรวจที่ใช้ภาษาจีน และเปิดการอบรมภาษาจีนให้เพียงพอต่อความต้องการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เนื่องจากมีตำรวจท่องเที่ยวที่ต้องการอบรมภาษาจีนจำนวนมาก กองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยวอาจใช้วิธีสร้างแอปพลิเคชันสอนภาษาจีนพื้นฐานแทน เพื่อให้ตำรวจท่องเที่ยวพัฒนาทักษะภาษาจีนและให้บริการนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**คำสำคัญ:** ตำรวจท่องเที่ยว การบริการโดยใช้ภาษาจีน นักท่องเที่ยวชาวจีน

## THE RESEARCH AND ANALYSIS OF TOURIST POLICE PROVIDING CHINESE LANGUAGE SERVICE IN BANGKOK

PRAJIT POMARIN 616071

MASTER OF ARTS (CHINESE FOR BUSINESS COMMUNICATION)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: LI YANFENG, Ph.D.

### ABSTRACT

Tourism is the significant source of income of Thailand GDP every year especially Chinese tourists. They bring loads of money into Thailand. Therefore, providing Chinese language service will greatly support and facilitate Chinese tourists. Nowadays, Chinese language service provides at the local stores or tourist attractions. Moreover, tourist police also use Chinese language to assist and help Chinese people.

This research has an objective to study and analyse the performance of tourist police providing Chinese language service and Chinese translator to Chinese tourists. Furthermore, this research also surveys a satisfaction of Chinese tourists, who travel into Thailand. The thesis is divided into three parts, which are; 1. Explain the development of tourism industry in Thailand and the establishment of Tourist Police Bureau of Thailand and tourist police's Chinese language service; 2. Explain the research method by using survey of Chinese tourists' satisfaction towards their trips in Thailand and tourist police who provide Chinese language service and Chinese translator; 3. Explain problems of Tourist Police Bureau's Chinese language service and Chinese translator and provide suggestion and solutions.

The result of this research comes from qualitative and quantitative approaches by collecting survey from ten tourist police, ten Chinese translators and fifty Chinese tourists who travelled to Thailand during October-November 2020 and interviewing with three tourist police and two Chinese translators.

From the research, it was found that Chinese tourists satisfied with tourist police's Chinese language service and Chinese translator. Tourist police could communicate, provide information, and support Chinese tourists. For tourists police and Chinese translator, they also satisfied with their listening and speaking skills but they did not quite satisfy with their reading and writing skills.

**Keywords:** Tourist Police, Chinese language service, Chinese tourists

# 泰国曼谷旅游警察汉语服务应用研究

王伟通 616071

文学硕士学位（商业汉语）

指导教师：李严锋博士

## 摘要

泰国旅游业每年都会为国家带来巨大的收入。中国游客被认为是泰国重要的经济来源之一。所以提供汉语服务能让中国游客在旅途中感到更舒适方便，目前在商店和旅游地都普遍使用汉语服务，旅游警察也用汉语服务帮助中国游客。

本研究的目的是分析与研究旅游警察及汉语翻译人员对中国游客的汉语服务，调查中国游客在泰国旅游的满意度。主要内容包括：1. 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。2. 通过问卷调查中国游客的满意度来分析解释曼谷旅游警察及汉语翻译人员的汉语服务情况。3. 分析旅游警察及汉语翻译人员存在的问题与对策。

本论文是定量研究和定性研究，对十位旅游警察、十位汉语翻译人员和五十位在二零一九年十月至十一月到泰国旅游的中国游客问卷调查，以及访谈三位旅游警察和两位汉语翻译人员。

研究结果显示，中国游客很满意旅游警察及汉语翻译人员的三方面有：汉语知识、沟通交流和向游客提供帮助。旅游警察和翻译人员都满意自己的听力和交流沟通能力，但是不太满意自己的阅读和写作能力，他们当中有一半的人都没参加过汉语培训。现在主要问题是会汉语的旅游警察太少，基本依靠汉语翻译人员的帮助。需要改进并采取相应措施，应该招收会汉语的警察。举办更多的汉语培训活动以满足更多旅游警察需要培训汉语的需求。为提高旅游警察的汉语技能，旅游警察总部也可以把培训内容做成网上课程或者手机应用。这样一来便能为游客提供更有效的汉语服务。

**关键词：**旅游警察 汉语服务 中国游客

# 目 录

บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	II
摘 要	IV
目 录	V
图表目录	VII
表格目录	VIII
绪 论	1
一、选题的目的和意义	1
二、本选题研究领域：研究泰国国内外的旅游动态及发展趋势	2
三、研究的范围、目的、主要内容及创新型方法	5
四、解决主要问题的研究途径与方法	7
五、技术路线	8
<b>第一章 泰国曼谷旅游警察的服务工作分析</b>	
第一节 泰国旅游发展现状	9
一、泰国旅游的发展	9
二、泰中旅游发展沿革	13
三、中国游客在泰国遇到的安全问题	16
第二节 泰国旅游警察团队的成立和职能	18
一、泰国旅游警察的成立	18
二、泰国旅游警察的职能	19
三、旅游警察总部结构	20
第三节 泰国旅游警察的语言服务概况	23
一、泰国旅游警察服务热线中心	24
二、素万那普国际机场旅游警察	28
三、廊曼国际机场旅游警察	31
<b>第二章 曼谷旅游警察的汉语服务相关问卷调查</b>	
第一节 曼谷旅游警察汉语服务情况	33
第二节 曼谷旅游警察汉语水平基本情况	34
一、旅游警察及翻译人员的基本资料	34
二、旅游警察及翻译人员的汉语水平情况	36
三、旅游警察及翻译人员汉语的掌握情况	39
第三节 赴泰国旅游中国游客接受旅游警察服务的调查	42

一、赴泰中国游客的基本信息	42
二、赴泰中国游客对泰国旅游警察的满意度	49
<b>第三章 旅游警察存在的问题与对策</b>	
第一节 汉语服务存在的问题	54
一、汉语服务资源不充足	54
二、旅游警察汉语培训的问题	54
三、工作人员的汉语水平有限	55
四、旅游警察官方网站和联系方式的问题	55
第二节 汉语服务质量的改善措施和建议	55
一、招收汉语相关专业的旅游警察	56
二、举办更多的汉语培训活动	56
三、建立开设旅游警察汉语网站	56
四、向中国游客解释说明文明安全泰国行	57
结 语	58
参考文献	60
附件一：问卷设计（旅游警察部分）	62
附件二：问卷设计（中国游客部分）	66
附件三：访谈提纲	69
致 谢	70
ประวัติผู้เขียน	71

## 图表目录

图 1-1: 每年到访泰国的外国游客人数 (百万人)	10
图 1-2: 外国游客给泰国带来的年收入 (十亿泰铢)	11
图 1-3: 中国赴泰旅游总游客数量	13
图 1-4: 泰国国王拉玛十世就普吉船难事件向中国表示慰问	17
图 1-5: 旅游警察标志	19
图 1-6: 玉佛寺与大皇宫的旅游警察	20
图 1-7: 旅游警察的集装箱岗亭	22
图 1-8: 旅游警察1155热线办公室	25
图 1-9: 素万那普机场旅游警察办公室	28
图 1-10: 素万那普机场旅游警察正在帮助中国游客	29
图 1-11: 素万那普机场工作单柜台	30
图 1-12: 素万那普机场旅游警察和翻译人员	31
图 1-13: 廊曼机场工作单柜台	32
图 2-1: 旅游警察对加强的汉语能力的需求	36
图 2-2: 学习汉语的时间	37
图 2-3: 参加汉语水平考试调查	37
图 2-4: 接受汉语培训的经验调查	38
图 2-5: 中国游客会使用的语言分布	44
图 2-6: 中国游客在泰国旅游会使用的语言分布	44
图 2-7: 在泰国旅游的时间长短分布	45
图 2-8: 在泰旅游的目的地显示	46
图 2-9: 同游人员显示	47
图 2-10: 旅游警察及翻译人员对中国游客使用的服务语言	49
图 2-11: 中国游客需要旅游警察帮助解决的问题	50



## 表格目录

表 1-1: 各国游客入境泰国统计表	12
表 1-2: 2017 年 4 月-2019 年 7 月的旅游警察热线中心中国游客报警统计	26
表 2-1: 旅游警察及汉语翻译人员个人基本信息显示	34
表 2-2: 旅游警察及汉语翻译人员的汉语使用率	39
表 2-3: 旅游警察及汉语翻译人员的汉语能力	40
表 2-4: 旅游警察及汉语翻译人员汉语工作中遇到的问题	41
表 2-5: 游客个人基本信息显示	42
表 2-6: 来泰旅游的主要目的	46
表 2-7: 中国游客在泰国旅游遇到的问题	48
表 2-8: 中国游客认为旅游警察及翻译人员需提高的汉语水平	49
表 2-9: 旅游警察及翻译人员的汉语水平	50
表 2-10: 游客对泰国旅游警察及翻译人员的满意度	52

# 绪论

## 一、选题的背景及研究意义

本论文主要是对泰国曼谷旅游警察的汉语服务应用进行调查研究。根据泰国旅游的发展数据显示，中国人到泰国旅游的越来越多。由于泰国旅游资源丰富，近几年，越来越多的游客喜欢到泰国旅游。

曼谷是泰国首都和最大的城市，别名“天使之城”，是中南半岛最大的城市，东南亚第二大城市，为泰国政治、经济、贸易、交通、文化、科技、教育、宗教各方面的中心。曼谷经济占泰国总额的 44%，曼谷的旅游业十分发达。

万事达卡 2018 年 7 月刊公布全球最值得去的旅游地排名，曼谷以旅游景点多样化、夜间活动和路边美食连续三年登上该排名。随着国家旅游业的发展，游客的安全保障问题变得越来越重要，泰国移民局局长素拉切警察少将要求全国所有机场口岸加强乘客安全保障管理。（世界日报 2018）

在泰国旅游的中国游客经常出现各种问题，无论是文化差异、误会、有意或无意所为的问题。比如普吉岛游船倾覆导致至少 40 人死亡，中国游客在泰国机场被保安人员殴打事件等等。连泰国国王拉玛十世都亲自就普吉船难事件向中方表示慰问，国王在致辞中向中国领导人和遇难者家属表示诚挚慰问，国王陛下还承诺泰国将尽最大努力提供援助。<sup>[1]</sup>这些都说明存在的问题是很值得重视的，是中泰两国之间的事情。在各旅游项目中一般都会有问题的存在，游客越多存在的问题也就越多，也就需要由旅游警察要来协助解决问题。这便是本论文研究的意义。

旅游警察一般是指在旅游度假区执行任务的警察。其任务包括预防景区犯罪、打击非法行为、处理旅游不便事项及旅游咨询等方面提供多种服务。2017 年 9 月，泰国首支旅游警察队正式成立。

在泰国，泰国旅游警察的任务包括：1. 保护泰国国王、王后和王室成员。2. 建立游客在对泰旅游人身安全、财产安全方面的信心。3. 对游客服务、提供便利。4. 保护游客的利益。5. 促进每个单位、机构的协调，使游客得到更多的利益。6. 解决旅游地的各种问题。

---

[1] 腾讯网.“普吉船难咎责 凤凰号多人被捕；负效应显现 中国游客取消 7300 多间房”  
[online] . (<https://xw.qq.com/cmsid/20180718G1GPBI00>), 2019/06/01

近几年泰国已经发展成为中国游客出游量最多的旅游目的地，同时中国成为泰国最大的旅游客客源国，加上来自世界各地的华人华裔游客，泰国旅游警察提供汉语服务的需求也变得越来越重要。本论文选题的意义在于调研游客对旅游警察的服务需求、现状及存在的问题，对旅游警察提出能正确应用汉语服务的建议和对策。通过分析旅游警察的汉语服务，发现并解决问题，让使用中文的游客能愉快地旅游，促进泰国旅游业的发展。

## 二、本选题研究领域国内外的研究动态及发展趋势：

### （一）有关泰国旅游业研究状况

1. 爱丽(2017)《论泰国旅游业发展及其对泰国经济的影响》内容指出，泰国作为庙宇林立的万佛之国，热情好客的微笑之国，中、印文明与欧美文明的兼容并包之国，拥有着对宗教信仰为上的虔诚与得天独厚的旅游资源，是一个天生的旅游国度。近年来，经过政府的大力扶持与社会各界的积极配合，泰国旅游业得到了迅猛的发展，成为东南亚地区最热门的旅游国，稳居世界十大旅游市场之列。然而，随着泰国旅游项目的大规模展开，在给泰国带来丰富经济效益的同时，也给泰国人文社会和自然环境带来了许多不良的影响。因此，我们很有必要来探讨旅游开发与环境保护的关系，分析泰国旅游业的发展现状及其对泰国经济带来的一系列有利和不利影响出现的原因。<sup>[2]</sup>

2. 白艺安在(2017)《中国游客在曼谷白金时尚商城的购物行为研究》内容指出，泰国旅游业与中国游客有着长期的接触和了解，并一直为中国游客提供较为周到全面的服务，中国游客在旅途中的购物也为泰国旅游业带来了极大的利润。但是，随着中国游客到泰国旅游变得容易和便捷，中国游客在泰国的购物热情正在递减。同时，随着其他东南亚国家旅游市场的兴起，泰国的中国游客购物市场很可能被周边国家抢走，从而失去很多商业机会，这将对当前泰国的旅游购物市场产生极大的影响。<sup>[3]</sup>

3. MANOP WARINTHON (2017)《中泰旅游服务贸易发展研究》内容指出，就中泰双边旅游服务贸易发展现状来看，特别是近几年来中国游客入境泰国旅游人数越来越多，给泰国带来了丰厚的收入，对泰国经济发展有很大的影响，且大大促进了中泰两国的人文交流、贸易往来及发展。因此，目前旅游贸易也成为了中泰两国最主要的服务业经济发展的重要因素之一。<sup>[4]</sup>

---

[2] 爱丽. 论泰国旅游业发展及其对泰国经济的影响[D]. 吉林大学, 2017年

[3] 白艺安. 中国旅游者在曼谷白金时尚商城购物行为研究[D]. 昆明理工大学, 2017年

[4] MANOP WARINTHON. 中泰旅游服务贸易发展研究[D]. 浙江大学, 2017年

4. 薛云建和吴惠子(2016)《泰国旅游市场的营销策略——以赴泰中国顾客例》内容指出,近年来赴泰旅游的人数逐步增长,泰国旅游业的收入也大大提高,已成为泰国经济增长的主要支柱之一,在泰国观光旅游局的大力推动下旅游业已成为泰国主要的经济收入来源,每年都给泰国带来了巨大的外汇收入,游客可以在泰国境内不同的地区享受不同的旅游形式。芭提雅、普吉岛、清迈等地,吸引了中国、亚洲、欧美国家的大量游客前来旅游观光,每年为泰国创造上亿元的经济利润。泰国依照景区大致可分为北部、中部、南部以及东北部,这四个部分都各有引以为傲的景点。泰国旅游市场发展迅速,旅游业因此成为对泰国经济和社会发展贡献最大的产业之一。<sup>[5]</sup>

## (二) 有关旅游警察的现状研究

1. 李帅(2017)《我国旅游警察制度研究》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业的影响。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。<sup>[6]</sup>

2. 王德刚在《中国旅游报》(2017年第三版)杂志上指出旅游警察队伍的立是为了更好地维护旅游市场秩序,保障旅游消费者的人身和财产安全。随着国际、国内旅游市场和旅游产业发展形势的转变,中国这个市场已经成为了世界旅游业的“黄金市场”。近年来,中国出入境旅游市场的规模一直占据国际跨境旅游20%以上的份额,同时,中国游客的海外消费额也跃居世界首位,中国游客,在海外已经成为高消费的标签。正因如此,进一步加强国际旅游警务合作,来充分保障中国游客在海外的消费安全和外国游客在中国的消费安全也越来越具有紧迫性和必要性。<sup>[7]</sup>

3. 曾晓新在《宁波经济》(2016年03期)杂志上指出世界上有不少国家和地区都已建立了旅游警察团队,如泰国、阿根廷、俄罗斯、埃及、夏威夷等,他们会外语、着装醒目,在酒店和旅游景区随处可见,小到问路、物品遗失,大到被敲诈勒索,旅游警察都会马上介入解决,俨然已是当地一道亮丽的风景线,使得游客对这些地方欣然前往。

---

[6] 李帅.我国旅游警察制度研究[D]. 广西师范大学,2017年

[6] 李帅.我国旅游警察制度研究[D]. 广西师范大学,2017年

[7] 王德刚.《中国旅游报》,(2017年第三版)杂志

泰国旅游警察分部总指挥苏拉切少将说，泰国旅游警察可持有枪械，有现场处罚权和扣押权，包括在案发现场用枪械制伏嫌疑人、对涉及刑事犯罪的游客实施扣押等。拥有这些权力对旅游警察有效实施管治至关重要。

泰国旅游警察开设专门的官方网站，上面明确标注法律赋予旅游警察的职责：保卫游客安全，打击旅游犯罪；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安全；协助及支援其他警务单位工作，维护社会秩序，防范及打击全国犯罪。

总体上说，泰国旅游警察的职责范围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。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。<sup>[8]</sup>

4. 刘月(2017)《全球化背景下泰国旅游安全问题研究》研究指出泰国依靠良好的服务、丰富的旅游资源和低廉的消费成为世界主要的旅游目的地之一。在全球化背景之下,泰国的旅游安全问题日益突出,旅游安全作为稳定和发展旅游产业的重中之重,也是保障各环节旅游活动顺利进行的关键所在。现代泰国旅游业面临着包括国际恐怖主义、疾病蔓延以及跨国犯罪等各种具有全球流动性的旅游安全问题,威胁着旅游产业的健康发展。<sup>[9]</sup>

### (三) 有关服务汉语应用研究现状

1. 卢桂芳(2018)《泰国旅游业的发展及汉语服务研究》研究指出，泰国较大的景点、旅馆、餐厅、商场、酒吧、浴室等旅游服务场所一般都具有中文服务人员，能够为中国游客提供充分优质的汉语服务。除华人开的服务场所外，小店的汉语服务状况较差，不能提供足够的汉语服务。不懂泰语的中国顾客往往需要借助英文或者肢体语言才能勉强进行有效沟通。

不同类型的游客能够享受到的汉语服务也不同，对跟旅行社包团来泰国旅游的游客而言，泰国当地的地接社导游一般都是懂汉语、泰语的，能够用流利的汉语为顾客提供旅游各环节的服务，游客不用担心沟通问题。而对不懂泰语自由行游客而言，则需要自己寻找懂泰语和汉语的私人导游提供服务，否则可能遇到一些语言障碍。<sup>[10]</sup>

[8] 曾晓新.《宁波经济》，(2016年03期)杂志

[9] 刘月. 全球化背景下泰国旅游安全问题研究[D]. 云南大学, 2017年

[10] 卢桂芳. 泰国旅游业的发展及汉语服务研究[D]. 华侨崇圣大学, 2018年

2. 王秀娟(2018)《促进中国游客来泰旅游加强汉语服务——以泰国国家旅游局为例》研究指出,汉语是中国游客使用的语言,提供汉语服务还是有助于提供游客来泰旅游的便利。因此,推广中国游客来泰旅游与提供游客汉语服务是必要的。

中国游客对泰国国家旅游局推广的活动、服务和汉语大众媒体表示满意。中国游客认为泰国国家旅游局大众媒体的汉语应用很实用,但主要的问题是虽然泰国国家旅游局提供了很多汉语大众媒体,而使用这些大众媒体的中国游客数量比较少,因此,有些中国游客依然无法了解到更多泰国国家旅游局的信息与服务。所以泰国国家旅游局需要扩大宣传自己的服务。除此之外,还发现泰国国家旅游局总部懂汉语的职员数量不足,所以还应该向职员多提供一些相关汉语的培训,以便提高职员的汉语水平。<sup>[11]</sup>

3. 马炬炆(2018)《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》研究指出,中国游客对素万那普国际机场服务站相关中文工作人员的汉语服务能力和资料提供方面表示满意。在结论中,笔者针对怎样改善国家旅游局的工作效率提出建议,如增设汉语服务咨询台和增加能够说中文的职员以应对将来增加的中国游客。<sup>[12]</sup>

由此引出本文研究的独特性。

### 三、研究的范围、目的、主要内容和方法及创新型

#### (一) 研究范围

本论文的研究范围分成3个部分:

1. 泰国曼谷旅游警察的基本状况。
2. 泰国曼谷旅游警察的汉语服务情况。
3. 泰国曼谷旅游警察汉语服务的改进与对策。

#### (二) 研究目的

1. 调查泰国曼谷旅游警察汉语服务的现状。
2. 研究泰国曼谷旅游警察汉语服务的需求和存在的问题。
3. 探讨泰国曼谷旅游警察汉语服务的改进、对策与建议。

---

[11] 王秀娟. 促进中国游客来泰旅游加强汉语服务——以泰国国家旅游局为例[D]. 华侨崇圣大学, 2018年

[12] 马炬炆. 泰国国家旅游局汉语应用研究——以曼谷素万那普国际机场服务站为例[D]. 华侨崇圣大学, 2018年

### （三）研究主要内容

本论文的研究主要内容分成5个部分：

1. 泰国曼谷旅游警察的服务
2. 泰国曼谷旅游警察汉语服务情况
3. 泰国曼谷旅游警察对汉语的应用需求分析
4. 对旅游警察汉语服务的问卷调查
5. 中国游客对旅游警察的服务问卷调查及深度访谈

### （四）研究方法

本论文的研究方法主要采用三种：一是文献调查法，二是问卷调查法，三是访谈调查法。

#### 1) 文献调查法：

从国家图书馆、华侨崇圣大学图书馆、朱拉隆功大学图书馆、有可信度的网站等地方去收集文章、期刊、报纸作为主要研究资料。

#### 2) 问卷调查法：

设计发出五十份问卷，针对中国游客来泰国接受旅游警察及翻译人员服务的需求度和服务情况作为样本资料。设计发出二十份问卷，针对旅游警察和翻译人员的工作需求和服务情况作为样本资料。

#### 3) 访谈调查法：

访谈五个旅游警察以及翻译主管，提出问题作为分析资料。三个旅游警察包括旅游警察热线中心的 Mr. Man Rodtong (Police Lieutenant Colonel,)，素万那普机场的 Mr. Nattapark Ramalee (Police Captain)，廊曼国际机场的 Mr. Seireechai Sukmak (Police Senior Sergeant Major)。两个翻译人员包括旅游警察热线中心的 Ms. Ranee Limtee (汉语翻译人员)，素万那普机场的 Ms. Nattida Kantakanan (汉语翻译人员)。

### （五）研究的创新性

目前泰国旅游发展很快，很多游客选择到泰国旅游，一是旅游景点多而美，二是旅游费用不高，三是泰国菜的特别。大量的游客带来了很多问题，所以在2017年9月1日泰国首支旅游警察队正式成立。旅游警察队成立初期遇到了许多问题，不管是服务方面、交通方面、还是语言方面，所以本论文就以调查分析曼谷旅游警察的汉语服务为旨，此前泰国还没有硕士生做过相关分析。

本论文的创新性主要体现在分析泰国曼谷旅游警察汉语服务的研究上。寻找问题，提出应对措施，访谈调查法让我们有一个较新的研究视角，此前泰国还没有人访谈过旅游警察遇到的特殊问题，及游客在接受泰国旅游警察服务方面遇到的问题。

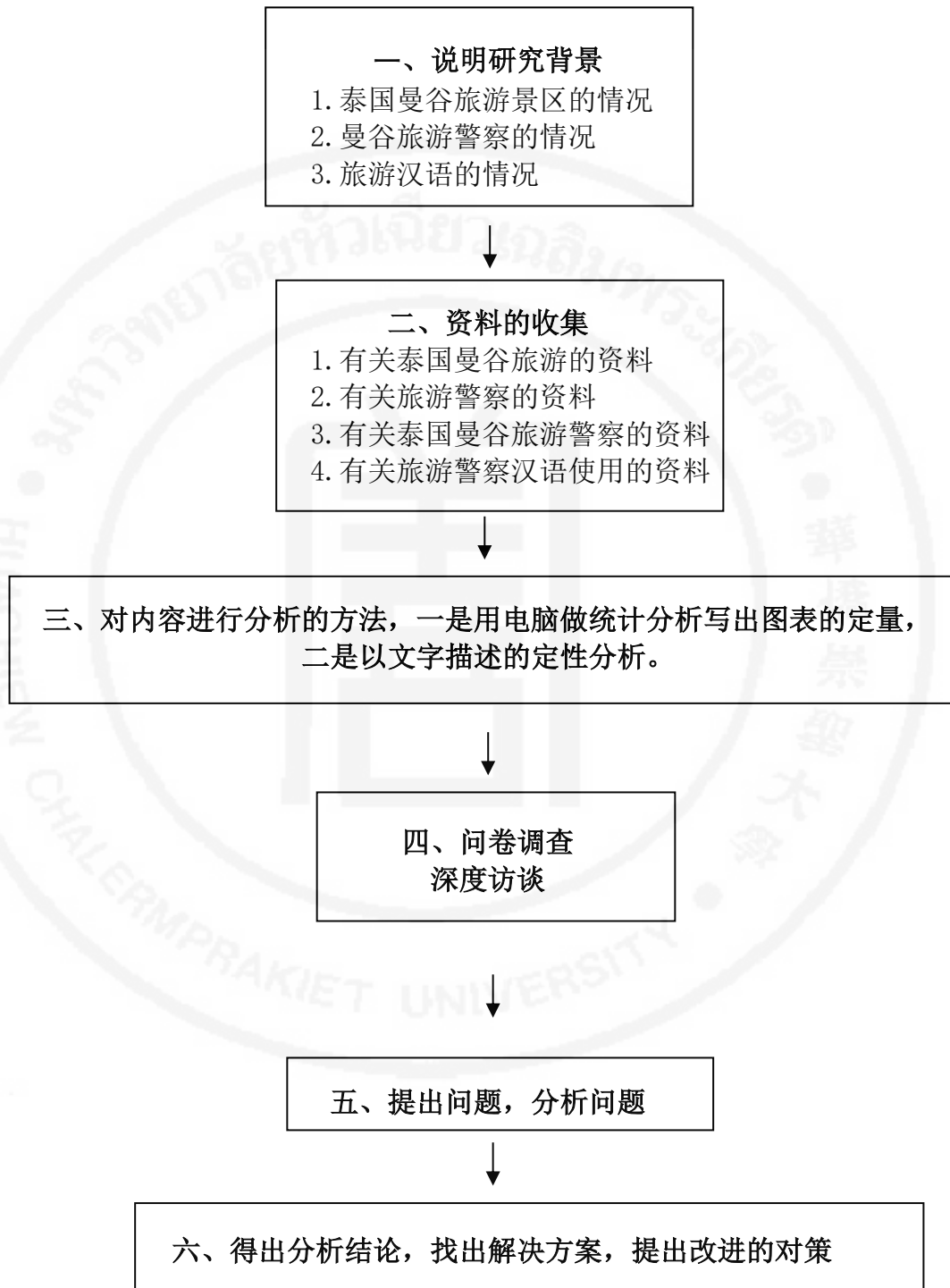
#### **四、需要解决主要问题**

本论文主要通过以下方法解决问题：一是通过所掌握的资料采用定性研究，对有关的资料进行分析研究。二是问卷调查法，针对旅游警察的需求和服务情况作为样本资料，针对中国游客来泰国接受旅游警察及翻译人员服务的需求度和服务情况作为样本资料。三是访谈旅游警察以及翻译主管提出问题作为分析资料。

所有研究是为了解决旅游警察在服务中出现的问题，与旅游警察的服务语言出现的问题。



## 五、技术路线



# 第一章 泰国曼谷旅游警察的服务工作分析

## 第一节 泰国旅游发展现状

### 一、泰国旅游的发展

虽然旅游不属于生活的四个基本需要，但大多数人一直追求旅游，不管是想了解文化、语言、饮食方面，还是追求一种生活方式，对于他们来说旅游能获得新知识。此外，许多人还认为旅游能帮助他们学习了解周围的事物，可以更好地了解自己。

旅游分为国内和国外旅游。国内旅游不会让国内资金流向国外，可以看到与自己相似的生活方式、文化、语言和天气。有些人不喜欢在国内旅行，虽然国内旅游花更少的钱和时间，但他们想寻找和体验更多新的经验。

对于国外旅游，除了要花更多的钱，还必须花更多时间旅行，但能够学到更多新的经验，这些经验是在自己国家找不到的。

当前，旅游广泛流行。可能是由于 Facebook, Twitter, Instagram 等社交媒体的推广，它们提供了平台让大众发布自己的照片和旅行信息与家人朋友分享。这促使朋友们也想去旅游。

泰国是世界主要的旅游国家之一，因为泰国的旅游资源丰富，从古代开始就受到各个国家游客的欢迎。

泰国在 1933 年开始就促进旅游业发展，普拉查特叻·差亚卡叻亲王是当时泰国国家铁路局局长，他把泰国旅游资料带到美国宣传，后来泰国国家铁路局慢慢开始负责服务游客，同时也会到各个国家宣传泰国旅游。当普拉查特叻·差亚卡叻亲王负责商务局、交通运输局后，旅游事务就由商务局和交通运输局管理。

1936 年，促进旅游发展方向开始明确，到了 1949 年泰国旅游办公室成立，专门负责旅游业。

1958 年，沙立·他那叻在美国治疗期间研究了泰国旅游业，想大力推动泰国旅游业发展。1959 年，他当了泰国总理，把“泰国旅游办公室”变成“泰国国家促进旅游组织”，负责更多的相关工作。后来泰国旅游业就发展很快，小小的单位负责不了更多工作，于是在 1979 年，又把“泰国国家促进旅游组织”改成“泰国国家旅游局”(Tourism Authority of Thailand; TAT)，专门负责发展旅游地、保护游客等工作。

“泰国国家旅游局”是泰国专业负责促进旅游业发展的机构，向游客提供泰国旅游信息和数据。目前，“泰国国家旅游局”在中国大陆设有 5 个办事处，分别在北京、上海、成都、广州以及昆明。

在 2002 年，泰国旅游和体育部 (Ministry of Tourism and Sports) 成立。泰国旅游和体育部是负责管理和促进泰国旅游、体育发展的政府内阁部门。推动旅游业，促进学校和其他机构的体育运动发展，以及管理和组织泰国举办重要的体育赛事。<sup>[13]</sup>

泰国旅游和体育部管理设置为：部长办公室、常任秘书长办公室、旅游开发部、体育系、体育学院。

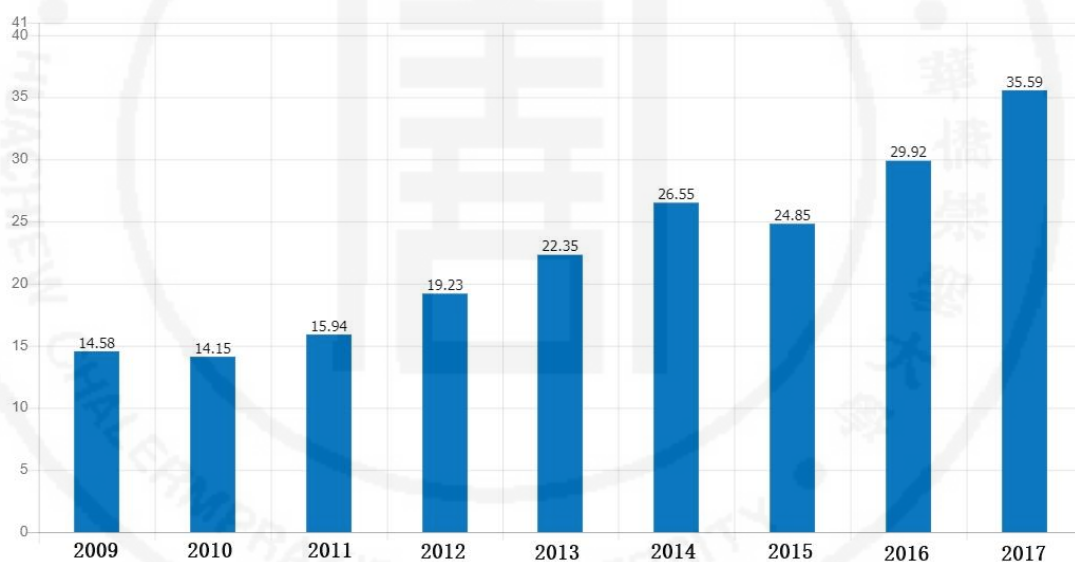


图 1-1 每年到访泰国的外国游客人数（百万人）

来源：<https://thailandtic.com/th/graph/inbound/index>

根据图 1-1 可以发现到泰国旅游的游客从 2009 年以来都在不断地增长，在 2009 年外国游客到泰国旅游就有 1458 万人。五年后的 2013 年已经增长到 2655 万人。2017 年外国游客到泰国旅游有 3559 万人，而 2019 年增加到了 3970 万人。可以看出游客在不断的增长，旅游业对泰国人来说是很重要的一部分。

[13] 看外网. “泰国旅游和体育部” [Online], (<http://www.kguowai.com/html/29193.html>), 2019/10/15

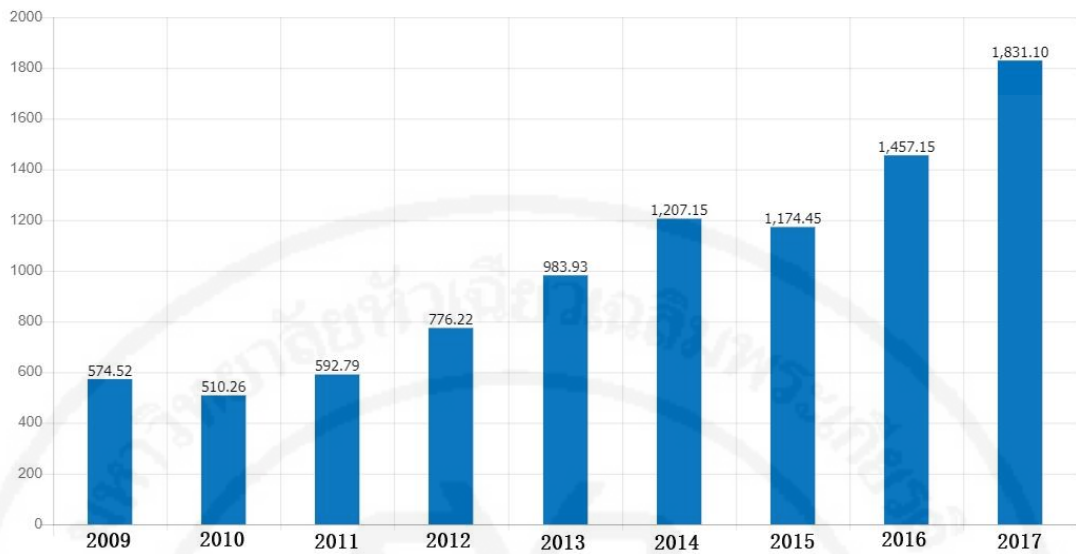


图 1-2 外国游客给泰国带来的年收入（十亿泰铢）

来源：<https://thailandtic.com/th/graph/inbound/index>

根据图1-2可知旅游业的重要性，因为旅游业为国家带来了不少的收入。从2009年开始短短5年的时间，旅游收入为5745.2亿泰铢，到了2014年达到12071.5亿泰铢。2017年外国游客为泰国带来的年收入高于18311亿泰铢。

2012年12月12日，《人再囧途之泰囧》(Lost in Thailand)上映，上映首周票房达到3.1亿人民币，创造华语片首周票房纪录。截止2013年2月17日，《泰囧》获得12.67亿的票房。

这部电影内容提到泰国很多旅游地，比如曼谷、清迈、普吉岛等，还有旅游活动项目，例如放天灯、坐嘟嘟车、观看大象表演等。上映后让很多中国人追踪这部电影的故事想到泰国旅游。从2012年来，游泰国的中国游客就不断的增长。

表 1-1 各国游客入境泰国统计表

Rank	Country or territory	Jan-Oct	2018	2017	2016	2015	2014
		2019					
1	China	9,344,423	10,535,955	9,805,753	8,757,466	7,934,791	4,636,298
2	Malaysia	3,287,964	4,097,604	3,354,800	3,533,826	3,423,397	2,613,418
3	India	1,633,179	1,596,772	1,411,942	1,193,822	1,069,149	932,603
4	South Korea	1,550,487	1,796,596	1,709,070	1,464,218	1,372,995	1,122,566
5	Laos	1,537,682	1,750,658	1,612,647	1,409,456	1,233,138	1,053,983
6	Japan	1,487,861	1,656,100	1,544,328	1,439,629	1,381,690	1,267,886
7	Russia	1,077,389	1,472,949	1,346,219	1,089,992	884,085	1,606,430
8	United States	915,391	1,123,248	1,056,124	974,632	867,520	763,520
9	Vietnam	899,995	1,027,430	934,497	830,394	751,091	559,415
10	Hong Kong	874,214	1,015,688	820,894	749,694	669,165	483,131

来源: Wikipedia

[https://en.wikipedia.org/wiki/Tourism\\_in\\_Thailand](https://en.wikipedia.org/wiki/Tourism_in_Thailand)

根据泰国旅游局统计数据我们可以得知在 2014-2019 年一月到十月中国人入境泰国的人数最多, 中国经济不断增长, 出境旅游也快速发展, 每年赴泰旅游人数都持续增长。2014 年共 4,636,298 人, 2015 年共 7,934,791 人, 2016 年共 8,757,466 人, 2017 年共 9,805,753 人, 2018 年共 10,535,955 人, 2019 年一月到十月共 9,344,423 人, 超过排名第二的马来西亚很多。

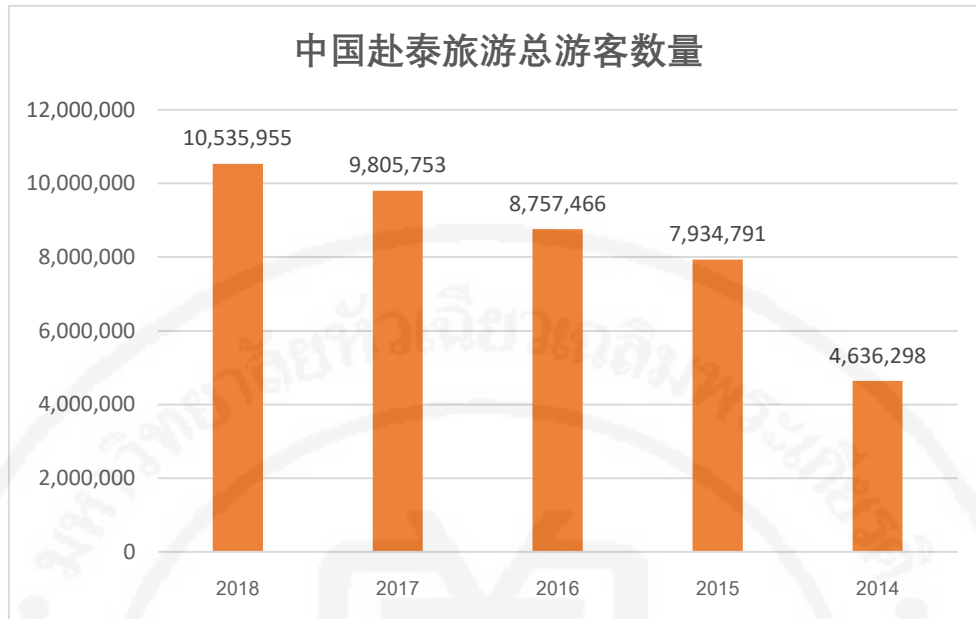


图 1-3 中国赴泰旅游总游客数量

来源: Wikipedia

[https://en.wikipedia.org/wiki/Tourism\\_in\\_Thailand](https://en.wikipedia.org/wiki/Tourism_in_Thailand)

根据中国赴泰旅游总游客数量统计，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。2018 年中国游客的数量已经超过十万人次。比五年前的 2014 年多出两倍左右。

## 二、泰中旅游发展沿革

泰国与中国都是古老的国家，两个国家都有悠久的历史，除了有一段时间两国之间有些问题以外，两国都保持着很好的关系。

### （一）素可泰时期

素可泰时期，忽必烈向素可泰王国写信。内容提及素可泰王国要向中国进贡，当时的兰甘亨国王考虑到中国是一个大国家，如果不遵守，可能会与中国发生战争，因此下令大使去向中国皇帝进贡，这使得素可泰和中国的关系很好。这对政治和经济都有良好的影响，两国之间因此有了贸易往来。素可泰王国从中国获得航海知识，使得素可泰可以使用货船与国外进行贸易，这使得与中国和其他国家的贸易往来更频繁。同时素可泰获得中国陶瓷的知识，后来慢

慢发展之后形成了“泰式瓷器”，现在出口都很受欢迎。素可泰和中国很友好使得其他国家不敢进犯素可泰。

在那个时代，人们的交通工具大多是船，并且能在国内或附近地区自由行驶，船也用于贸易和宗教传播，当时的人们可以自由旅行。

大城时期前就已经有中国人移民到泰国了。主要是商人、海盗，他们从各个港口登陆，例如素叻他尼，那空是贪玛叻，北大年等港口。他们很有可能从唐朝就到这些地区了。<sup>[14]</sup>

## （二）大城时期

大城时期仍与中国保持良好的关系。也有依旧保持向中国进贡，每三年向中国皇帝进贡一次，跟素可泰时期没有什么差别，主要是为了与中国维系关系。中国皇帝接受进贡就相当于有权力可以控制这些来进贡的地区了。

历史学家认为“进贡”还含有商业目的。当大城国王去进贡时，他会收到中国送回来价值两倍的回礼，因此进贡被认为是无风险的业务。通常会有些贵族或商人带着“假进贡品”送给中国皇帝。<sup>[15]</sup>

因为各种原因，有时进贡品的数量很少，比如遇到海盗抢劫贡品。慢慢的泰国和中国的关系就开始有些疏远了。

当明朝失去控制权力时，由于大城想先观情况而定，于是大城有长达8年时间没有向中国进贡。

在大城时期，中国人开始向泰移民。人数越来越多，不久就已经达到了能控制国家经济的程度，其中包括了贸易、产品及价格等方面。因为当时大城是一个繁荣的国家，各个民族移民来依靠皇家，大城初期来的亚洲人和西方人，都叫他们“暹罗人”。

语言方面，有史料记载大城人说的语言像中国东南地区的语言。就是广东和广西地区，因为与这两个地区的多种民族来往，所有融合了文化和语言，无法分别。

在这个时代，大量中国人移民到泰国，主要是商人。历史学家把长期居住在泰国同时拥有很成功商业的华人叫做“旧中国人”。历史学家说旧中国人深受泰国人民的重视，长期居住泰国社会，有些已成为贵族，完美与泰文化融合了。

[14] อุตสาหกรรมท่องเที่ยว Tourism. “บทที่2 ประวัติศาสตร์การท่องเที่ยว” [Online] , (<http://siamprotuguesestudy.blogspot.com/2010/08/2.html>) , 2019/11/22

[15] พิมพ์ประไพ พิศาลบุตร. “สายธารประวัติศาสตร์ไทย จีน ตอนที่ 1 จีน-อยุธยา” [Online] , (<https://mgronline.com/china/detail/9580000108413>) , 2019/11/13

大城是一个大王国，是封建社会，因此，人们旅行并不是很自由。人们没有太多的空闲时间，主要旅行都是为了贸易或放松，因此大家更倾向于在家。在此期间，水路和陆路交通路线都有改进，为的是促进贸易，而主要的旅行者都是统治阶层。

### （三）吞武里至拉达那哥欣时期

在郑昭王时期直到拉玛四世王期间，中国移民主要是潮州人。因为郑昭王也是潮州华裔。

在拉玛三世王时期，泰国开始对外国贸易有来往。后来拉玛四世王时期，追随西方的发展，泰国居住着很多外国人，城市建设也逐渐现代化。

在拉玛五世王时期，拉玛五世国王去各个城市及外国旅行。建造了轮船、铁路。后来这些成为了泰国旅游业的基础。同时，拉玛五世王的解放奴隶宣言给人民带来了更多的自由，人民开始到各个国家留学。

拉玛六世王时期，国王担心中国人会对泰国造成威胁。因此采取了同化政策，使中国人完全同化归入泰国。这个时期为了战争，铁路和道路发展得很快。也开始有酒店的兴起。<sup>[16]</sup>

在拉玛七世王时期，国王很关心在泰国的华人，给了华人很多鼓励。但当贝·銮披汶颂堪陆军元帅和沙立·他那叻陆军元帅担任总理时，为清除一些控制着经济的华人，且担心共产主义会威胁到国家的安全，对华人施行了严格的政策。国家希望他们融入泰国社会，因此下令关闭所有汉语学校，让华人的孩子去泰国学校上学，使得一些中国人很不满意。国王见情况有改善时还进行了课程控制、上课时间控制、学校设置控制。但这些都未能阻止泰国华人继承传统文化，华人社区中仍然有寺庙、宗教仪式、汉语方言协会、氏族协会的存在。<sup>[17]</sup>

当邓小平时代开放中国，泰国人对学习汉语很感兴趣。直到 1992 年，阿南·班雅拉春政府宣布取消对华校的限制。汉语像其他外语一样，在中学开设汉语课，上大学考试有汉语考试，一直都很受欢迎。<sup>[18]</sup>

---

[16] Touristbuu. “วิวัฒนาการของการท่องเที่ยว” [Online] ,  
(<https://touristbuu.wordpress.com//บทที่-2-อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว/วิวัฒนาการของการท่องเที่ยว/>) ,  
2019/11/15

[17] MGR Online. “ไขปริศนา “หลุมดำ” ในการเรียนการสอนภาษาจีนในประเทศไทย” [Online] ,  
(<https://mgronline.com/china/detail/9510000127646>) , 2019/11/16

[18] พรพรรณ จันทโรนานนท์. “ชาวจีนในไทยมาจากไหน เปิดประวัติการอพยพยุคแรกเริ่ม ถึงการผสมกลมกลืนทางวัฒนธรรม” [Online] , ([https://www.silpa-mag.com/history/article\\_26173](https://www.silpa-mag.com/history/article_26173)) , 2019/11/16



可以说，住在泰国的华人将传统文化与泰国文化完美地结合在一起。同时，因为泰国的政策没有其他国家那么限制，对信仰和宗教很开放，所以华人也很爱泰国。

旅游业方面，1960 年成立了旅游促进组织。后来改为泰国旅游局。为了对让游客出行更方便，同时建立泰国航空公司。

### 三、中国游客在泰国遇到的安全问题

由于中国游客增多，所以经常出现问题。不管是什么原因，都会影响到想来泰国的中国游客数量。这些问题都是泰国旅游警察要解决的。

这几年出现的重要事件是：

#### （一）普吉岛游船倾覆事故

2018 年 7 月 5 日下午 17 点 45 左右，两艘载有 127 名中国游客的船只返回普吉岛途中，突遇特大暴风雨，分别在珊瑚岛和梅通岛发生倾覆。7 月 8 日中午，中国驻泰国大使吕健说，泰国警方及有关部门已经对普吉游船翻沉事故正式立案调查，中方也将参与相关调查。

截止 2018 年 7 月 11 日 18 时，该沉船事故所造成的中国游客遇难人数定格在 47 人。7 月 16 日，沉海的“凤凰号”船主沃拉乐（26 岁）被送往普吉法院审理收押，且被反对保释。

2018 年 7 月 13 日，泰国国王哇集拉隆功就普吉游船倾覆事故向习近平主席致慰问信。哇集拉隆功国王表示对在普吉发生的游船倾覆事故中造成大量中国公民死亡及失踪深感悲痛。向主席先生，以及此次不幸事故中遇难者家属表示最诚挚的慰问。请相信，泰方将全力做好搜救及救助工作。

2018 年 8 月 22 日-23 日，泰国普吉府政府联合当地旅游协会举行系列活动，悼念日前在“凤凰”号游船倾覆事故中遇难的 47 名中国游客。

2018 年 11 月 17 日，泰国移民局表示，导致 47 名中国游客遇难的沉船“凤凰号”残骸或将于当日打捞上岸。12 月 17 日晚间，泰国警方公布了对“凤凰号”的最新调查结果。结果显示，凤凰号船体在设计、建造等多方面“不合格”。<sup>[19]</sup>

---

[19] 百度百科\_全球最大中文百科全书. “7·5 普吉岛游船倾覆事故” [Online] , ([https://baike.baidu.com/item/7·5\\_普吉岛游船倾覆事故/22709815](https://baike.baidu.com/item/7·5_普吉岛游船倾覆事故/22709815)), 2019/12/15



图 1-4 泰国国王拉玛十世就普吉船难事件向中国表示慰问

来源: <https://new.qq.com/rain/a/20180718G1GPBI>

## (二) 中国游客在泰国被打事件

2018年9月27日22时左右,游客梅先生乘坐泰国狮航SL117航班从雅加达飞往曼谷,在办理落地签时,泰方工作人员多次要求其走快速通道。在走快速通道时,梅先生被要求缴纳2300泰铢的费用,因拒绝缴纳小费在机场被泰方工作人员拒绝发放落地签,遣返回国,梅先生情绪激动与工作人员发生了言语冲突,结果被泰方工作人员殴打。

2018年9月30日，泰国总理巴育对发生这一事件深感抱歉，下令尽快恢复中国游客赴泰旅游的信心。巴育总理担心此前的普吉沉船事件导致中国游客数量下降之后，打人事件的发生又会对泰国旅游业造成一定的负面影响。<sup>[20]</sup>

### （三）中国游客在清迈被骗买票事件

清迈某旅游公司以高价出售水灯节放天灯门票（普通票约3000泰铢、VIP票约6000泰铢），还虚假宣传称放天灯场面盛大、隆重，但最后游客买票参加活动时却引发诸多不满。因为现实放天灯场所并不如游客先前想的那样盛大，而且进入场地完全不需要检票，无论有无票都可进入，所以致使很多游客要求旅游公司退钱。

据悉，有网友还上传了11月11日晚众多游客要求退钱的视频，当时这件事情引来了清迈旅游协会以及清迈文化协会工作人员。近日据相关人员透露，由于上述事件致使清迈旅游形象严重受损，涉事泰国旅游公司、中国旅游社等相关人员都要承担责任。有需要报警处理该事件的人，可以去找旅游警察。

而另一方面清迈旅游警方则回应称，目前旅游警方已经介入调查事件，并帮助游客在警察署备案，以追究相关旅游公司责任。<sup>[21]</sup>

## 第二节 泰国旅游警察团队的成立和职能

### 一、泰国旅游警察的成立

三十年来，中泰国的旅游业发展迅速。每年都有越来越多的外国游客，为泰国创造了很多收入。同时，游客犯罪也在增长。因此，除了地区的警察，政府还建立了一个机构，负责游客的便利和安全。

最初，1976年，私人企业与泰国旅游局合作，当时是与警察局协调专门保护游客安全。因此，警察局在打击犯罪部门下建立了一个新部门，为游客提供便利和保障游客安全。当时大约有60名人员，负责监护和保卫。为保障曼谷社区和旅游景点的安全，私人企业向部门捐赠了车辆和通讯设备。同时，警察局要求设立旅游警察管理部门，负责促进和保护游客的生活。政府于1976年11月24日同意并批准，但还不是很稳定。

[20] 百度百科\_全球最大中文百科全书. “9·27中国游客泰国被打事件” [Online], (<https://baike.baidu.com/item/9·27中国游客泰国被打事件/22901247?fr=aladdin>), 2019/12/15

[21] 腾讯网. “白花钱了？网曝大量中国游客在清迈被骗买票” [Online], (<https://new.qq.com/rain/a/20191202A0QUUX>), 2019/12/20

后来，政府宣布1980年为“旅游年”，并宣布让警察局负责。为游客提供便利和安保，泰国的旅游业发展很快，旅游局建立了“旅游帮助中心”。在旅游地设立服务，如清迈，芭堤雅，普吉岛和合艾。

1982年，政府意识到这个特殊部门的重要性。因此成立了一个常设旅游警察部，管理8个分区。

然而，由于旅游业的迅速发展，使得前往泰国的游客人数增加，而且旅游点的数量遍布全国，旅游警察不足以提供便利和游客安保。因此，1991年11月26日政府将旅游警察的身份提高为旅游警察管理部门。根据皇家法令，旅游警察总部于2017年9月1日成立。<sup>[22]</sup>



图 1-5 旅游警察标志

来源：<https://www.egov.go.th/th/government-agency/299/>

## 二、泰国旅游警察的职能

在人们眼里，旅游警察负责旅游方面，向游客提供帮助。例如廊曼国际机场，素万那普机场，玉佛寺，以及外国游客发生事故的地方。但实际上旅游警察的授权跟其他警察部门一样，虽有自己的独特性，但也要严格遵守法律并履行职责，例如旅游业法，毒品法，人民法，包括其他法律，及分配的其他工作原则。

[22] สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ (สขร.). “ประวัติ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว” [Online] , (<http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER20/DRAWER086/GENERAL/DATA0000/00000004.HTM>), 2019/12/05

泰国旅游警察的任务包括：

1. 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。
2. 为国王，王室成员，皇家代表和皇家客人提供安保。
3. 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。
4. 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。
5. 为游客提供安保协助。
6. 与其他有关机构一起协作完成任务。



图 1-6 玉佛寺与大皇宫的旅游警察

### 三、旅游警察总部结构 / โครงสร้างกองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว

每年泰国有 3,800 万游客，占泰国总人口的一半。可全国只有 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 [กองบังคับการ อำนวยการ (บก.อก.)]

1. 行政部 1 行政人员 [ฝ่ายอำนวยการ 1 อำนวยการกำลังพล]
2. 行政部 2 新闻 [ฝ่ายอำนวยการ 2 การข่าว]
3. 行政部 3 政策和计划 [ฝ่ายอำนวยการ 3 นโยบายและแผน]
4. 行政部 4 后援 [ฝ่ายอำนวยการ 4 สนับสนุน]
5. 行政部 5 民政事务 [ฝ่ายอำนวยการ 5 กิจกรรมพลเรือน]
6. 行政部 6 技术 [ฝ่ายอำนวยการ 6 เทคโนโลยี]

**(二) 旅游警察指挥部 1 [กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว 1 (บก.ทท.1)]**

1. 行政部 ฝ่ายอำนวยการ
2. 指挥部 1 [กองกำกับการ 1 (กก.1)]
3. 指挥部 2 [กองกำกับการ 2 (กก.2)]

指挥部 1 的工作包括曼谷旅游地的行政、调查方面。

指挥部 2 的工作包括负责大城府、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 [กองกำกับการ 3 (กก.3)]

指挥部 3 的工作包括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 ศูนย์รับแจ้งเหตุและปฏิบัติการควบคุมสั่งการ

**(三) 旅游警察指挥部 2 [กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว 2 (บก.ทท.2)]**

1. 行政部 ฝ่ายอำนวยการ
2. 指挥部 1 [กองกำกับการ 1 (กก.1)]

指挥部 1 的工作包括负责孔敬府、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 [กองกำกับการ 2 (กก.2)]

指挥部 2 的工作包括负责清迈府、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 [กองกำกับการ 3 (กก.3)]

指挥部 3 的工作包括负责彭世洛府、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) 旅游警察指挥部 3 [กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว 3 (บก.ทท.3)]**

1. 行政部 ฝ่ายอำนวยการ
2. 指挥部 1 [กองกำกับการ 1 (กก.1)]

指挥部 1 的工作包括负责北碧府、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 [กองกำกับการ 2 (กท.2)]

指挥部2的工作包括负责普吉府、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 [กองกำกับการ 3 (กท.3)]

指挥部3的工作包括负责宋卡府、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 [กองกำกับการควบคุมธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์]

管理导游依法工作，旅游公司依法经营，旅游公司需照顾好游客，安全旅游。

除了旅游警察办公室，旅游警察还有旅游警察岗亭，分布在各游客比较集中的地方。旅游警察岗亭比一般的警察岗亭特别，因为是个集装箱，集装箱有很多优势，它方便搬移、价格便宜、不用重新建筑等。目前集装箱岗亭也成为了旅游警察的象征之一。



图 1-7 旅游警察的集装箱岗亭

### 第三节 泰国旅游警察的语言服务概况

泰国旅游警察招聘警察时没有招聘具备汉语能力的警察，要明白的是旅游警察的基本素质就像普通警察，所以考试时就只考警察知识，不同的是旅游警察要通过高级英语。如果有特别会汉语的警察就比别的旅游警察受欢迎，工作会相对比较便利。可是会汉语的旅游警察很少。所以，目前旅游警察需要翻译人员来协助，主要是由旅游警察总部管理的汉语翻译人员。

旅游警察要像家里的主人一样照顾客人，要求要具有良好的形象。因此，在以往发生的不好的事件中，没有旅游警察被新闻披露过有不好的行为，都是表扬旅游警察帮助游客，使外国人对泰国旅游更有信心。

很多泰国单位、大学、中国旅游警察、韩国旅游警察和孟加拉国旅游警察都来向泰国旅游警察学习。韩国旅游警察全国只有 22 人，全都在仁川机场。泰国旅游警察很早就意识到旅游警察重要性了，外国旅游警察才开始意识到旅游警察重要性。所以，他们将泰国旅游警察视为榜样，外国旅游警察会向泰国旅游警察咨询如何管理游客。

实际上旅游警察与当地警察有一点不同。当地警察根据已有的犯罪统计，发生时间，发生的事件，可以判断大多数事件是重复发生，时间和保护对象会比较固定。

如在凌晨 1-2 点时间段，旅游警察工作也会差不多，例如在披披岛，午夜 2-6 点左右在酒吧经常发生强奸案，旅游警察知道会发生这种情况，就可以先准备。有些游客吃完早饭后回去睡觉，晚上起床喝酒，喝醉后到酒店睡觉，所以旅游警察会准备好在晚上保护他们。

而早上是中国游客的时间，中国人起床早，很早就会去潜水。旅游警察必须等待着并保护中国游客，然后去保护下午时间段的背包客，他们会在沙滩上享受日光浴，旅游警察要在滩上负责遗失物品认领。因此，旅游警察可以对多样化游客服务。

根据泰国旅游警察的资料显示，我们发现低、中产阶级的中国游客会遇到很多问题，所以旅游警察必须了解泰中两种文化的差异。像中国人在饮食方面的问题，泰国人觉得吃饭声响大、吃得多，认为是不礼貌的。可这就是他们文化，大声就是好吃的表现。有时会在桌上点很多东西，起初泰国人不能接受，最后泰国人接受了因为中国人会因此付很多钱。欧洲人必须先检查价格是否值得，而中国人却愿意付钱。



在所有的游客中，中国游客约占三分之一，大约 30%，所有在泰国的游客有 3 千万人，其中 1 千万就是中国游客，1 千万是东盟游客，所以旅游警察必须照顾好中国游客。

实际上，旅游警察对每个国家的游客服务都很好。但是他们很重视中国游客，因为人数多，所以必须做好准备，有人说泰国旅游警察可能是世界上对游客最好的旅游警察。每个机场都有旅游警察，遇到旅游警察会发现旅游警察会提供很多服务。要照顾中国游客时需提前安排好，由于是不同的生活方式和文化，中国游客多就会带来了很多问题。

因为各个国家游客数量的不一样，泰国旅游警察要针对每个地方使用不同的语言。本论文主要研究曼谷的旅游警察，所以曼谷旅游警察有汉语服务的主要地包括：1. 泰国旅游警察热线中心， 2. 素万那普国际机场， 3. 廊曼国际机场。

### 一、泰国旅游警察服务热线中心

旅游警察热线号码是 1155，以前同 191 热线类似，在哪个地区拨打 1155 就拨打到那个地区的旅游警察中心。可现在旅游警察热线在哪个地区打 1155 后会先转入曼谷旅游警察热线中心。例如，一个游客在清迈打 1155 就会转到曼谷旅游警察热线中心，这样的目的是便于检查地区旅游警察的工作，因为曼谷热线中心不清楚各个地区旅游警察的工作质量是好或坏。游客打电话来时，曼谷中心人员再将信息通知到相应地区，然后不断地追踪相应地区旅游警察的工作直到完成。这样曼谷旅游警察中心会了解各地区的工作，同时又能提高工作质量。

打旅游警察热线 1155 最多的不是外国人，而是泰国人，因为泰国游客在泰国国内旅游也会遇到很多问题，旅游警察会照顾好每一个游客。

目前，旅游警察热线拥有具备多种语言能力的人员。他们是从私人公司找来的，并由旅游警察总部管理。旅游警察热线中心翻译人员是二十四小时服务，有五种语言，包括汉语、菲律宾语、日语、韩语和俄语。

目前，中国游客仍然人数最多，第二是俄罗斯游客。但这几年游客数量多的是来自东盟国家的游客：如缅甸、越南、马来西亚等国家。值得注意的是缅甸、越南、马来西亚等国家的游客主要是说英语，所以只需准备英语翻译人员就可以了。欧洲、美国游客大多母语都是英语。比较特别还有法国，法国只有青年或上班族游客才会英语，退休的都说法语。

来自英国或欧洲的游客大多数都会提前计划，在 Google 搜索看当地的法律，所以遇到的问题会比中国游客少。中国人有些生活习惯，对某些人来说觉得不好的，以前 80%至 90%的中国游客跟旅游团一起旅游，目前是自助游的比较多。这些自助游的中国游客问题就比较多，不像跟旅游团会有导游管理，问题就相对少一些。



图 1-8 旅游警察1155热线办公室

### （一）中国游客需要旅游警察帮助解决的问题

最显著的是咨询、被骗以及需要翻译。比如租摩托车，如果是泰国人 250 泰铢，中国人 400 泰铢。如果发生事故，泰国人付 3,000 泰铢赔偿，中国人 15,000 泰铢。或是到一家餐馆吃饭，泰国人卖 100 泰铢，中国人卖 500 泰铢。还有各项车费，出租车、三轮车、摩托车等。还比如游客到泰国发现酒店不是旅游公司所说的五星，被导游带到旅游计划内没有的王权免税店购物等等，游客都给旅游警察热线 1155 打电话，需要旅游警察去解决问题或者帮他们翻译。

丢东西，如果在出租车里丢了东西，这个问题很困难，因为有的车不是司机本人的，而游客大部分又没有记住车牌。

表 1-2 2017 年 4 月-2019 年 7 月的旅游警察热线中心中国游客报警统计

排名	项目	数量	%
1	咨询	2,380	19.66
2	东西丢失	1,418	11.71
3	寻求帮助	1,323	10.93
4	翻译	1,297	10.71
5	被骗	816	6.74

来源：旅游警察热线中心

根据旅游警察热线 1155 报警统计，我们知道旅游警察热线中心成立的 2017 年 4 月到 2019 年 7 月，2 年 3 个月的时间里，中国游客最需要帮助的是咨询，咨询有 2380 次占百分之 19.6，有可能是因为中国游客不太提前做攻略找资料，所以在泰国旅游的时候还要继续找信息。东西丢失占百分之 11.71。寻求帮助占百分之 10.93。翻译占百分之 10.71。被骗占百分之 6.74。

## （二）提高汉语服务质量以及培训计划

目前，旅游警察热线中心没有会汉语的旅游警察，所以还是需要翻译人员来帮助。旅游警察有相关的汉语培训活动，每年有 1 次，培训内容只是一些汉语基础知识，主要是重要的句子以及词汇，内容不是很深。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教。一段时间后就会掌握基本词汇、句子以及中国文化，因为旅游警察天天遇到中国游客，所以该知道中国的基本文化。学生老师都住在培训地不回家，这些汉语培训活动时间大约 1 个星期到半个月。虽然单位有汉语培训活动，可旅游警察也要靠自己努力学习，复习。

在芭提亚、唐人街等中国游客比较多的地方，旅游警察不用学习就会讲一些简单句子，因为每天都要用到汉语，都要和中国人交流。

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，可目前政府仍然不太支持汉语培训。没有任何组织或者单位帮旅游警察补充汉语知识。目前只有几个大学在支持这方面。

### （三）旅游警察服务热线中心的汉语翻译人员

旅游警察热线中心没有会汉语的警察，所以需要翻译人员来帮忙。现在这里有 3 个的汉语翻译人员，三班轮流：早上、下午、晚上，每轮 1 个汉语翻译人员负责。旅游警察热线翻译人员主要是负责用中文接听电话，中国游客需要帮助时能解决问题。在热线工作的翻译人员是对外招收来的，不限制大学专业，但要可以使用相应的外语进行交流，应变能力强，有解决问题的能力，解释能让游客清楚明了。每个人的面试不同，主要是汉语进行口语交流测试。

翻译人员不需要像旅游警察那样要掌握深度信息，能检查车辆登记等。当有问题时收集游客信息再转给旅游警察或者 JS. 100 中心解决便可。

### （四）案例分析

根据对旅游警察 1155 热线 Mr. Man Rodtong (Police Lieutenant Colonel) 的访谈，我们发现中国游客存在的最主要问题就是死亡。游客死亡人数最多的就是中国游客。所以，旅游警察必须找出他们的死亡原因。

有一次，一位年轻的中国游客溺亡。当时水位也不高，是潜水时死亡的，这位游客没有个人疾病而且年轻，旅游警察到现场调查需要通过要翻译人员翻译，通过翻译人员帮忙就比较浪费时间，旅游警察和翻译人员询问了船上的工作人员、团队游客、导游、潜水指导员，调查后发现旅行社经常在下午一点到两点带中国游客潜水，加上在做心肺复苏 (CPR) 时溺水者呕吐了，因此，断定他的死亡原因是饭后马上去潜水。因为旅行社安排中国游客一天去七到八个旅游地，饭后一定要马上安排去潜水，否则没时间潜水了。

笔者认为这个问题很重要，虽然是很难解决的问题，可也是有解决方法的。以下是笔者对解决问题的建议：

1. 旅游警察应该下规定，不管带中国游客到任何地方，进餐后 1-2 小时内坚决不能安排潜水。

2. 旅行社应该安排新的旅游行程，不能进餐后就马上安排潜水活动。因为这对游客是很危险的。

3. 旅游警察应该去检查潜水设备，看质量是否过关，当中国游客潜水出问题时有无可用的警报通知设备。潜水设备是否有汉语说明书，导游是否对游客解释潜水设备的用法。

4. 旅游警察还可以要求导游必须做一个详细的行程单，旅行团人数，游客姓名等，以便旅游警察能知晓旅游团带游客到了哪里，出现问题时就容易找到旅行团。

5. 最重要还是旅游警察的汉语能力，如果旅游警察会汉语，就可以及时赶到现场、进行调查和分析。不用等翻译人员，不浪费时间。

如果可以全部都做到，游客溺亡的事件就会减少。

## 二、素万那普国际机场旅游警察

素万那普国际机场旅游警察部相当于迎接游客的单位。几乎每个素万那普国际机场的游客都要从这里经过，这里的旅游警察跟旅游警察热线中心一样，也不会说汉语需要翻译人员来帮助。目前主要有英语，汉语，俄语，印度语和西班牙语的翻译人员。素万那普国际机场旅游警察面临的问题是缺乏专业的翻译人员，主要是西班牙文，俄文等语言。

素万那普国际机场旅游警察的主要工作是帮助游客解决问题和服务游客。中国游客来寻求帮助的最多，占 70-80%，其次是欧洲游客。

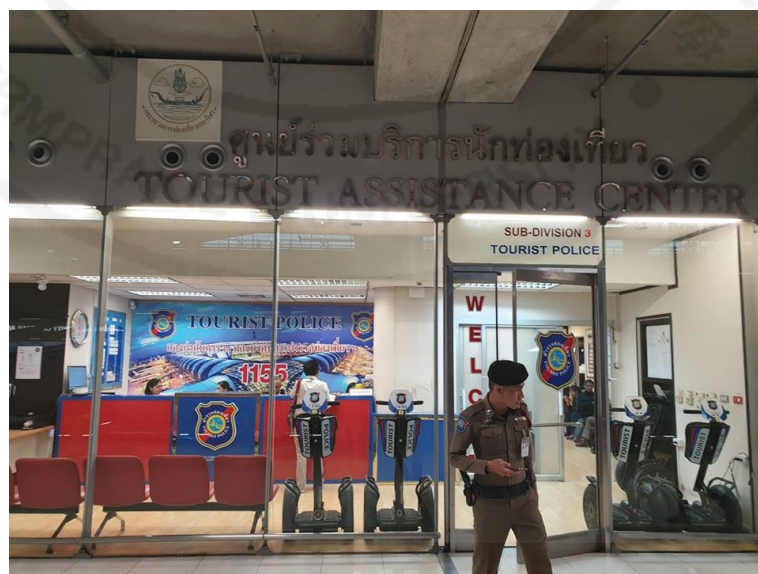


图 1-9 素万那普机场旅游警察办公室

### （一）素万那普国际机场中国游客最需要帮助的问题

中国游客遇到的问题主要有这几方面：1. 遗失物品，2. 迷路，3. 咨询旅游景点的相关问题，4. 误机，5. 生病。

如果在出租车里忘了东西，旅游警察会问游客是否记得车牌号，如果游客不记得，进一步询问是自己叫车还是酒店帮忙叫车。如果是酒店的话有的酒店会记录驾驶员信息。如果根本没有任何信息，旅游警察将调看监控视频里的出租车的信息，就可以查到司机姓名。如果是绿黄色的车是司机自己的出租车，就相对容易找到；如果是粉红色、红色或其他颜色，车主并不是司机本人，就需要和出租车公司联系。百分之八十的游客都能找到自己的东西。有些游客会在机场里面遗失物品，出来之后就不能再进去，就需要旅游警察帮忙了。

如果误机旅游警察会建议重新订票，旅游警察会帮忙与航空公司联系查看航班、时间、然后帮忙订机票。

如果是生病，旅游警察会帮忙联系医院，重病患者会再联系大使馆。



图 1-10 素万那普机场旅游警察正在帮助中国游客

## （二）素万那普国际机场的工作单

在素万那普机场的第一层楼的七号门，会有旅游警察的工作单柜台，每个导游都要到工作单柜台报告游客人数、目的地及就餐地点，以便旅游警察进行检查。如果发生什么意外的话，旅游警察就能容易知道游客所属旅游公司的信息，可以直接联系。另一方面也防止了导游欺骗游客。



图 1-11 素万那普机场工作单柜台

## （三）素万那普国际机场的汉语翻译人员

素万那普国际机场翻译人员每天有 2 个轮班，早上 8 点到下午 4 点一个轮流，下午 4 点到早上 8 点一个轮流，第二轮的工作时间为 16 个小时，工作时间很长，但这样工作人员就不用浪费时间在交通上，通常工作 2 天，休息 2 天。每次轮班安排 3-4 个汉语翻译人员，因为游客量太大，所以每个人工作几乎没有休息时间。

招聘翻译人员时会看是否有外语能力、是否愿意服务，这个条件是作为翻译人员最重要的地方，另外，性格必须好。目前还没有要求 HSK 考试的等级，只要能跟游客交流沟通便可。每年旅游警察都会对翻译人员进行评估，一般评估结果都令人满意。

这里的汉语翻译人员很是缺乏，因为不仅旅游警察需要他们来帮忙，连素万那普机场的警察也会来找他们帮忙。甚至素万那普国际机场附近的警察也来这里借用翻译。



图 1-12 素万那普机场旅游警察和翻译人员

### 三、廊曼国际机场旅游警察

廊曼国际机场旅游警察的主要工作是宣传信息，廊曼机场有一位会汉语的旅游警察，所以这里没有汉语翻译人员。廊曼机场的中国游客没有素万那普机场多。如果会汉语的警察不上班，就需要请机场的翻译人员来帮忙。

廊曼机场旅游警察工作时间跟素万那普机场一样，每天有 2 个轮班，早上 8 点到下午 4 点一个轮流，下午 4 点到早上 8 点一个轮流。工作 2 天，休息 2 天。

需要廊曼机场旅游警察帮助的 70-80% 是中国游客，其次是印度游客。这里没有欧洲游客，因按航班降落的机场来分，欧洲游客都是到达素万那普机场。





图 1-13 廊曼机场工作单柜台

### （一）廊曼国际机场中国游客最需要得到帮助的问题

中国游客寻求廊曼机场旅游警察帮助的问题主要有：护照丢失、出租车租车费、迷路等问题。

如果护照丢失，旅游警察会调看监控记录，查找遗失地点。但是如果是在其他地方遗失的，旅游警察将帮忙联系大使馆。如果是出租车车费问题，出租车司机收取游客很高的车费，旅游警察会对出租车司机进行罚款处罚。

另一个问题是中国游客喜欢在公共场合高声喧哗。旅游警察便会提醒游客因文化的差异，希望游客到哪个国家就应该了解并尊重该国的文化。

### （二）提高汉语服务质量以及培训计划

旅游警察每年会在 Suan Dusit 大学培训一次汉语，去的警察基本都是没有任何汉语基础知识的。老师会从最基础的知识开始培训，例如数字，打招呼，方向等。

目前，除了培训还会送旅游警察到中国留学。都是泰国警察总部给的奖学金。这些警察可先休假一年，一年后要过 80% 的分数而且还需要通过 HSK 四级的考试，才能继续学习第二年。

最简单的方法是把会汉语的实习生安排在旅游警察热线中心，素万那普国际机场旅游警察处，和廊曼国际机场旅游警察处等单位实习，这样一来，旅游警察和实习生可以互相学习，旅游警察也因此提高了自己的汉语水平。

## 第二章 曼谷旅游警察的汉语服务相关问卷调查

### 第一节 曼谷旅游警察汉语服务情况

泰国旅游业发展得很快，游客人数增加迅速，而且旅游景点遍布全国，同时中国游客的出境旅游也在快速发展。所以根据皇家法令，旅游警察总部于2017年9月1日成立。

目前，泰国一共有2,000名旅游警察，分布在全国各地。可是会汉语的旅游警察却很少，连旅游警察总部都不清楚会汉语的旅游警察到底有多少，因为招聘警察时没有招聘具有汉语能力的警察，有的是自学，有的只学过一点汉语，有的只参加过几天培训。笔者只找到一名会汉语的旅游警察，他在廊曼国际机场工作，而其他旅游警察都要有汉语翻译人员协助。

本论文主要研究的对象是曼谷旅游警察，所以曼谷旅游警察汉语服务的主要地点有：1. 泰国旅游警察热线中心，2. 素万那普国际机场，3. 廊曼国际机场。

本论文是调查研究泰国旅游警察的汉语服务，主要有8名汉语翻译人员，3名会汉语的旅游警察。

本次问卷调查分成两份：

1. 旅游警察及翻译人员的调查问卷。调查了10名会汉语的旅游警察，10名汉语翻译人员。

2. 赴泰旅游中国游客的调查问卷。调查了50名中国游客。

本次问卷调查法的研究也有些问题，“赴泰旅游中国游客的调查问卷”笔者是在大皇宫玉佛寺门前发送的，一般跟团游的游客时间比较紧，没时间做问卷。所以需要找自助游的游客做问卷，因为这些游客比较有时间，可以自己安排时间。同时“旅游警察及翻译人员的调查问卷”旅游警察和翻译人员都很愿意做问卷调查，都是旅游警察热线中心的翻译人员、素万那普国际机场的翻译人员和廊曼国际机场的旅游警察。总的来说，找人来做问卷有些困难，可是这样得到了很宝贵的资料。

## 第二节 曼谷旅游警察汉语水平基本情况

为了深入了解目前泰国旅游警察汉语服务的情况，本次研究让泰国旅游警察汉语服务的旅游警察和汉语翻译人员进行了问卷调查。调查时间是2019年10月到2019年11年。包括：旅游警察热线中心的翻译人员、素万那普国际机场的翻译人员和廊曼国际机场的旅游警察。本次对会汉语的旅游警察以及汉语翻译人员调查问卷设计了三部分包括：第一是旅游警察及翻译人员的基本资料，第二是旅游警察及翻译人员的汉语水平情况，第三是旅游警察及翻译人员汉语的掌握程度。

### 一、旅游警察及翻译人员的基本资料

表 2-1 旅游警察及汉语翻译人员个人基本信息显示

项目	人数	比例%
1. 性别		
女 (หญิง)	10	50
男 (ชาย)	10	50
2. 年龄		
21-30 岁 (21-30 ปี)	12	60
31-40 岁 (31-40 ปี)	4	20
41-50 岁 (41-50 ปี)	2	10
51-60 岁 (51-60 ปี)	2	10
3. 所属工作单位 (หน่วยงานของท่าน)		
旅游警察热线中心	6	30
素万那普国际机场	10	50
廊曼国际机场	4	20
4. 所属工作部门 (ตำแหน่งของท่าน)		
旅游警察 (ตำรวจท่องเที่ยว)	10	50
汉语翻译人员 (ล่ามภาษาจีน)	10	50

项目	人数	比例%
5. 学历 (การศึกษา)		
本科 (ป.ตรี)	17	85
硕士 (ป.โท)	3	15
6. 院系和专业 (คณะและสาขาวิชา)		
商务汉语	4	20
中文系	6	30
农工学院	1	5
工商管理学系	1	5
酒店汉语	2	10
中国语言文化学院	4	20
政治学	2	10
7. 工作年限 (ระยะเวลาการทำงาน)		
10 年以上 (มากกว่า 10 ปี)	4	20
2 年以下 (ต่ำกว่า 2 ปี)	12	60
3-5 年 (3-5 ปี)	3	15
6-9 年 (6-9 ปี)	1	5

完成问卷调查的 20 位旅游警察以及翻译人员分别为 10 男，占了 50%；10 女，占了 50%。

年龄方面，最高的年龄约 51-60 岁，有 2 个人，占了 10%；年龄约 41-50 岁，有 2 个人占了 10%；年龄约 31-40 岁，有 4 个人，占了 20%；最低的年龄是年龄约 21-30 岁，有 12 个人，占了 60%。

其中在旅游警察热线中心工作，有 6 个人，占了 30%；在素万那普国际机场工作，有 10 个人，占了 50%；在廊曼国际机场工作，有 4 个人，占了 20%。

10 个人是旅游警察，占了 50%；10 个人是汉语翻译人员，占了 50%。

其中 17 个人是本科学历，占了 85%；3 个人是硕士学历，占了 15%。

院系和专业方面，6 个人是中文系，占了 30%；2 个人是政治学专业，占了 10%；4 个人是商务汉语专业，占了 20%；4 个人是中国语言文化学院，占了 20%；1 个人是农工学院，占了 5%；1 个人是工商管理学系，占了 5%；2 个人是酒店汉语专业，占了 10%。

工作年限方面，4个人有约10年以上的工作经验，占了20%；1个人有约6-9年的工作经验，占了5%；3个人有约3-5年的工作经验，占了15%；12个人有约2年以下的工作经验，占了60%。

## 二、旅游警察及翻译人员的汉语水平情况

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。

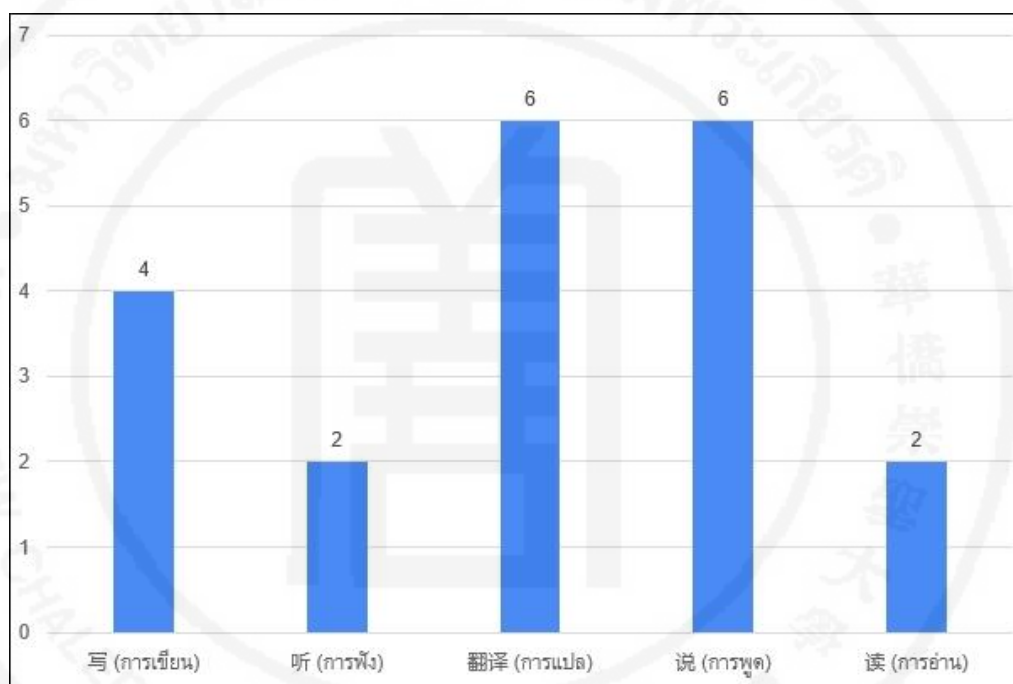


图 2-1 旅游警察对加强的汉语能力的需求

通过调查旅游警察及翻译人员需要加强的能力可知，6个人需要加强汉语说的能力，6个人需要加强翻译能力，4个人需要加强书写能力、2个人需要加强阅读能力、2个人需要加强听力。

需要加强会话、翻译能力的最多，这说明旅游警察及翻译人员对自己的说会话、翻译能力不满意，还需要继续学习，强化能力。

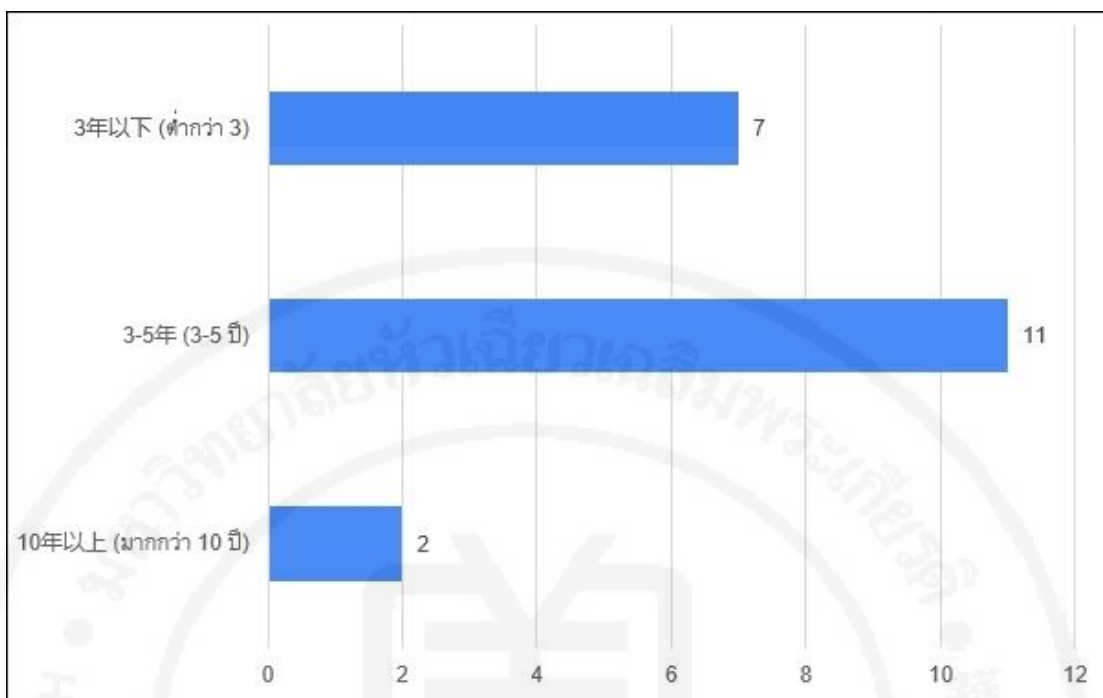


图 2.2 学习汉语的时间

旅游警察及翻译人员学习汉语的时间长短，11 个人学习约 3-5 年，7 个人学习约 3 年以下，2 个人学习 10 年以上。所以，旅游警察以及翻译人员学习汉语的时间基本在 3-5 年的时间，笔者认为是在大学期间学习的汉语。

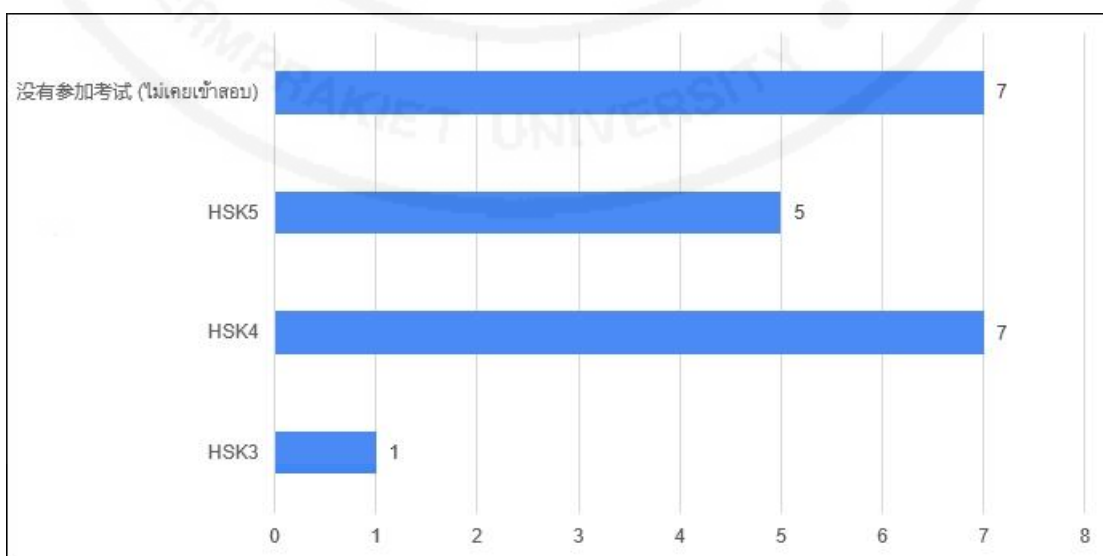


图 2.3 参加汉语水平考试调查

旅游警察及翻译人员的汉语水平，以汉语水平考试（HSK）为标准，7 个人通过 HSK 四级考试，7 个人没有参加过考试，5 个人通过 HSK 五级考试，1 个人通过 HSK 三级考试。

从汉语水平考试信息可知，通过 HSK 考试的人比没有参加考试多，而考试的等级都比较高。可是 7 个人没有参加过考试的比例也算比较多的。

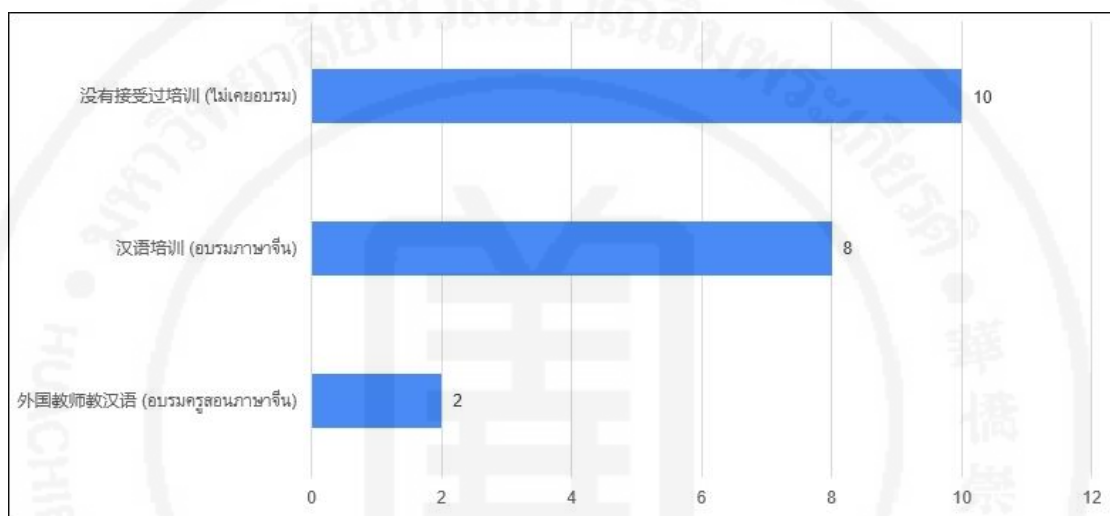


图 2.4 接受汉语培训的经验调查

旅游警察及翻译人员的培训经验，10 个人没有接受过培训，8 个人接受过汉语培训，2 个人接受过母语教师的汉语培训。这说明有一半旅游警察及翻译人员没有接受过培训。

汉语培训是个很重要的过程，因为有的旅游警察不是汉语专业毕业，有很多汉语知识都不太清楚，需要继续学习。

根据笔者采访旅游警察热线 1155 的警察发现，目前有针对旅游警察的汉语培训活动，每年至少 1 次，培训内容只是一些汉语基础知识，主要是常用的句子及词汇。培训活动有个问题就是报名的警察太多，可一年只培训一次是远远达不到需求的。

### 三、旅游警察及翻译人员汉语的掌握情况

表 2-2 旅游警察及汉语翻译人员的汉语使用率

汉语使用率 (อัตราการใช้ภาษาจีน)	很高 (สูงมาก)	高 (สูง)	一般 (ปานกลาง)	低 (ต่ำ)	很低 (ต่ำมาก)
1. 听力 (ฟัง)	8	8	4	0	0
2. 口语 (พูด)	9	6	5	0	0
3. 阅读 (อ่าน)	0	0	16	4	0
4. 书写 (เขียน)	0	0	15	1	4
5. 翻译 (แปล)	6	2	12	0	0

#### (一) 汉语使用率调查分析:

1. **在听力方面:** 8 个人选择汉语使用率很高, 8 个人选择高, 4 个人选择一般。从数据中反映出汉语听力对旅游警察及翻译人员很重要的能力。他们工作中需要听懂游客所说的内容。

2. **在口语方面:** 9 个人选择汉语使用率很高, 6 个人选择高, 5 个人选择一般。从数据中反映出汉语表达方面对旅游警察及翻译人员很重要的能力。他们工作中需要跟游客沟通帮他们解决问题, 故常使用汉语沟通。

3. **在阅读方面:** 16 个人选择汉语使用率一般, 4 个人选择低, 从数据中反映出汉语阅读方面对旅游警察及翻译人员不是很重要的能力, 因为工作中不需要阅读什么汉语文件。

4. **在书写方面:** 15 个人选择汉语使用率一般, 1 个人选择低, 4 个人选择很低, 从数据中反映出汉语书写方面对旅游警察及翻译人员不是很重要的能力, 因为工作中不需要用汉语写什么东西。

5. **在翻译方面:** 6 个人选择汉语使用率很高, 2 个人选择高, 12 个人选择一般。从数据中反映出汉语翻译能力对旅游警察及翻译人员是比较重要的能力。他们在工作中帮游客解决问题时, 也需要翻译中国游客说的内容。



表 2-3 旅游警察及汉语翻译人员的汉语能力

汉语能力 (ความสามารถภาษาจีน)	很好 (ดีมาก)	好 (ดี)	一般 (ปานกลาง)	差 (แย่)	很差 (แย่มาก)
1. 听力 (ฟัง)	4	13	3	0	0
2. 口语 (พูด)	0	12	8	0	0
3. 阅读 (อ่าน)	2	5	11	0	2
4. 书写 (เขียน)	0	6	12	0	2
5. 翻译 (แปล)	0	5	15	0	0

(二) 汉语能力调查分析:

1. 在听力方面: 4 个人选择听力能力很好, 13 个人选择好, 3 个人选择一般。
2. 在口语方面: 12 个人选择说话能力好, 8 个人选择一般。
3. 在阅读方面: 2 个人选择阅读能力很好, 5 个人选择好, 11 个人选择一般, 2 个人选择很差。
4. 在书写方面: 6 个人选择书写能力好, 12 个人选择一般, 2 个人选择很差。
5. 在翻译方面: 5 个人选择翻译能力好, 15 个人选择一般。

对以上数据进行综合分析, 大多数旅游警察及翻译人员认可自己在听、说和翻译的能力, 但是读、写的能力上大多数表示一般。这反映出旅游警察及翻译人员的工作主要是在听说方面, 而不是读写方面。

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 (ปัญหาที่พบ)	很高 (สูงมาก)	高 (สูง)	一般 (ปานกลาง)	低 (ต่ำ)	很低 (ต่ำมาก)
1. 汉语词汇方面 (ด้านคำศัพท์ภาษาจีน)	2	5	12	0	1
2. 汉语发音方面 (ด้านการออกเสียงภาษาจีน)	2	0	11	7	0
3. 汉语语法方面 (ด้านไวยากรณ์ภาษาจีน)	2	3	14	1	0
4. 汉语听力方面 (ด้านการฟังภาษาจีน)	4	1	10	4	1
5. 汉语表达信息方面 (ด้านการสื่อสารข้อมูลภาษาจีน)	0	1	16	2	1
6. 对中国文化的了解方面 (ด้านความเข้าใจในวัฒนธรรมจีน)	0	10	3	7	0

### (三) 工作出现的问题调查分析:

1. 在汉语词汇方面: 2 个人选择工作中出现的词汇问题很高, 5 个人选择高, 12 个人选择一般, 1 个人选择很低。

2. 在汉语发音方面: 2 个人选择工作中出现的发音问题很高, 11 个人选择一般, 7 个人选择低。

3. 在汉语语法方面: 2 个人选择工作中出现的语法问题很高, 3 个人选择高, 14 个人选择一般, 1 个人选择低。

4. 在汉语听力方面: 4 个人选择工作中出现的听力问题很高, 1 个人选择高, 10 个人选择一般, 4 个人选择低, 1 个人选择很低。

5. 在汉语表达信息方面: 1 个人选择工作中出现的表达问题高, 16 个人选择一般, 2 个人选择低, 1 个人选择很低。

6. 在对中国文化的了解方面: 10 个人选择工作中出现对中国文化的了解问题高, 3 个人选择一般, 7 个人选择低。

对以上数据进行综合分析, 大多数旅游警察及翻译人员在汉语词汇方面、对中国文化的了解方面经常出现问题, 但是在汉语发音、语法、表达信息方面大多数表示一般。同时在汉语听力方面有的高有的一般有的低。这反映出旅游警察及翻译人员工作出现的问题主要是汉语词汇和对中国文化的了解方面。

### 第三节 赴泰国旅游中国游客接受旅游警察服务的调查

#### 一、赴泰旅游中国游客的基本信息

表 2-5 游客个人基本信息显示

项目	人数	比例%
1. 性别		
女	25	50
男	25	50
2. 年龄		
20 岁以下	5	10
21-30 岁	19	38
31-40 岁	17	34
41-50 岁	5	10
51-60 岁	2	4
60 岁以上	2	4
3. 学历		
高中以下	1	2
高中	17	34
本科	24	48
硕士	6	12
博士	2	4
其他	0	0
4. 职业		
学生/大学生	10	20
商人	7	14
公司职员	14	28
公务员	4	8
自由职业	12	24
退休	3	6
其他	0	0
5. 来自:		
中国大陆	36	72
台湾	8	16
香港	4	8
澳门	2	4

项目	人数	比例%
6. 个人月收入:		
2,000 元及以下	8	16
2,001- 5,000 元	19	38
5,001- 8,000 元	11	22
8,001- 12,000 元	7	14
12,001-15,000 元	4	8
高于 15,000 元	1	2

完成问卷调查的 50 位中国游客分别为 25 名男性，占了 50%，25 名女性，占了 50%。

年龄方面，最高的年龄是 60 岁以上，有 2 个人，占了 4%。年龄约 51-60 岁，有 2 个人，占了 4%；年龄约 41-50 岁，有 5 个人，占了 10%；年龄约 31-40 岁，有 17 个人，占了 34%；年龄约 21-30 岁，有 19 个人，占了 38%；最低的年龄是 20 岁以下，有 5 个人，占了 10%。

学历方面，1 个人高中以下，占了 2%；17 个人高中，占了 34%；24 个人本科，占了 48%；6 个人硕士，占了 12%；2 个人博士，占了 4%。

职业方面，10 个人是学生，占了 20%；7 个人是商人，占了 14%；14 个人是公司职员，占了 28%；4 个人是公务员，占了 8%；12 个人是自由职业，占了 24%；3 个人已经退休，占了 6%。

来自的国家方面，来自中国大陆，有 36 个人，占了 72%；来自台湾，有 8 个人，占了 16%；来自香港，有 4 个人，占了 8%；来自澳门，有 2 个人，占了 4%。

个人月收入方面，最高的收入是 15,000 元以上，有 1 个人，占了 2%；个人收入约 12,001-15,000 元，有 4 个人，占了 8%；个人收入约 8,001-12,000 元，有 8 个人，占了 14%；个人收入约 5,001 - 8,000 元，有 11 个人，占了 22%；个人收入约 2,001- 5,000 元，有 19 个人，占了 38%；最低的收入是 2,000 元及以下，有 8 个人，占了 16%。

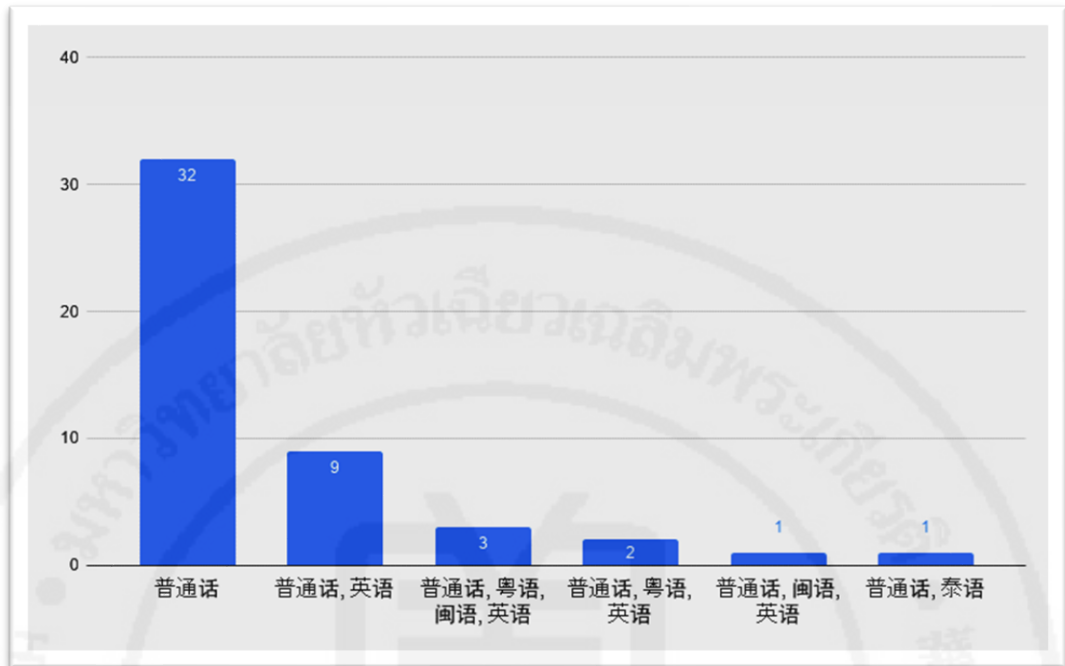


图 2.5 中国游客会使用的语言分布

通过调查中国游客使用的语言，我们发现游泰国的中国游客主要使用普通话的有 32 人，另有 9 人使用普通话和英语。还有一些人使用汉语方言比如粤语、闽南语等。

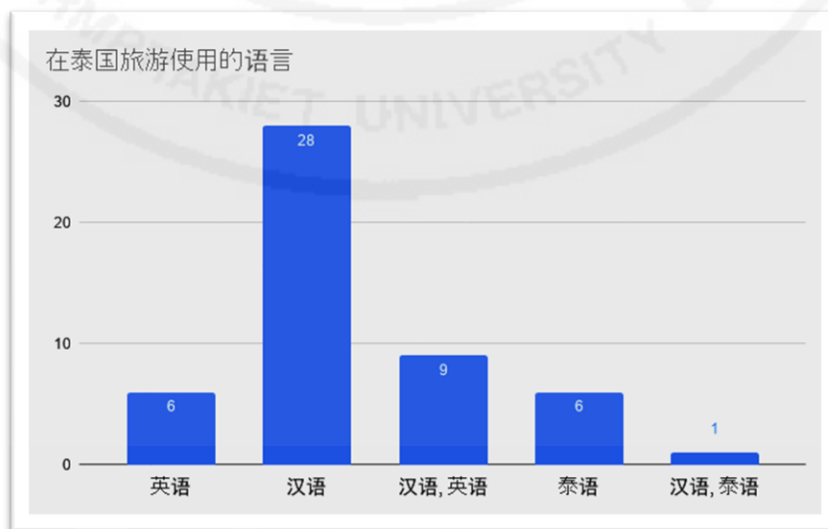


图 2.6 中国游客在泰国旅游会使用的语言分布

中国游客在泰国旅游主要使用语言为汉语的有 28 人， 9 人使用汉语和英语， 6 人使用汉语， 6 人使用泰语， 另有 1 个人使用汉语和泰语。

这说明泰国旅游警察需要预备会汉语的人员， 因为中国游客大部分用汉语， 只有少数会英语和泰语， 而会泰语的人可能是学泰语的留学生及在泰国工作的人员。

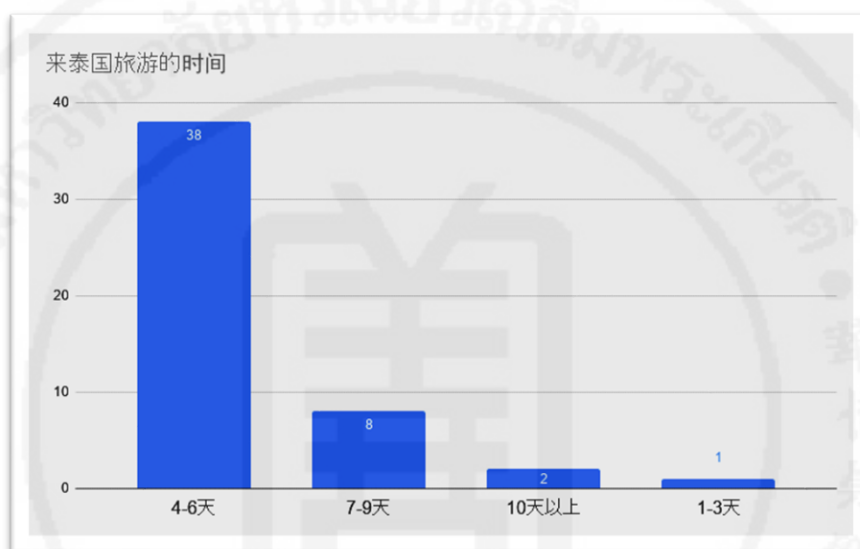


图 2.7 在泰国旅游的时间长短分布

调查显示一般中国游客在泰国旅游的时间是 4-6 天左右， 其中有 8 人旅游 7-9 天， 2 人旅游 10 天以上， 1 人旅游 1-3 天。

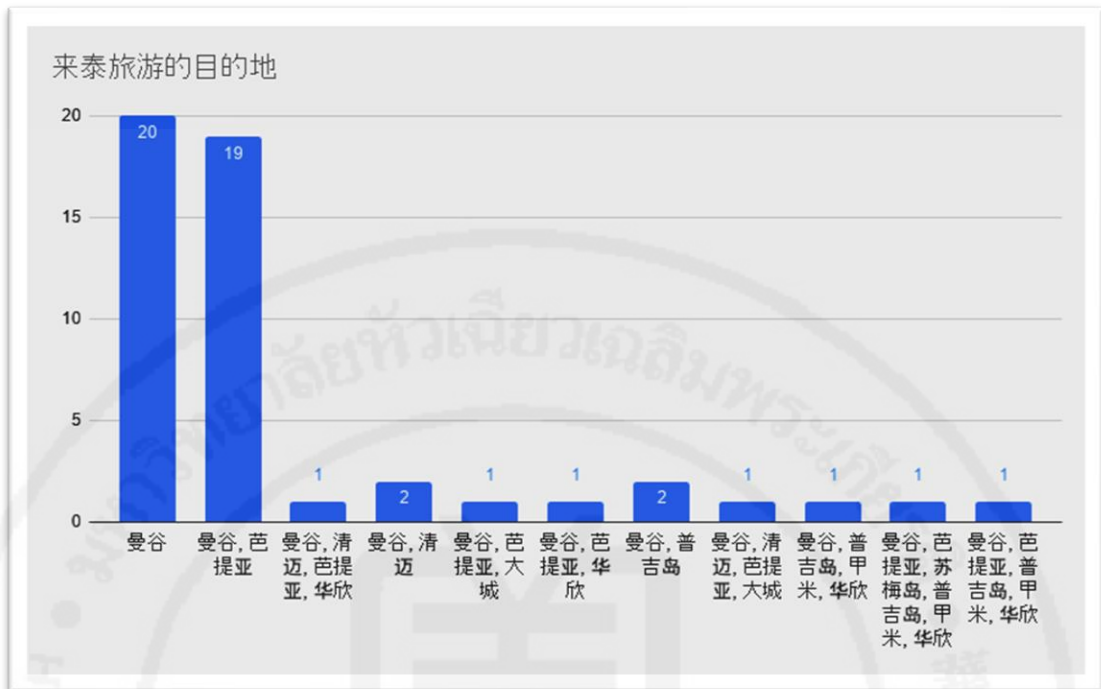


图 2.8 在泰旅游的目的地显示

由于在曼谷发送的问卷，所以结果显示情况主要是曼谷。另一部分有 19 个人是去曼谷和芭提亚旅游。还有一些人去清迈、大城、苏梅岛、普吉岛、甲米、华欣等城市。

表 2-6 来泰旅游的主要目的

项目	人数	比例%
来泰旅游的主要目的		
休闲放松	11	22
购物	8	16
购物, 休闲放松	5	10
休闲放松, 美食旅游	4	8
增长见识	3	6
购物, 休闲放松, 美食旅游	3	6
美食旅游	2	4
购物, 休闲放松, 养生旅游, 增长见识, 美食旅游	2	4
购物, 养生旅游	1	2
购物, 增长见识	1	2
购物, 增长见识, 美食旅游	1	2
养生旅游, 增长见识	1	2

根据表 2-6 我们可以知道中国游客旅游的主要目的，11 个游客选择休闲放松，占了 22%；8 个游客选择购物，占了 16%；5 个游客选择购物和休闲放松，占了 10%。可以说中国游客来泰国旅游的主要目的第一是休闲放松，第二是购物。

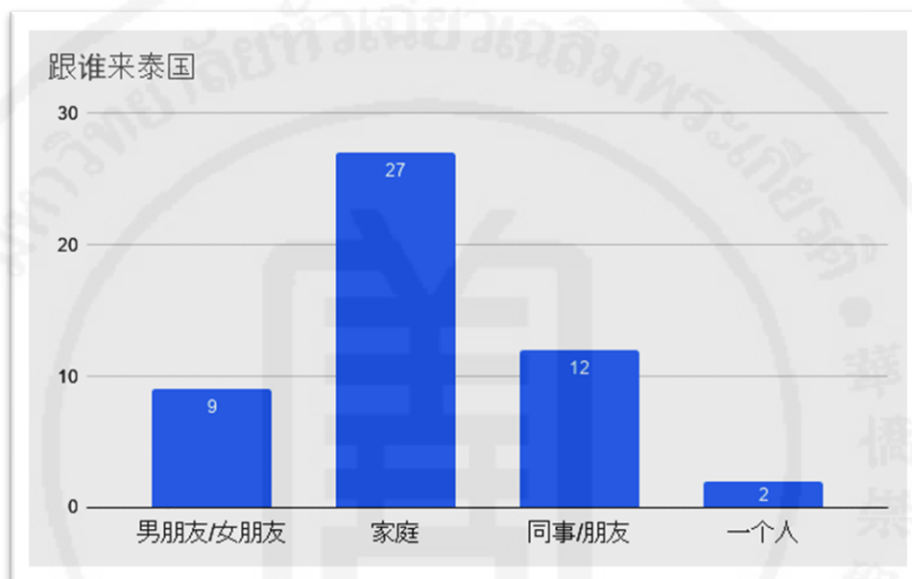


图 2.9 同游人员显示

根据图 2.9 我们可以知道，中国游客到泰国旅游主要是跟家庭一起来。调查显示有 27 人跟家庭来泰国旅游，12 人跟同事或朋友来泰国旅游，9 人跟男朋友或女朋友来泰国旅游，还有 2 人是个人来泰国旅游。



表 2-7 中国游客在泰国旅游遇到的问题

项目	人数	比例%
在泰国旅游遇到的问题		
语言	11	22
交通	10	20
没有问题	9	18
旅游信息	4	8
旅游信息, 语言	4	8
旅游信息, 语言, 交通	3	6
旅游信息, 语言, 交通, 文化	2	4
交通, 住宿, 文化	1	2
住宿	1	2
文化	1	2
旅游信息, 交通, 住宿, 饮食	1	2
旅游信息, 饮食	1	2
语言, 交通	1	2
语言, 交通, 住宿	1	2

中国游客在泰国旅游最常见的问题是语言和交通问题，交通问题可能是因为泰国的车数量太多，这也是国家得一个重要问题，不管是哪个政府在什么时代都没能解决掉这个问题。

另一个问题是语言问题，语言造成更多的问题，比如被骗、迷路等，这些问题都需要旅游警察来解决，同时旅游警察也需要用汉语沟通，因为很多中国游客都不会说英语。

## 二、赴泰中国游客对泰国旅游警察的满意度

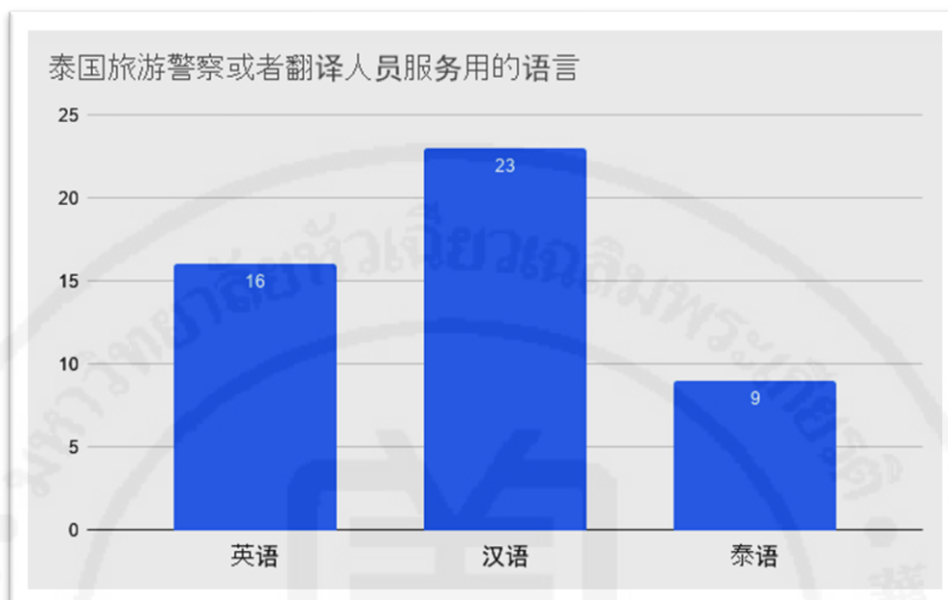


图 2.10 旅游警察及翻译人员对中国游客使用的服务语言

根据图 2.10 显示，我们可知警察、翻译人员和游客使用汉语的有 23 人，有 16 人使用英语，9 人使用泰语。这些资料显示说明会汉语的工作人员还不到一半，所以旅游警察要学习和提高汉语水平是很有必要的。

表 2-8：中国游客认为旅游警察及翻译人员需提高的汉语水平

项目	人数	比例%
旅游警察、翻译人员需提高汉语水平的方面：		
说	11	22
听，说	11	22
听	8	16
翻译	7	14
听，说，读，写，翻译	6	12
写	3	6
听，说，翻译	2	4
听，写	1	2
说，翻译	1	2

中国游客认为旅游警察最重要的汉语水平是说，跟听力差持平。因为，11个人选择会话能力，占了22%；11个人选择说和听力，占了22%。

可以说会话和听力是旅游警察及翻译人员应具备的最重要的能力，因为工作人员每天都要听游客用汉语说并且需回答游客的问题，跟游客沟通。同时翻译、写作、阅读能力也重要，但相比之下说和听力最重要。

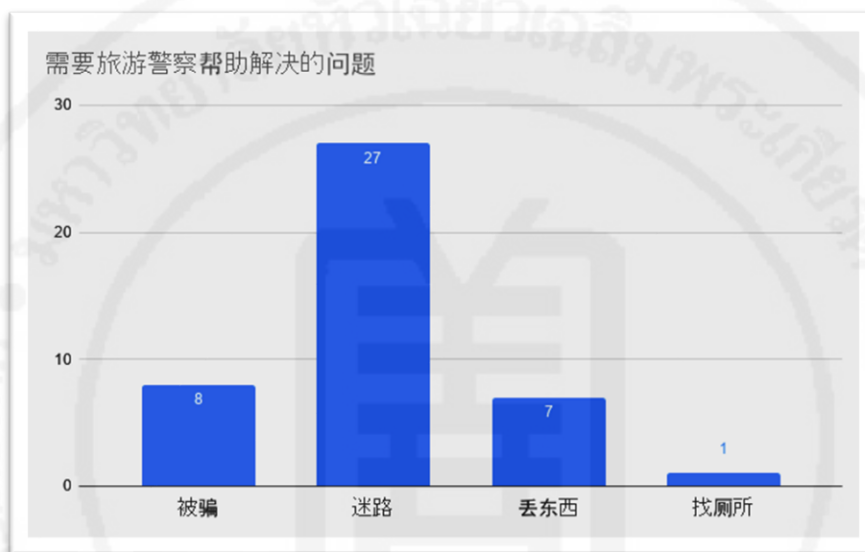


图 2.11 中国游客需要旅游警察帮助解决的问题

中国游客需要旅游警察帮助解决的问题主要有：27人选择迷路问题，8人选择上当受骗，7人选择丢失东西，1人选择找厕所。这些都是最常见的问题，游客都需要和旅游警察沟通，因此汉语的学习对旅游警察很重要。

表 2-9 旅游警察及翻译人员的汉语水平

项目	非常好	比较好	一般	较不好	非常不好
1. 汉语知识方面	19	16	14	1	0
2. 汉语发音方面	16	18	14	2	0
3. 汉语语法方面	14	18	15	3	0
4. 汉语听力方面	17	19	13	1	0
5. 汉语表达信息方面	20	18	11	1	0
6. 对中国文化了解方面	12	20	17	0	1
7. 有关游客所需要的帮助服务方面	21	20	8	1	0
8. 中文沟通理解方面	18	21	11	0	0

### **(一) 旅游警察及翻译人员掌握的汉语水平分析：**

1. **汉语知识方面：**19 个人选择非常好，16 个人选择比较好，14 个人选择一般，1 个人选择较不好。从数据中反映出旅游警察及翻译人员的汉语知识方面掌握非常好。

2. **汉语发音方面：**16 个人选择非常好，18 个人选择比较好，14 个人选择一般，2 个人选择较不好。从数据中反映出旅游警察及翻译人员汉语发音比较好。汉语发音是很重要的方面，因为他们工作中要能很清楚的和游客会话沟通。

3. **汉语语法方面：**14 个人选择非常好，18 个人选择比较好，15 个人选择一般，3 个人选择较不好。从数据中反映出旅游警察及翻译人员汉语语法比较好。汉语语法也是很重要的方面，因为如果语法不对，会影响到沟通的内容。

4. **汉语听力方面：**17 个人选择非常好，19 个人选择比较好，13 个人选择一般，1 个人选择较不好。从数据中反映出旅游警察及翻译人员汉语听力比较好。汉语听力也是很重要的方面，因为旅游警察及翻译人员都需要听游客说的汉语，如果听力不好会出现问题。

5. **汉语表达信息方面：**20 个人选择非常好，18 个人选择比较好，11 个人选择一般，1 个人选择较不好。从数据中反映出旅游警察及翻译人员汉语表达信息非常好。这说明旅游警察及翻译人员都能准确的表达出来，可以和中国游客沟通。

6. **对中国文化了解方面：**12 个人选择非常好，20 个人选择比较好，17 个人选择一般，1 个人选择非常不好。从数据中反映出旅游警察及翻译人员对中国文化了解方面比较好。学习语言也要了解文化，才能更好的去解决问题。

7. **有关游客所需要的帮助服务方面：**21 个人选择非常好，20 个人选择比较好，8 个人选择一般，1 个人选择较不好。从数据中反映出旅游警察及翻译人员对有关游客所需要的帮助及服务方面做得非常好。

8. **中文沟通理解方面：**18 个人选择非常好，21 个人选择比较好，11 个人选择一般，从数据中反映出旅游警察及翻译人员与关游客用中文沟通理解方面非常好。说明工作人员可以顺利沟通。

表 2-10 游客对泰国旅游警察及翻译人员的满意度

项目	很满意	满意	一般	不满意	很不满意
1. 旅游警察及翻译人员的汉语知识	20	21	9	0	0
2. 旅游警察及翻译人员的旅游知识	19	23	8	0	0
3. 旅游警察及翻译人员服务态度	22	19	9	0	0
4. 旅游警察及翻译人员口语交流	16	24	10	0	0
5. 旅游警察及翻译人员对中国文化了解	17	23	9	0	1
6. 旅游警察及翻译人员解决问题的能力	24	19	7	0	0
7. 对旅游警察及翻译人员的旅游汉语服务总体情况	23	20	7	0	0

### (二) 游客对泰国旅游警察及翻译人员的满意度分析:

1. **汉语知识方面:** 20 个人选择很满意, 21 个人选择满意, 9 个人选择一般。从数据中反映出中国游客对旅游警察及翻译人员的汉语知识方面很满意。汉语知识是很重要的方面, 因为每天都要使用汉语。

2. **旅游知识方面:** 19 个人选择很满意, 23 个人选择满意, 8 个人选择一般。从数据中反映出中国游客对旅游警察及翻译人员的旅游知识方面满意。不只是汉语知识, 旅游知识也是一个很重要的方面。

3. **服务态度方面:** 22 个人选择很满意, 19 个人选择满意, 9 个人选择一般。从数据中反映出中国游客对旅游警察及翻译人员的服务态度方面很满意。因为泰国人一般对外国游客都很友好, 服务也很周到。

4. **口语交流方面:** 16 个人选择很满意, 24 个人选择满意, 10 个人选择一般。从数据中反映出中国游客对旅游警察及翻译人员的口语交流方面满意。口语交流也是很重要的, 因为旅游警察及翻译人员都要和游客用汉语沟通, 如果口语不好会出现问题。

5. **对中国文化了解方面:** 17 个人选择很满意, 23 个人选择满意, 9 个人选择一般, 1 个人选择很不满意。从数据中反映出游客对旅游警察及翻译人员的文化了解方面满意。学语言的工作人员需要了解文化, 因为对外国人服务需要明白他们的文化。

6. **解决问题的能力方面**：24 个人选择很满意，19 个人选择满意，7 个人选择一般。从数据中反映出游客对旅游警察及翻译人员的解决问题的能力方面很满意。这说明工作人员在解决问题上很有效率。

7. **汉语服务总体情况方面**：23 个人选择很满意，20 个人选择满意，7 个人选择一般。从数据中反映出游客对旅游警察及翻译人员的汉语服务总体情况方面很满意。

总的来说，中国游客很满意旅游警察及翻译人员的服务，最满意就是旅游警察及翻译人员解决问题的能力、对旅游警察及翻译人员的旅游汉语服务总体情况，其次是旅游警察及翻译人员服务态度、旅游警察及翻译人员的汉语知识、旅游警察及翻译人员的旅游知识，最后是旅游警察及翻译人员口语交流、旅游警察及翻译人员对中国文化了解。虽然分成三种可都算是满意的程度。

## 第三章 旅游警察存在的问题与对策

### 第一节 汉语服务存在的问题

#### 一、汉语服务资源不充足

目前，会汉语的旅游警察会没几个句子、词汇、语法等知识，且会汉语的旅游警察数量很少，只有几个人分布到全国各个地方，所以泰国旅游警察主要需要汉语翻译人员的帮助，这样不太方便，因为不是直接跟中国游客沟通，而且翻译人员在翻译时，有时候会翻译错误，造成更多的问题。

不是每个地方都有汉语翻译人员，有的地方没有，就需要叫英语翻译人员来帮忙，可大多数中国游客不会英语，这样会更麻烦。

有时游客让导游帮忙翻译，这样也很不方便，如果可以直接跟旅游警察沟通会更好，马上就能解决问题。

所以解决资源不足这个问题就需要招聘会汉语的旅游警察，或者给旅游警察一个去中国学习汉语的奖学金，如果不到中国学习的话旅游警察就可能只会一些简单的汉语。

#### 二、旅游警察汉语培训的问题

根据对旅游警察热线中心和素万那普国际机场旅游警察的采访，发现培训内容主要是常用的句子、词汇和语法，而内容都不是很深。

调查问卷数据显示，50%的工作人员没有接受过培训。很多工作人员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，可一年只培训一次，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。

旅游警察总部每年应该举办足够的汉语培训，想参加汉语培训的警察就可以随时参加培训，这样会提高旅游警察汉语服务质量。

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。

### 三、工作人员的汉语水平有限

调查问卷数据显示，很多汉语翻译人员及旅游警察都表示自己的汉语水平一般，而且工作经验不足。这说明这些人员觉得自己的汉语不是很好。会影响到工作。

很多旅游警察不是汉语专业，他们靠自学、偶尔的培训来掌握汉语。这样就造成了旅游警察汉语水平比较低。

根据问卷调查，我们发现会汉语的旅游警察及翻译人员选自己的会话能力“好”和“一般”，没有一个人选“很好”，这样看来存在的问题比较大，因为汉语会话能力是他们最需要掌握的能力。旅游警察部门应该对旅游警察的汉语水平给予重视。

所以旅游警察总部应该提高旅游警察及翻译人员的汉语能力，不管是举办深度的汉语培训、还是给一些旅游警察及翻译人员到中国留学的机会。

### 四、旅游警察官方网站和联系方式的问题

这个时代，网站是一个单位很重要的一部分。目前，旅游警察官网没有汉语网站，只有泰语和英语网站，一般泰国人用 Facebook、Line、Youtube，而中国人在中国不能使用，网站却能在中泰两国都可以用。如果泰国旅游警察总部有自己的汉语网站，就能更好地为中国游客服务和提供信息。因为大多数中国游客不会英语，汉语网站就很重要，所以旅游警察总部该建立汉语网站。

除了汉语网站，泰国旅游警察也没有微信服务。虽然泰国旅游警察有汉语电话服务，可是如果中国游客的手机不能打电话就无法联系旅游警察了，对中国人而言比较方便的联系工具是微信，中国人爱用微信就像泰国人爱用 Line 一样，如果可以通过微信为中国游客服务那就会更加方便。

## 第二节 汉语服务质量的改善措施和建议

### 一、招收汉语相关专业的旅游警察

目前，泰国旅游业发展很快，很多游客到泰国旅游，尤其是中国游客。这些游客带来了很多问题，所以旅游警察要管理很多事情，可是旅游警察总部招聘旅游警察时没有特意招聘会汉语或者汉语专业毕业的人员。只是找一些汉语翻译人员来协助工作。

所以，招聘旅游警察时应该招聘汉语相关专业的，同时还要考过汉语水平考试的，这样才保证旅游警察的汉语水平，这仅是笔者的建议。



还有一个问题就是目前旅游警察没有汉语相关的工作职位，会汉语就是普通的旅游警察，如果有汉语相关的工作职位，就可以提高工作质量，提高单位的质量，提高旅游警察的服务质量。

## 二、举办更多的汉语培训活动

根据采访旅游警察热线中心和素万那普国际机场的旅游警察，我们发现，旅游警察一年只有一次汉语培训，算是很少的。虽然汉语有助于旅游业的发展，可目前政府仍然不太支持单位在汉语方面的培训。没有任何组织和单位帮旅游警察培训汉语知识。

目前的培训活动存在一个大问题，就是报名的警察太多，而一年只培训一次，很多旅游警察想学习可没有机会，这是很可惜的地方。所以旅游警察部门需要举办更多的汉语培训。

如果没有任何单位支持，可以把培训内容做成网上课程或者手机应用(Mobile Application)，因为目前每个人都有智能手机，马上就能上网、使用手机应用。相关单位只做一次就可以培训无限的人员，帮助提高汉语能力。网上课程或者手机应用可以加入很多功能，比如录音、对比发音、练习、做作业、最后还可以考试，检测在应用上的学习成绩好不好，如果不好可以重新学习。这个方法还比较省钱。

## 三、建立开设旅游警察汉语网站

根据以上的内容可知，旅游警察官网只有英语和泰语，所以做汉语网站也是一个解决问题的方法。中国游客到泰国旅游遇到问题就可以马上到旅游警察网站查资料或联系旅游警察。会英语的中国游客只有一部分，所以对中国游客来说汉语网站很重要。网站联系旅游警察的部分，提供汉语服务。

除了汉语网站，笔者认为旅游警察部门该有微信服务，因为微信这个手机应用在泰中两国都可以用，不像 Facebook、Line、Youtube 等手机应用在中国不能使用。中国人到泰国旅游之前可以加泰国旅游警察的微信为好友，然后在泰国遇到问题就可以及时跟旅游警察系联。微信应用的好处是可以发图片和语音，这是电话联系所做不到的地方，当游客被骗时，就可以马上拍照留下证据，在乘出租车遇到问题时也可以拍车牌号发给旅游警察报警。

#### 四、向中国游客解释说明文明安全泰国行

中国游客主要问题就是不了解泰国文化、不懂语言，到泰国旅游的时候经常出现问题，比如东西丢失、被骗、迷路等等。所以旅游警察应该做一个安全文明泰国行的攻略，向中国游客解释清楚泰国和中国文化不一样之处，以便游客能尊重当地文化。介绍如何在泰国安全的旅行，附上实用电话号码簿和城市地图。

这些资料可以到泰国旅游总部网站下载，翻译后印成小小的册子，发给中国游客学习。这样一来会减少一部分的问题，也能减轻泰国旅游警察的工作量。

## 结语

根据泰国旅游发展的各项数据显示，旅游业对泰国人来说是很重要的一部分。游客在不断地增长，2009 年外国游客到泰国旅游有 1458 万人。2019 年增加到 3970 万人，其中中国游客就有 1040 万人。中国游客人数最多是因为 2012 年《人在囧途之泰囧》上映，这部电影的内容提到泰国很多旅游地，比如曼谷、清迈、普吉岛等，上映后让很多中国人想到泰国旅游。从 2012 年来，游泰国的中国游客就不断地增长。<sup>[23]</sup>

泰国和中国都是古老的国家，都有着悠久的历史，同时两国也有很好的关系。从素可泰时期起，素可泰王朝就向中国进贡，那时一些中国人开始移民到泰国。大城时期泰国仍与中国保持着良好的关系。到了拉达那哥欣时期，当邓小平时代开放国门，泰国人对学习汉语的兴趣有所增加。目前，不管是政治、经济，还是旅游方面，泰国和中国都保持着友好的关系。游客的增多也带来了很多问题，所以泰国旅游警察需要管理这些出现的问题。目前，会汉语的旅游警察只有几个人，主要由汉语翻译人员协助工作，工作时不是太方便。

本论文研究的课题是“泰国曼谷旅游警察汉语服务的应用研究”，用定性和定量分析泰国曼谷旅游警察汉语服务情况。本论文使用文献调查法、问卷调查法和访谈调查法，掌握了泰国曼谷旅游警察是如何对中国游客服务的。本论文通过问卷调查显示，中国游客对旅游警察及翻译人员的服务表示很满意，尤其是旅游警察及翻译人员的服务态度、解决问题的能力及旅游汉语服务，同时也满意旅游警察及翻译人员提供的旅游知识、口语交流及对中国文化的了解。游客对旅游警察及翻译人员的汉语知识掌握、汉语表达信息和有关游客需要的帮助服务方面都表示很好。而对汉语发音、汉语语法、汉语听力、对中国文化的了解和中文沟通理解方面，觉得比较好。会汉语的旅游警察及汉语翻译人员在问卷调查中显示出满意自己的听力和会话能力，而觉得自己的阅读、写作和翻译能力一般，这说明他们认为自己的能力还需要提高。

本论文通过采访分析发现，泰国曼谷旅游警察汉语服务遇到的问题，从而可以得出汉语服务存在的一些问题由：一是汉语服务资源不足，因为会汉语的旅游警察数量很少。二是对旅游警察的汉语培训问题，50%的工作人员没有接受过培训，想参加培训的旅游警察却没有机会。三是工作人员的汉语能力有限，很多旅游警察大学不是汉语专业，他们是靠自学和偶尔的汉语培训来掌握汉

---

[23] ThaiPBS. “ชาวจีนแห่เที่ยวไทยตามรอยหนัง Lost in Thailand” [Online], (<https://news.thaipbs.or.th/content/135806>), 2020/04/10

语。四是旅游警察官网和联系方式上的问题，没有汉语网站造成了沟通与联系方面的问题。

针对这些问题，旅游警察总部应该招聘汉语专业毕业，同时还要通过汉语考试的旅游警察，这样一来就能保证旅游警察具备一定的汉语能力。举办更多的汉语培训活动，因为目前的培训活动不足，这是可以提高汉语能力的关键。最后，做旅游警察汉语官网，为了对游客提供更方便的服务。

由于笔者理论知识、写作和分析能力水平有限，本论文研究还存在着不足，对旅游警察的服务还有很多地方调查不到，旅游警察总部是很大的单位，有些问题工作人员也无法回答，比如：“会汉语的旅游警察有几个人？他们分布在哪些地方？”所以笔者只能对其中一位会汉语的旅游警察进行采访。另外由于中国游客时间紧促，所以做问卷调查会比较困难，有的调查对象写得不完整，有的不愿意写。不管怎么样笔者最终还是收集了 50 位中国游客的调查问卷。

目前，中国游客日益增加，要是旅游警察能直接跟游客用汉语沟通，就会对中国游客留下很好的印象，提高汉语服务水平，可以更快更好地解决问题，为中国游客提供便利。

## 致谢

为本次论文的设计，特别感谢我的学校，给了我这个学习机会。本次论文是在导师李严锋博士仔细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！

感谢刘丽芳老师、李耀武老师、赵平老师、谢业辉老师和每位给予我宝贵知识的老师，老师们在课堂上很关心学生，课外也一直给我提出宝贵意见及解决问题的方法。

感谢父亲、母亲和女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。

最后感谢旅游警察总部职员的合作，特别是 Mr.Man Rodtong (Police Lieutenant Colonel), Mr. Nattapark Ramalee (Police Captain), Mr. Seireechai Sukmak (Police Senior Sergeant Major), Ms. Kodthong Pinitnoi (Police Sub-Lieutenant), Ms. Budsakorn Meaungkod (旅游警察热线中心副经理), Ms. Ranee Limtee (汉语翻译人员), Ms. Nattida Kantakanan (汉语翻译人员)。感谢您们付出宝贵时间，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

### 一、汉语资料

- [1] 爱丽. 论泰国旅游业发展及其对泰国经济的影响[D]. 吉林大学, 2017 年
- [2] 白艺安. 中国旅游者在曼谷白金时尚商城购物行为研究[D]. 昆明理工大学, 2017 年
- [3] 百度百科\_全球最大中文百科全书. “7·5 普吉岛游船倾覆事故” [Online], ([https://baike.baidu.com/item/7·5\\_普吉岛游船倾覆事故/22709815](https://baike.baidu.com/item/7·5_普吉岛游船倾覆事故/22709815)), 2019/12/15
- [4] 百度百科\_全球最大中文百科全书. “9·27 中国游客泰国被打事件” [Online], ([https://baike.baidu.com/item/9·27\\_中国游客泰国被打事件/22901247?fr=aladdin](https://baike.baidu.com/item/9·27_中国游客泰国被打事件/22901247?fr=aladdin)), 2019/12/15
- [5] 百度百科\_全球最大中文百科全书. “人在囧途之泰囧” [Online], (<https://baike.baidu.com/item/人再囧途之泰囧>), 2019/11/11
- [6] 曾晓新. 《宁波经济》, (2016 年 03 期) 杂志
- [7] 看外网. “泰国旅游和体育部” [Online], (<http://www.kguowai.com/html/29193.html>), 2019/10/15
- [8] 李帅. 我国旅游警察制度研究[D]. 广西师范大学, 2017 年
- [9] 刘月. 全球化背景下泰国旅游安全问题研究[D]. 云南大学, 2017 年
- [10] 卢桂芳. 泰国旅游业的发展及汉语服务研究[D]. 华侨崇圣大学, 2018 年
- [11] 马炬炆. 泰国国家旅游局汉语应用研究——以曼谷素万那普国际机场服务站为例[D]. 华侨崇圣大学, 2018 年
- [12] MANOP WARINTHON. 中泰旅游服务贸易发展研究[D]. 浙江大学, 2017 年
- [13] 腾讯网. “白花钱了? 网曝大量中国游客在清迈被骗买票” [Online], (<https://new.qq.com/rain/a/20191202A0QUUX>), 2019/12/20
- [14] 腾讯网. “普吉船难咎责 凤凰号多人被捕; 负效应显现 中国游客取消 7300 多间房” [online]. (<https://xw.qq.com/cmsid/20180718G1GPBI00>), 2019/06/01
- [15] 王德刚. 《中国旅游报》, (2017 年第三版) 杂志
- [16] 王秀娟. 促进中国游客来泰旅游加强汉语服务——以泰国国家旅游局为例 [D]. 华侨崇圣大学, 2018 年
- [17] 薛云建和吴惠子. 泰国旅游市场的营销策略——以赴泰中国顾客为例[D]. 江南大学商学院, 2016 年

## 二、泰语资料

- [1] Wikipedia. “การท่องเที่ยวในประเทศไทย” [Online] ,  
(<https://th.wikipedia.org/wiki/การท่องเที่ยวในประเทศไทย>) , 2019/11/16
- [2] Thailand Tourism Intelligence Center. “ข้อมูลนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้าประเทศไทย” [Online] , (<https://thailandtic.com/th/graph/inbound/index>) ,  
2019/11/15
- [3] Touristbuu. “วิวัฒนาการของการท่องเที่ยว” [Online] ,  
(<https://touristbuu.wordpress.com//บทที่2-อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว/วิวัฒนาการของการท่องเที่ยว/>) , 2019/11/15
- [4] อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว Tourism. “บทที่2 ประวัติศาสตร์การท่องเที่ยว” [Online] ,  
(<http://siamprotuguesestudy.blogspot.com/2010/08/2.html>) , 2019/11/22
- [5] สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ (สขร.). “ประวัติ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว” [Online] , (<http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER20/DRAWER086/GENERAL/DATA0000/00000004>) , 2019/12/05
- [6] Thaipbs. “ชาวจีนแห่เที่ยวไทยตามรอยหนัง Lost in Thailand” [Online] ,  
(<https://news.thaipbs.or.th/content/135806>) ,2020/04/10  
ร.ศ. ดร. เลิศพร ภาரசกุล. แรงจูงใจและทัศนคติที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวประเทศไทย [D].มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2558
- [7] พิมพ์ประไพ พิศาลบุตร. “สายธารประวัติศาสตร์ ไทย จีน ตอนที่ 1 จีน-อยุธยา” [Online] ,  
(<https://mgronline.com/china/detail/9580000108413>) ,2019/11/13
- [8] พรพรรณ จันทโรนานนท์. “ชาวจีนในไทยมาจากไหน เปิดประวัติการอพยพยุคแรกเริ่มถึงการผสมกลมกลืนทางวัฒนธรรม” [Online] , ([https://www.silpa-mag.com/history/article\\_26173](https://www.silpa-mag.com/history/article_26173)) ,2019/11/16

## 附件一：问卷设计（旅游警察部分）

### 泰国曼谷旅游警察汉语服务应用研究

ศึกษาและวิเคราะห์การให้บริการด้านภาษาจีนของตำรวจท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

### 旅游警察或者翻译人员的调查问卷

แบบสอบถามตำรวจท่องเที่ยวหรือล่ามภาษาจีน

尊敬的女士/先生：您好！

เรียนผู้ทำแบบสอบถามทุกท่าน

本问卷用于泰国华侨崇圣大学《泰国曼谷旅游警察汉语服务应用研究》的硕士论文研究。研究目的是为了了解中国游客对泰国曼谷旅游警察汉语服务的策略与泰国曼谷旅游警察的认知和满意度现状。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。

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยปริญญาโทหัวข้อ “ศึกษาและวิเคราะห์การให้บริการด้านภาษาจีนของตำรวจท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร” ของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ เป้าหมายของการวิจัยคือเพื่อเข้าใจนโยบายการบริการด้วยภาษาจีนของตำรวจท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจีนที่มีต่อการบริการด้วยภาษาจีนของตำรวจท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร คำตอบของท่านสำคัญอย่างยิ่งและจะมีส่วนช่วยในการพัฒนานโยบายการบริการด้านภาษาจีนของตำรวจท่องเที่ยวไทย เมื่อได้ผลการวิจัยออกมาแล้ว ผู้วิจัยจะเสนอข้อเสนอแนะไปยังตำรวจท่องเที่ยวของไทยต่อไป

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 ขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาและให้ความร่วมมือ

**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)

本问卷有两个部分：แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งเป็น 2 ส่วนคือ

**第一部分：旅游警察或者翻译人员的基本资料**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของตำรวจท่องเที่ยวหรือล่ามภาษาจีน

**第二部分：有关汉语的掌握**

ส่วนที่ 2 ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษาจีน



## 第一部分：游泰国的中国游客资料

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของตำรวจท่องเที่ยวหรือล่ามภาษาจีน

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. 您的工作单位 (หน่วยงานของท่าน) .....
4. 您的工作职位 (ตำแหน่งของท่าน)  
 旅游警察 (ตำรวจท่องเที่ยว)  汉语翻译 (ล่ามภาษาจีน)
5. 您的学历 (การศึกษา)  高中以下 (ต่ำกว่าม.6)  高中 (ม.6)  
 本科 (ป.ตรี)  硕士 (ป.โท)  
 博士 (ป.เอก)  
 其他 (请说明) (อื่นๆ โปรดระบุ) .....
6. 学院和专业 (คณะและสาขาวิชา) .....
7. 您的工作年限 (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)
8. 您认为需要加强哪方面的汉语能力? (ท่านเห็นว่าต้องพัฒนาทักษะภาษาจีนในด้านใด)  
 听 (การฟัง)  说 (การพูด)  
 读 (การอ่าน)  写 (การเขียน)  
 翻译 (การแปล)  
 其他 (请说明) (อื่นๆ โปรดระบุ) .....
9. 您学校中文的时间? (ระยะเวลาการเรียนภาษาจีนของท่าน)  
 3 年以下 (ต่ำกว่า 3)  3-5 年 (3-5 ปี)  
 6-10 年 (6-10 ปี)  10 年以上 (มากกว่า 10 ปี)
10. 您的汉语水平 (ระดับภาษาจีนของท่าน)  
 HSK1  HSK2  HSK3  
 HSK4  HSK5  HSK6  
 没有参加考试 (ไม่เคยเข้าสอบ)
11. 您是否接受过以下哪个培训(可多选) (ท่านเคยผ่านการอบรมอะไรบ้าง (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ))  
 翻译培训 (อบรมการแปล)  汉语培训 (อบรมภาษาจีน)  
 旅游汉语培训 (อบรมภาษาจีนท่องเที่ยว)  没有接受过培训 (ไม่เคยอบรม)  
 其他 (请说明) (อื่นๆ โปรดระบุ) .....

## 第二部分：有关汉语的掌握

### ส่วนที่ 2 ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษาจีน

12. 您工作中的汉语使用率 (อัตราการใช้ภาษาจีนในการทำงานของท่าน)

汉语使用率 (อัตราการใช้ภาษาจีน)	很高 (สูงมาก)	高 (สูง)	一般 (ปานกลาง)	低 (ต่ำ)	很低 (ต่ำมาก)
1. 听力 (ฟัง)					
2. 口语 (พูด)					
3. 阅读 (อ่าน)					
4. 书写 (เขียน)					
5. 翻译 (แปล)					

13. 您使用汉语能力的情况 (ความสามารถในการใช้ภาษาจีนของท่าน)

汉语能力 (ความสามารถภาษาจีน)	很好 (ดีมาก)	好 (ดี)	一般 (ปานกลาง)	差 (แย)	很差 (แย่มาก)
1. 听力 (ฟัง)					
2. 口语 (พูด)					
3. 阅读 (อ่าน)					
4. 书写 (เขียน)					
5. 翻译 (แปล)					

14. 您工作中使用汉语出现的问题 (ปัญหาการใช้ภาษาจีนที่ท่านพบบ่อยในการทำงาน)

出现的问题 (ปัญหาที่พบ)	很高 (สูงมาก)	高 (สูง)	一般 (ปานกลาง)	低 (ต่ำ)	很低 (ต่ำมาก)
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 (ด้านการสื่อข้อมูลภาษาจีน)					
6. 对中国文化了解方面 (ด้านความเข้าใจในวัฒนธรรมจีน)					

15. 您对改进旅游警察的汉语服务有何建议: (ท่านมีข้อเสนอแนะต่อการบริการภาษาจีนของตำรวจท่องเที่ยวอย่างไร)

.....

.....

\*\*\*\*\* 感谢您的大力支持! \*\*\*\*\*  
(ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมืออย่างยิ่ง)

## 附件二：问卷设计（中国游客部分）

### 泰国曼谷旅游警察汉语服务应用研究

#### 游泰国的中国游客的调查问卷

尊敬的女士/先生：您好！

本问卷用于泰国华侨崇圣大学《泰国曼谷旅游警察汉语服务应用研究》的硕士论文研究。研究目的是为了了解中国游客对泰国曼谷旅游警察汉语服务的策略与泰国曼谷旅游警察的认知和满意度现状。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。

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）

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**

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. 您的学历： 高中以下  高中  本科  
 硕士  博士  其他 (请说明) .....
4. 您的职业：  
 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. 您来自哪儿：  
 中国大陆  台湾  香港  
 澳门  其他(请说明) .....
6. 个人月收入：  
 2,000 元及以下  
 2,001- 5,000 元  
 5,001- 8,000 元

- 8,001- 12,000 元  
 12,001-15,000 元  
 高于 15,000 元
7. 您使用的语言:(可多选)
- 普通话     粤语     闽语  
 英语     其他(请说明) .....
8. 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) .....
9. 这次来泰国旅游的时间:
- 1-3 天     4-6 天     7-9 天     10 天以上
10. 您这次来泰旅游的目的地:(可多选)
- 曼谷     清迈     芭提亚     大城  
 苏梅岛     普吉岛     甲米     华欣  
 其他(请说明) .....
11. 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) .....
12. 您跟谁来泰国:
- 一个人     家庭     男朋友/女朋友     同事/朋友
13. 您在泰国旅游的问题:(可多选)
- 旅游信息     语言     交通     住宿  
 饮食     文化     没有问题  
 其他(请说明) .....

## 第二部分：游泰国的中国游客对泰国旅游警察的满意度

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

19. 您认为旅游警察或者翻译人员的汉语水平如何?

项目	非常好	比较好	一般	较不好	非常不好
1. 汉语知识方面					
2. 汉语发音方面					
3. 汉语语法方面					
4. 汉语听力方面					
5. 汉语表达信息方面					
6. 对中国文化了解方面					
7. 有关您所需要的帮助服务方面					
8. 中文沟通理解方面					

20. 您对泰国旅游警察或者翻译人员的满意度

项目	很满意	满意	一般	不满意	很不满意
1. 旅游警察或者翻译人员的汉语知识					
2. 旅游警察或者翻译人员的旅游知识					
3. 旅游警察或者翻译人员服务态度					
4. 旅游警察或者翻译人员口语交流					
5. 旅游警察或者翻译人员对中国文化了解					
6. 旅游警察或者翻译人员解决问题的能力					
7. 对旅游警察或者翻译人员的旅游汉语服务总体情况					

21. 您对改进旅游警察的汉语服务有何建议:

.....

.....

\*\*\*\*\* 感谢您的大力支持! \*\*\*\*\*

## 附件三：访谈提纲

### แบบสัมภาษณ์

เรื่อง ศึกษาและวิเคราะห์การให้บริการด้านภาษาจีนของตำรวจท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

#### คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ศึกษาและวิเคราะห์การให้บริการด้านภาษาจีนของตำรวจท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร” ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ เพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูลในงานวิจัย ขอความกรุณาจากผู้ให้สัมภาษณ์กรุณาให้ข้อมูลตามความเป็นจริง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ให้ข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

#### ประเด็นการสัมภาษณ์

1. ตำรวจท่องเที่ยวมีการให้บริการนักท่องเที่ยวจีนอย่างไรบ้าง
2. “กองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว” มีนโยบายสำหรับนักท่องเที่ยวชาวจีนโดยเฉพาะหรือไม่ อย่างไร
3. “กองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว” มีนักท่องเที่ยวชาวจีนมาขอความช่วยเหลือกี่คนในช่วง พ.ศ. 2558-2562 คิดเป็นกี่เปอร์เซ็นต์ของนักท่องเที่ยวที่มาขอความช่วยเหลือทั้งหมดในแต่ละปี
4. ปัญหาที่นักท่องเที่ยวจีนเข้ามาขอความช่วยเหลือมากที่สุด 5 อันดับแรก
5. “กองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว” มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารไปยังนักท่องเที่ยวจีนหรือไม่ อย่างไร
6. บุคลากรที่ใช้ภาษาจีนในกองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยวมีปริมาณมากเท่าใด (กรุณาระบุตำแหน่งและจำนวนคน)
7. บุคลากรที่ใช้ภาษาจีนในกองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยวเป็นภาษาจีนชนิดไหน (เช่น จีนกลาง แต่จิ๋ว กวางตุ้ง ฮกเกี้ยน แคะ) หรือมีความต้องการบุคลากรที่มีความสามารถในภาษาจีนชนิดไหน
8. “กองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว” มีแผนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการภาษาจีนหรือไม่ อย่างไร
9. กองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยวมีการฝึกอบรมภาษาจีนให้แก่เจ้าหน้าที่หรือไม่
10. ท่านเห็นว่าหน่วยงานรัฐหรือเอกชนที่เกี่ยวข้องสามารถมีส่วนช่วยสนับสนุนและพัฒนาทักษะภาษาจีนของบุคลากรให้ดียิ่งขึ้นหรือไม่ อย่างไร
11. กองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยวมีการพิจารณาอย่างไรบ้างในการรับสมัครเจ้าหน้าที่เข้าทำงาน
12. ท่านคิดว่าในด้านกรให้บริการภาษาจีนของตำรวจท่องเที่ยวยังต้องแก้ไขปรับปรุงในด้านใดบ้าง

ขอขอบคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือ

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นายประจิดร ป้อมอรินทร์ (王伟通)
วัน เดือน ปีเกิด	15 กุมภาพันธ์ 2532
ที่อยู่ปัจจุบัน	77/45 ถนนทรงวาด แขวงจักรวรรดิ เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพฯ 10100
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2550 - 2553 คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ สำนักบริหารบพิตรพิมุข จักรวรรดิ ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาจีน)
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2555 - 2558 เจ้าหน้าที่แปลภาษาจีน บริษัท นานมี จำกัด
พ.ศ. 2558 - ปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่ส่งเสริมวิทยาการจีนวิทยา บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)