



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

การศึกษาและวิเคราะห์การให้บริการทางด้านภาษาจีน
ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน
A STUDY ON CHINESE LANGUAGE SERVICE OF THAILAND BOARD
OF INVESTMENT (BOI)
泰国投资促进委员会汉语服务的调查研究

ศุภรนนท์ ปัญญาไพโรจน์
(方雯欣)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
พ.ศ. 2562

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

การศึกษาและวิเคราะห์การให้บริการทางด้านภาษาจีน
ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน
A STUDY ON CHINESE LANGUAGE SERVICE OF THAILAND BOARD
OF INVESTMENT (BOI)
泰国投资促进委员会汉语服务的调查研究

ศุภรนนท์ ปัญญาไพโรจน์ (方雯欣)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ตรวจสอบและอนุมัติให้
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)
เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2562

✓
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิไล ลิ้มถาวรานันต์
ประธานกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

Dr. Zhao Ping
อาจารย์ที่ปรึกษา

Prof. Dr. Li Yanfeng
กรรมการ

Assoc. Prof. Dr. Fan Jun
กรรมการ

Assoc. Prof. Dr. Liu Sen
กรรมการ

Dr. Zhao Ping
กรรมการ

รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
กรรมการ

รองศาสตราจารย์ อธิสยา จันทรวินยานุชิต
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
คณบดีคณะภาษาและวัฒนธรรมจีน

การศึกษาและวิเคราะห์การให้บริการทางด้านภาษาจีน ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน

ศุภรณรงค์ ปัญญาไพโรจน์ 606018

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: ZHAO PING, Ph.D.

บทคัดย่อ

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนหรือบีโอไอ (BOI) เป็นหน่วยงานหลักทางการลงทุน ซึ่งเป็นหน่วยงานรัฐบาลที่รับผิดชอบในการกำหนดนโยบายสิทธิประโยชน์ทางการลงทุนและให้บริการความช่วยเหลือแก่นักลงทุน เนื่องด้วยเศรษฐกิจของประเทศจีนมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว จนกลายเป็นประเทศที่มีเศรษฐกิจใหญ่เป็นอันดับ 2 ของโลก เมื่อปี ค.ศ. 2017 ประเทศจีนมีอัตราการลงทุนในต่างประเทศเป็นอันดับ 2 ของโลก รองลงมาจากสหรัฐอเมริกา และเมื่อไม่กี่ปีมานี้ ประเทศจีนก็มีอัตราการลงทุนในประเทศไทยที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ซึ่งถือได้ว่าประเทศจีนเป็นประเทศที่มีความสำคัญในการลงทุนต่อประเทศไทยอีกประเทศหนึ่ง ทั้งนี้ ในปี ค.ศ. 2017 นี้ ประเทศจีนก็มีการลงทุนในประเทศไทยขึ้นเป็นอันดับ 2 ซึ่งนำหน้าสหรัฐอเมริกา และรองลงมาจากประเทศญี่ปุ่น

เนื่องจากประเทศจีนมีการลงทุนในประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง และเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นักลงทุนชาวจีนหรือชาวต่างชาติเชื้อสายจีนอย่างทั่วถึง ทางสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนจึงได้มีการจัดการบริการทางด้านภาษาจีน เพื่อให้การช่วยเหลือแก่นักลงทุนชาวจีนให้เข้าใจถึงกระบวนการขั้นตอนการลงทุนในประเทศไทย กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนนโยบายทางสิทธิประโยชน์ วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะสำรวจและวิเคราะห์สภาพการณ์การให้บริการทางด้านภาษาจีนของคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน โดยผ่านการวิเคราะห์คุณภาพในการบริการภาษาจีน ทั้งนี้จะมีการอธิบายถึงการดึงดูดและการอำนวยความสะดวกให้แก่ นักลงทุนชาวจีนและชาวต่างชาติเชื้อสายจีน รวมถึงความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน โดยการวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการโดยใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และอ้างอิงจากเอกสาร ซึ่งจากข้อมูลที่ค้นคว้าทั้งหมด จะนำมาวิเคราะห์ทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เนื้อหาการวิจัยของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะแบ่งออกเป็น 4 บท โดยบทที่ 1 จะอธิบายถึงสภาพการณ์ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน และการให้บริการทางด้านภาษาจีน บทที่ 2 จะเป็นการสำรวจและวิเคราะห์สภาพการณ์การให้บริการภาษาจีนทางเว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ตลอดจนระดับความพึงพอใจของนักลงทุนชาวจีนหรือชาวต่างชาติเชื้อสายจีนที่มีต่อหน่วยงาน บทที่ 3 วิเคราะห์ผลของแบบสอบถาม ส่วนบทสุดท้าย บทที่ 4 จะเป็นการประเมินการให้บริการทางด้านภาษาจีนของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน โดยผ่านการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT) ของสำนักงานฯ ตลอดจนสภาพปัญหา และเสนอแนวทางมาตรการการแก้ไขของสำนักงานฯ ที่จะดำเนินการต่อไป

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าคุณภาพในการให้บริการภาษาจีนของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน เป็นไปในทิศทางที่ดี การสื่อสารกับนักลงทุนชาวจีนก็เป็นไปในทิศทางที่ดีเช่นกัน แต่ทั้งนี้ ทางสำนักงานฯ ก็ยังคงต้องมีการแก้ไขและปรับปรุงในส่วนของระบบเว็บไซต์ภาษาจีนอย่างต่อเนื่อง ควรที่จะมีการเพิ่มข้อมูลข่าวสารภาษาจีน มีการแปลข้อมูลให้เป็นฉบับภาษาจีนมากขึ้น พัฒนาและปรับปรุงการให้บริการภาษาจีนของหน่วยงานให้ดีขึ้น พร้อมทั้งยกระดับประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อที่จะสามารถอำนวยความสะดวก และส่งเสริมผลักดันให้นักลงทุนชาวจีนและชาวต่างชาติเชื้อสายจีนเข้ามาลงทุนในประเทศไทยต่อไป

คำสำคัญ: สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน พนักงานบริการภาษาจีน การบริการภาษาจีน นักลงทุนชาวจีนและชาวต่างชาติเชื้อสายจีน

A STUDY ON CHINESE LANGUAGE SERVICE OF THAILAND BOARD OF INVESTMENT (BOI)

SUPARANUN PUNYAPAIROJE 606018

MASTER OF ARTS (CHINESE FOR BUSINESS COMMUNICATION)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: ZHAO PING, Ph.D.

ABSTRACT

Thailand Board of Investment (BOI) is the board in charge of investment and is responsible for formulating investment incentives and providing assistance services to investors. Due to the rapid development of China's economy, it has become the world's second largest economy. By 2017, China's foreign direct investment stock ranked second in the world for the first time, second only to the United States. In recent years, China's direct investment in Thailand has grown rapidly, and China has become an important source of investment for Thailand. Since 2017, China has surpassed the United States to become Thailand's second largest source of investment, second only to Japan. In order to facilitate Chinese tourists to invest in Thailand, the Thai Investment Committee has launched a Chinese language service to help Chinese investors understand the procedures, relevant laws and preferential policies of the investment in Thailand.

The purpose of the thesis research is to investigate and analyze the situation of the Chinese language service of BOI. Through the analysis and research on the quality of the Chinese service of BOI, it is explained the positive role that BOI provides Chinese language services in attracting and facilitating Chinese and overseas Chinese investment in Thailand. The study used questionnaires, interviews, and literature analysis to master data, and conducted quantitatively analysis and qualitatively analysis. The content of the study is divided into four chapters. The first chapter gives an overview of BOI and its Chinese language services. The second chapter analyzes the Chinese Services and Chinese websites provided by BOI and the satisfaction of Chinese investors on the Chinese language services of BOI. The third chapter makes a detailed analysis of the questionnaire. The fourth chapter evaluates the Chinese language services of BOI. Through the SWOT analysis of BOI and the evaluation of the Chinese language service, the paper points out the problems of BOI in Chinese language service and puts forward suggestions and measures for improvement.

The research results show that BOI is generally better in terms of Chinese language services and has better communication with Chinese investors. However, BOI also needs to improve the Chinese website, increase Chinese information, translate more Chinese materials, and further improve Chinese services, improves work efficiency, facilitates Chinese investors to invest in Thailand.

Keywords: Thailand Board of Investment, Chinese language service staff, Chinese language service, Chinese and overseas Chinese investors

泰国投资促进委员会汉语服务的调查研究

方雯欣 606018

文学硕士学位（商业汉语）

指导教师：赵平博士

摘要

泰国投资促进委员会（BOI/投资委）是主管投资的部门，是泰国政府负责制定投资奖励优惠政策并为投资者提供协助服务的组织。由于中国经济的快速发展，已经成为世界第二大经济体。到 2017 年，中国对外直接投资存量首次位居全球第二，仅次于美国。近年来中国对泰国直接投资增长迅速，中国已成为泰国重要投资来源国。2017 年以来中国超越美国成为泰国第二大投资来源国，仅次于日本。泰国投资委为了方便中国游客来泰投资，推出了中文服务，帮助中国投资者了解来泰投资的各项手续、相关法律和优惠政策。

论文研究的目的是为了调查分析投资委在汉语服务方面的情况，通过对泰国投资委汉语服务质量的分析研究，说明在吸引和方便中国和海外华人来泰投资方面，泰国投资委提供汉语服务的积极作用。这项研究采用问卷调查、访谈和文献资料分析的方法，对所掌握的资料进行定量分析和定性分析。研究的内容分为四章。第一章概述了泰国投资委和汉语服务情况。第二章分析了投资委提供的中文和中文网站的情况，以及中国投资者对投资委中文服务的满意度情况。第三章对调查问卷情况进行具体分析。第四章对投资委的汉语服务进行评估。论文通过对投资委的 SWOT 分析和汉语服务的评估，指出了投资委在汉语服务方面存在的问题，提出了改进的建议和措施。

研究表明 投资委 在汉语服务方面总体上是比较好的，与中国投资者有较好的沟通。但 投资委还 需要改进中文网站，增加中文信息，翻译更多的中文资料，进一步改善汉语服务，提高工作效率，方便中国投资者来泰投资。

关键词： 泰国投资促进委员会 汉语服务人员 汉语服务 中国及海外华人投资者

目录

บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	II
摘要	III
目录	IV
绪论	1
第一章 泰国投资促进委员会与汉语服务	9
第一节 泰国投资促进委员会概况	9
第二节 泰国投资促进委员会的汉语服务	20
第二章 泰国投资促进委员会汉语服务调查	25
第一节 投资委汉语服务人员调查	25
第二节 投资委网站汉语服务调查	29
第三节 投资委汉语服务管理调查	36
第四节 对投资委汉语服务满意度调查	38
第三章 泰国投资促进委员会汉语服务的评估	50
第一节 问卷调查结果分析	50
第二节 对投资委汉语服务的 SWOT 分析	53
第三节 投资委汉语服务存在的问题	58
第四节 解决的方法和改善措施	60
结 语	63
参考文献	65
附 录	66
致 谢	74
ประวัติผู้เขียน	75

绪论

一、选题的背景及研究意义：

泰国是一个自然资源丰富的国家，当地居民多从事农业活动。以前泰国的教育水准较低。第二次世界大战之后，泰国的经济已慢慢起步，泰国政府大力推动国家开放以及改革国家法例规则，开始与各个国家签订协议，1855年4月18日与英国签订保灵条约，开放外人投资，促成泰国升为国际化进入开发中国家。2015年12月25日，泰国成为东盟经济共同体（Asean Economics Community: AEC）成员之一，其中成员包括缅甸、老挝、越南、马来西亚、新加坡、印尼、菲律宾、柬埔寨及文莱，为了共同享有经济利益及贸易竞争力。泰国为东盟国家经济中枢，位于中南半岛中心地带，东南邻柬埔寨、南邻马来西亚、西邻缅甸、东北与北部邻老挝，因地理位子优势与邻国的贸易非常紧密。为了进一步吸引外国投资，泰国政府于1966年7月21日成立了泰国工业投资促进委员会，1972年改名为投资促进委员会及投资促进委员会办公室（Board Of Investment: BOI, 简称投资委），并且修订投资法规，强调出口的生产。1975年泰国在国外建立了两个办事处分别是美国纽约及德国法兰克福。1977年（佛历 2520），投促会推出投资促进法。2001年（佛历 2520），投促会第二次修订投资促进法。2003年，管辖机关由内政部改为工业部。2013年，投促会成立国外投资部门，并且管辖机关有工业部改为内政部。

根据资料，泰国投资促进委员会主要是负责促进国内及国外的投资。为了增加泰国国内竞争力，脱离中等收入及依据知足经济持续成长，泰国政府的目标是促进研发、创新、农业、工业、服务及中小企业附加价值，以增强竞争力和减少经济社会的不平等；促进对环境友善的活动，使用节约能源或替代能源，维持经济持续稳定发展；促进能符合区域的 Cluster 投资，增强产业链；促进边境地区的投资，尤其是工业局内或外的边境地区，为了能够连接边境国家的经济，以及符合东盟国家经济共同体；促进国外投资，增强泰国的竞争力，使泰国企业能进入世界舞台。

泰国投资促进委员会制定了投资奖励优惠政策并为投资者提供协助服务的组织，以促进泰国工业和技术发展，并期能进一步达到有效使用本土资源，增加就业，发展环境工业，加强基础建设，保护自然资源及减少环境污染等目标。对于税务方面的优惠，给予13年的免企业所得税和减半5年的企业所得税，免机床进口关税，免出口原物料进口关税，免研发使用的进口关税；非税收的优惠

则给予外人独资的权利，能持有土地所有权，并且允许专业人才至泰国工作。为了促进外国人到泰国投资能更有效率，泰国政府最初于 1974 年在美国纽约及德国法兰克福建立了经济咨询办事处（投资），其次，为扩大投资咨询服务，分别在巴黎、上海、北京、台北、悉尼、广州、东京、大阪、首尔等大城市建立泰国投资促进委员会（BOI）海外办事处。

根据泰国投资促进委员会（BOI）2017 年上半年统计关于外人直接投资国家排名，中国及台湾均排行前十名以内，该等国家之产业较泰国先进，值得泰国去学习及引进高科技产业至泰国，以作为泰国经济发展和泰国 4.0 目标的基础。所以泰国政府非常重视以中文服务中国及台湾之投资者，于泰国投资促进委员会（BOI）官网内提供许多中文资讯，其中内容包括简体字和繁体字，使投资者能更深入理解投资优惠项目内容、申请程序和相关法规。还提供泰国一站式投资服务中心（One Start One Stop Investment Center: OSOS）其集中了设在曼谷各处的多个办事机构，集中了与投资有关的各部门工作人员，高效地为投资者提供更大的便利。此外，也有签证及工作许可证的服务。在泰国以展示投资服务中心的网站内还有提供相当充足的中文资讯。

目前泰国政府特别重视国家发展至最高科技以进入泰国 4.0，旨在驱动泰国经济发展以进入 21 世纪的经济形势，能发展科技技术及目标产业的创新。所以他们推动泰国东部经济走廊（Eastern Economic Corridor: EEC）计划，希望在未来 20 年泰国能真正进入高科技发展之国家；东部经济走廊旨在提升泰国国内产业的水准以增强国家竞争力，能使经济持续发展，而初期会于 3 个地区进行发展，分别为春武里府、北柳府及罗勇府，提供优惠措施，吸引具先进技术及创新企业投资，已发展新一代汽车智慧电子、健康照护机观光、新一代食品、生质能源及生物化学、自动设备及机器人、航空、生物科技及农业，数位经济及医疗中心等目标产业，为泰国经济带来成长的新契机。

本论文选题的意义在于通过对泰国投资促进委员会（BOI）提供商务汉语服务的分析，说明提供汉语服务，可以更好地向中国投资者和海外华人说明泰国投资委鼓励外国商人在泰投资的各项优惠政策和法律法规，以及促进中泰经贸合作，增加泰国就业率和提升泰国的经济水平。

二、与论文选题有关的国内外研究综述

根据对本课题相关的研究资料查询，已有一些有关泰国经贸领域和旅游商业服务部门提供汉语服务和应用方面的研究论文。但是对泰国政府部门商业汉

语服务应用的研究很少，特别是对泰国投资促进委员会在汉语服务和应用方面的分析研究还没有进行。有关分析研究涉及以下几个方面：

（一）有关泰国投资促进委员会（BOI）方面的研究

1. 樊迪（广西大学硕士论文 2015）在《泰国“新投资促进战略：可持续发展”研讨会交替传译实践报告》中对本次研讨会进行了总结。文章指出 2015 年泰国投资促进委员会以“新投资促进战略：可持续发展”为主题，在全球多个城市举办了研讨会。研讨会旨在吸引中国投资者前往泰国投资，并为其提供泰国投资的全面信息。本次研讨会汇集了众多政府官员与大型企业代表，是一次卓有成效的会议。本实践报告涵盖了中译英和英译中文本，结合文本与现场录音，综合分析了本次任务的口译质量。报告涵盖了口译任务描述、译前准备、案例分析、译后评估及口译总结五方面。

2. 王爱平（1988）《泰国投资促进委员会优惠措施点滴》（国家经济合作 03 期）说明了泰国投资促进的情况。文章指出外国企业家对泰投资如果获得泰国投资促进委员会(BOI)批准,可得到下述优惠待遇:泰国不能生产或短缺的机器设备,可免纳进口税;企业获得的纯利润,可以免收 3 至 8 年的所得税,免收所得税的时间从项目开始获得收入的第一天开始算起;如果受鼓励项目在给予免收所得税待遇期间出现亏损,免税待遇期满后,受鼓励者可以从纯利润中扣除每年的亏损。

3. 万诗雨（西南法政大学硕士论文 2014）《泰国外国投资法研究》中分析，泰国对于东盟其他国家来说，属于较早取得国家独立的国家。自从国家独立以来，一直奉行自由市场经济的政策，同时推行经济私有化及贸易自由化，实实施经济自由化战略和对外开放政策。早在 20 世纪 50 年代就开始制定有关外国投资的法律规范。随着泰国经济的发展和国民生活水平的提高，从 20 世纪 70 年代开始，泰国继续改善本国的外国投资环境，并且在完善外国投资法律制度上也做了极大的努力。现行的投资法是 1977 年颁布并实施的《投资鼓励法》，泰国政府先后于 1991 年和 2001 年先后对《投资鼓励法》进行了两次增补和修改，为外国投资者提供了更加优惠的政策和投资保障。该法统一适用于泰国人和外国投资者。论文以 1977 年的泰国《投资鼓励法》、1999 年颁布的《外商企业经营法》等关于外国投资的专门法律为基础，全面系统地梳理了泰国外国投资法律制度并从实务角度出发对中国企业到泰国投资提出了法律建议。

4. 韩祿娜 (PANIDA HARNCHAIWAT, 2017) 在《中国企业在泰国直接投资问题研究》(黑龙江大学硕士论文) 中分析了中国企业在泰投资的情况。论文指出中国在泰国直接投资正式开始于 1987 年, 至今泰国投资促进委员会 (BOI) 已通过批准 417 个项目, 投资总额为 145, 672. 30 泰铢。虽然中国投资项目数量和投资时期在泰国并不是很多, 但投资总额却呈增长趋势, 2015 年中国投资总额在泰国位列第一。这篇论文研究的是中国企业在泰国直接投资的问题, 运用 1987 年到 2015 年的资料, 首先用国际生产折衷理论和对外直接投资环境评价理论来分析外商直接投资和投资环境。其次对中国企业在泰国直接投资的发展历史、总量、结构和对泰国经济的影响进行分析。其三, 运用 SWOT 分析法分析泰国投资环境的四个方面。其四, 分析中国企业在泰国直接投资面临的问题, 最后运用 TOWS 分析法分析而提出相应的对策建议, 为中国和泰国两国在未来的投资发展带来利益。

(二) 有关中国到泰国投资方面的研究

1. 唐礼智, 章志华 (2015) 在《对外直接投资的贸易效应研究》, 论文通过 2003-2013 年中国省际面板数据, 引入空间计量分析方法, 对外贸易空间进行相关性的检验和对外直接投资贸易效应进行实证研究。空间面板模型的计量结果表明, 中国对外直接投资会促进对外贸易发展, 但是影响效果不明显, 对外直接投资的贸易效应还没有充分发挥出来; 技术进步提升和对外开放程度扩大都显著促进对外贸易的发展, 抵叙经济发展以及人力资本对国际贸易的促进作用却无法凸显, 而交通基础设施对对外贸易的发展影响并不显著。

2. 王亦欣 (2017) 在《台湾与泰国之经贸互动关系》, 论文指出台湾与泰国经贸交往悠久。作为外商投资的主要来源之一, 台湾制造企业在泰国的工业活动中占有显著地位。泰国的台资企业在不同领域的行业可以看出泰国的台资企业在不同领域的行业可以看出, 两国经济联系紧密。随著东亚经济的兴起, 泰国作为新兴工业化国家已经成为增长最快的经济体之一。然而, 与三十年以前的全盛时期相比, 台湾与泰国之间的商业投资大幅度下降。由于经济增长和政治问题的各种因素, 许多台湾企业家离开泰国寻找新的投资避风港。两国之间长期依赖的特殊关系正在摇摇欲坠, 台湾当局认知此事, 并正在加强与泰国, 东盟等国家的合作。

3. 高源婕 (2012) 在《对泰国投资环境分析》中指出自“走出去”战略实施以来, 中国对外投资发展迅速, 在国门外开拓市场的中国企业越来越多。泰国是中国的邻邦, 有着比较稳定良好的投资环境, 中国到泰国投资的企业

也比较多，本文将从泰国国家情况、经济、对外贸易、投资环境及有关投资的政策法规等方面，并结合海尔集团在泰国的投资战略和历程对泰国投资环境进行分析。

4. 张英椿（2013）在《中国企业在泰国的直接投资研究》中指出中国和泰国地理位置接近，两国在经济和社会上的联系都十分密切。两国的经济关系始于700多年前。中国的经济长期保持高速增长，成为世界第二经济大国，资本雄厚。中国企业开始走出去寻找商机，目前越来越多的中国企业到海外直接投资，泰国也是主要的目标之一。因为中泰两国关系一向都很好，没有历史上的冲突，在泰国的华人华侨也很多，并且没有反华现象。跟美、欧、日相比，中国与泰国的文化也比较相似。最近几年中国企业在泰国直接投资的项目数量越来越多，因此泰国应该抓住这个机会，吸引更多的中国企业。本文首先对对外直接理论和国际投资评价理论进行简要介绍，再根据国别冷热理论对泰国的投资环境进行分析。然后对中国企业在泰国的直接投资进行分析，分析制约中国企业在泰国直接投资的障碍，并提出促进中国企业在泰国直接投资的相关策略。

5. 戴丽君（2016）在《泰国近五年投资环境及其经济数据分析》中指出泰国是中国西南部重要的邻邦，使东南亚国家当中经济比较发达的国家，同时也是中国重要的贸易伙伴和最大旅游国。稳定的经济发展和良好的经济环境吸引了众多的中国投资者到泰国投资。为帮助投资者了解泰国总体的经济发展状况和投资环境的现状。

（三）有关泰国商业汉语服务和应用的研究

1. 冯小茜的《分析泰国旅游服务贸易的发展——以汉语服务为例》（华侨崇圣大学硕士论文，2015）采用资料分析和问卷调查方法，对所掌握的资料对泰国旅游服务贸易进行定性分析和定量分析，以达到本课题的研究目的。论文研究的主要内容是说明泰国旅游服务贸易的发展状态，调查泰国旅游贸易中的汉语服务情况，主要分析的范围在旅游社，酒店服务，机场管理和旅游产品销售等方面。通过分析指出泰国旅游服务贸易发展的前景和面对的挑战，阐明在泰国旅游服务贸易中汉语应用的重要性，同时指出汉语服务上存在的问题并提出改进的措施。

2. 王玉洁的《曼谷旅游夜市汉语服务研究》（华侨崇圣大学硕士论文，2016）通过研究汉语服务在曼谷夜市中的应用，了解曼谷夜市服务人员的汉语水平，分析评估汉语服务在零售商品中的优劣得失。论文通过资料分析和问卷调查法，根据调查问卷的统计数据、新闻数据、相关书籍等资料的统计结果对曼谷夜市中的汉语服务情况进行定性和定量分析，以达到研究目的。论文分析了曼谷亚洲河滨夜市和曼谷唐人街耀华力市场的发展现状，以及曼谷夜市的中国游客情况。通过对曼谷夜市汉语服务调查分析评估，提出汉语服务中问题的解决和改进措施。

3. 黄素梅在《泰亚航空公司与飞鸟航空公司汉语服务对比分析》（泰国华侨崇圣大学，2016）一文中指出，论文对廊曼国际机场的泰亚航空公司和飞鸟航空公司的地勤客户服务中的汉语服务进行了分析及比较，指出优质的汉语服务对于这两家公司的地勤客户服务和商业竞争的重要性，比较了两家公司地勤客户服务中汉语服务的质量，指出了这两家航空公司在汉语服务中存在的问题，并对此提出改进的建议和措施。论文采用资料分析和访谈调查的研究方法，根据目前所掌握的泰国曼谷廊曼国际机场地勤客服人员汉语服务的情况，对相关的资料进行分析，通过对泰亚航空公司与飞鸟航空公司地勤服务人员的汉语服务的对比分析，指出存在的问题，并提出改进地勤服务人员汉语服务质量的建议。

4. 万里在《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，2017）中分析了泰国大华酒店商业汉语服务的情况。论文指出泰国是世界最著名的旅游胜地之一，吸引了不少中国游客来泰国旅游，中国已成为泰国的第一大入境游客。泰国旅游业的发展也促进了泰国酒店业的发展。泰国曼谷唐人街的大华酒店平时接待不少中国游客，做好汉语服务对酒店来说是很重要的。论文研究的对象是曼谷大华酒店，研究的目的是通过调查大华酒店服务人员汉语水平与汉语应用的情况，说明汉语服务对提高酒店服务质量，吸引中国游客，增加酒店的收入的重要作用。

三、主要研究的目的、方法、内容和创新性

（一）研究的目的

本论文研究的目的是通过对泰国投资促进委员商业汉语应用的分析研究，说明为了发展泰国的经济，吸引外国投资，特别是吸引中国和海外华人来泰投资，泰国投资促进委员会提供汉语服务的积极作用，分析这个委员会在在汉语服务方面情况，存在的问题，并提出改进的建议和措施。

(二) 研究的方法

本课题的研究主要采用的研究方面是：

1) 文献法：

收集论文研究所需的文献和相关的研究资料，通过文献研究掌握泰国投资促进委员会汉语服务的情况。主要通过投资委的中文网站查询相关信息。

投资委的网站是：

http://www.boi.go.th/index.php?page=form_promoted_companies 通过这个网站可以查到中国在 2017-2018 年在泰国投资的信息，包括中国台湾、香港在泰投资的信息。也可以查到海外华人如马来西亚，新加坡等国在泰投资的信息。

投资委提供的有中文查询目录的网站，可以了解投资委中文服务的情况，网站中文网站的优势，和很多需要改善和增加中文信息的改进空间。通过这网站的文献资料的收集，是本次文献研究的一个重点，有助于分析泰国投资委汉语服务的情况。

2) 访谈法：通过对泰国投资促进委员会相关人员的访谈，了解：

a. 投资委汉语服务总体情况，重点在吸引中国和海外华人来泰投资和汉语服务情况。

b. 中文网站建立情况，需要改进的方面，网站中文管理和网站汉语服务人员情况。

c. 投资委负责汉语服务的人员的情况，与中资和海外华人投资商务洽谈和沟通的情况

d. 投资委汉语培训、汉语人才招聘的情况

3) 问卷调查法：本课题研究问卷调查的对象是

a. 投资委汉语服务人员的情况，包括：人数、性别、学历、专业、中文水平、工作经验、存在的问题、需要改进的地方等。调查人员数量根据投资委具体情况而定。

b. 在泰中资机构、包括台湾、香港和海外华人对泰国投资委汉语服务的情况满意度的调查。如：

——关于投资委工作人员中文听说读写的能力。

——关于投资委在服务效率、态度、服务项目等方面。

——关于投资委中文服务需要改进和加强的方面

本论文的问卷调查对象预计 100 位来到泰国投资的华人厂商。

综合以上信息资料，对资料进行定性和定量分析，以达到本论文研究的目的，取得预期的研究成果。

(三) 研究的主要内容

本论文研究的主要内容是

- 1) 泰国投资促进委员会汉语服务的情况
- 2) 汉语服务人员中文水平和服务质量的情况
- 3) 官方网站中文服务的情况
- 4) 中国投资者包括台湾、港澳和海外华人对投资委汉语服务满意度的情况

(四) 论文研究的创新性:

通过对本课题相关研究的资料查询，对泰国政府部门商业汉语服务应用的研究很少，特别是对泰国投资促进委员会在汉语服务和应用方面的分析研究还没有进行，所以本课题对投资委汉语服务的研究属于新的研究。

四、所要解决的主要问题

本论文所要解决的主要是:

1. 抓紧时间寻找拥有汉语沟通能力及相关投资的专业人员，为了接纳更多的中国及外华人投资者的需求。
2. 即时更新中文网站的资讯及信息，同时需要翻译成中文版，为了使中国及海外华人投资者顺利参考。

第一章 泰国投资促进委员会与汉语服务

第一节 泰国投资促进委员会概况

一、投资委的发展概况和组织结构

依据泰国“工业促进法”，泰国投资促进委员（BOI，简称投资委）成立于1966年。投资委的主要目的是通过提供基于税收和非税收的激励和促进外国投资者来泰投资。它的另一个目的是为在海外投资的泰国投资者提供支持。到2019年，投资委走过了52年。投资委是促进泰国商业投资的主要公共机构，无论是在国内还是国际，其目标是通过帮助泰国实现可持续的经济增长，开发落后区域，提高泰国的竞争力，促进泰国经济的升级和整体发展。



图1 泰国投资促进委员会标志

泰国投资促进委员会（BOI）是主管投资的部门，或者更准确地说是泰国政府负责制定投资奖励优惠政策并为投资者提供协助服务的组织。它分为两个等级：投资促进委员会及投资促进委员会办公厅。投资促进委员会由总理任主席，工业部长任副主席，各经济部长及政府高级官员，民间重要机构的代表、学者、专家任委员或顾问。主要职责是促进泰国的投资事业、制定投资奖励优惠政策及相关的指导政策、向投资者提供奖励并为投资者提供相关的服务。投资促进委员会办公厅是执行BOI的政策机构，或者说是BOI的办事机构，秘书长为最高行政长官。该厅内设秘书局、计划发展部、投资服务中心、国际业务部、区域促进投资部、泰国内地事务所、海外事务所、促进投资1至7部等部门。BOI办公厅总部设在曼谷，全国有六个分支机构，海外有五个分支机构，分别设在纽约、巴黎、法兰克福、东京和上海。BOI提供的服务主要有：协助企业的建立；提供投资的桥梁服务；投资机会及信息；进行吸引外资的宣传活动；申请奖励投资的咨询服务等。^[1]通过投资委的网站，我们可以看到投资委的组织结构。

[1] 中国驻泰国经商参处网站 :泰国投资促进委员会（BOI）简介
<http://th.mofcom.gov.cn/article/jmjg/201408/>

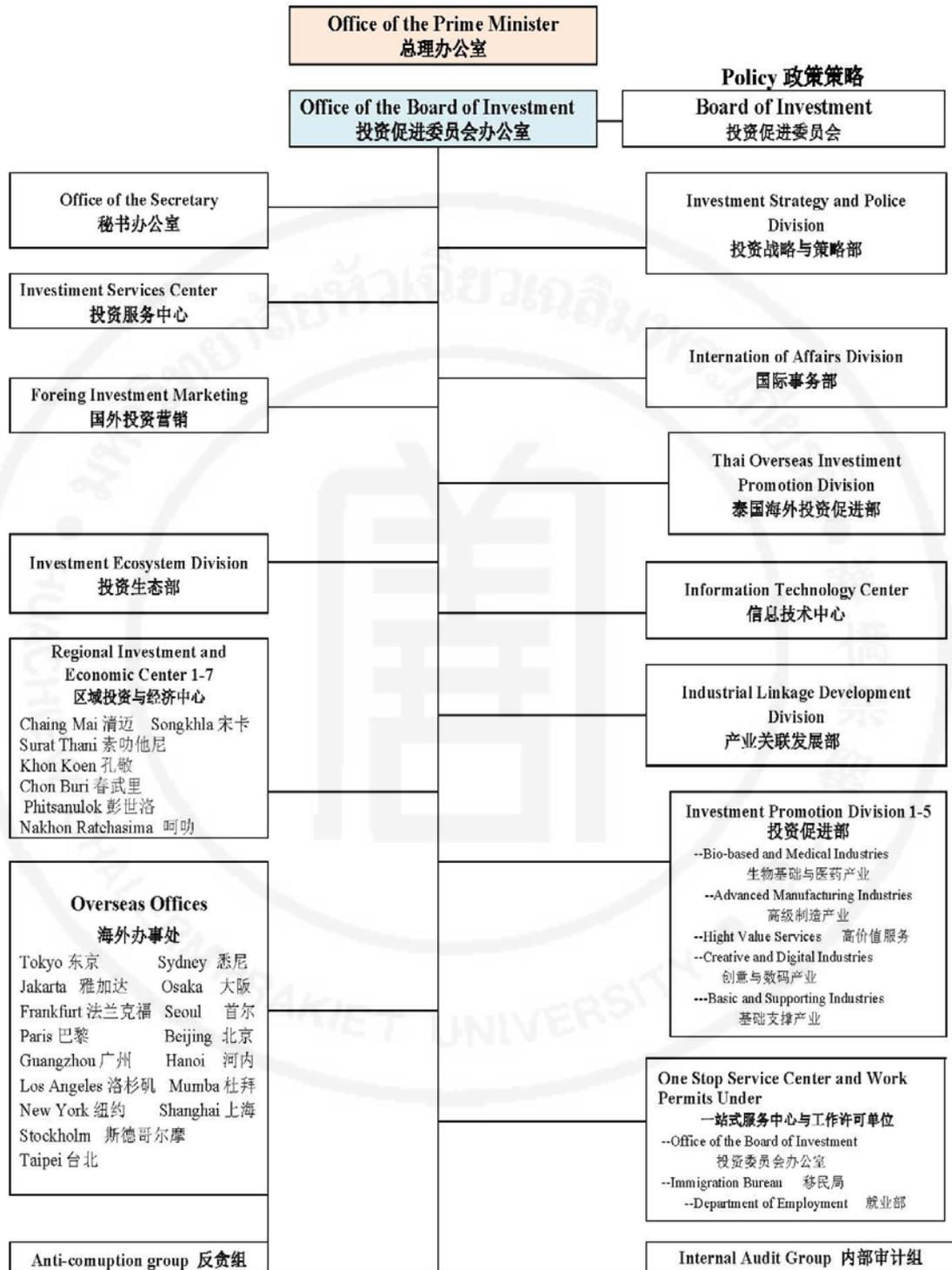


图 2 泰国投资促进委员会的组织结构

泰国投资促进委员会（BOI）是直属于泰国国务院政府招商引资机构，负责促进国内及国外的投资业务，提供多方面的投资协助。制定了投资促进的法律规范，例如：税收方面的优惠、免除或减免企业所得税、免除或减免机台进口关税和原物料或必要材料，以及非税收方面的优惠，像是允许外籍技术人员和专业人员进入泰国工作的便利性、允许投资者持有土地所有权，除此之外，投资委的服务事项还包括协助寻觅设厂土地、水电通讯线路申请、公司设立登记申请、工作签证申请、提供投资机会及代寻合作投资伙伴等服务。

为了推动泰国政府的泰国 4.0 政策的经济发展，投资委所提供的资讯大部分是关于投资促进政策及法规。除此之外，外国投资者还重视税务优惠、机器、原物料、土地所有权、投资统计以及签证及工作证明等，对于这些方面，外国投资者会向泰国投资委咨询内容，所以为了能接纳外国投资者的需求，泰国投资委员会应该提供各种各样的联络方式，使投资者更轻松地查询资料。图 3 显示，2017 年泰国投资促进委员会提供的投资咨询服务得到了很好的反应。投资者直接来到投资委办事处咨询总共有 738 次，使用电子邮件联络总共有 1,448 份，通过电话咨询资料总共有 6,104 次，以及安排团员来参加培训总共有 67 次。这些的统计数字说明投资委不断地加强及发展自己的服务管道，并且还努力提升投资委的一站式服务中心（One Start One Stop Investment Center：OSOS）的服务范围，方便外国投资者与 10 个部会、20 个机关的派驻官员直接联系和协调。一站式服务中心还负责办理海关、工作证及签证等事宜。

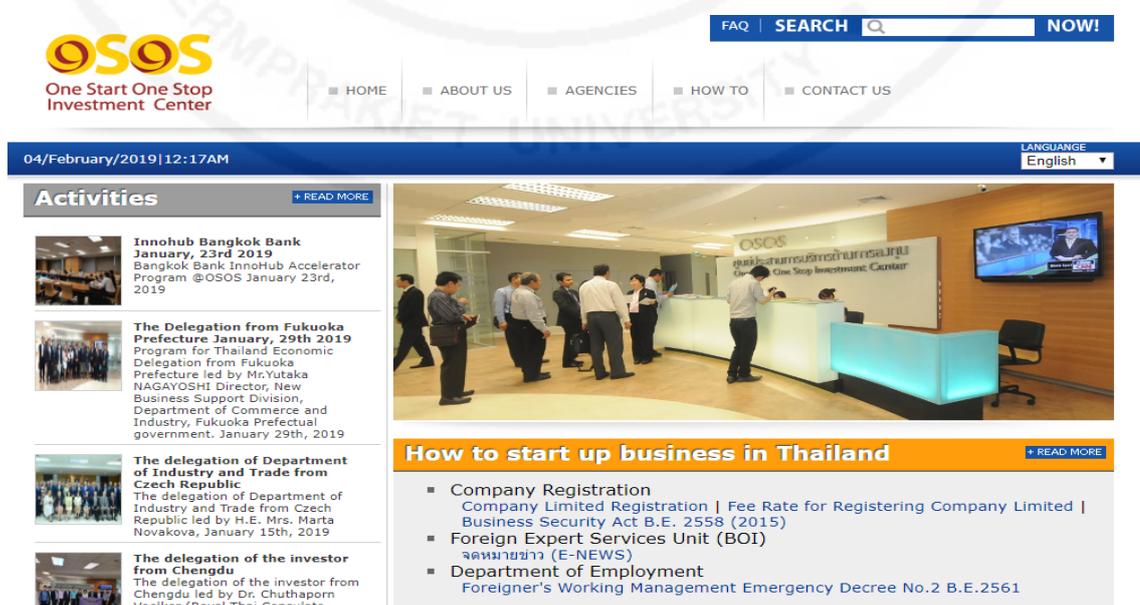


图 3 泰国投资委一站式服务中心

投资委在寻找目标企业时，不是直接介绍东部经济走廊（EEC）或税务减免，而且多数的投资者来泰国投资是为了在东南亚分散产品，利用泰国为出口产品的中心，因为泰国为经济合作东南亚经济共同体（APEC）的成员之一。投资委员会将会召开会议关于考量七年期限的投资优惠政策，而目前已经使用了3年6个月，由于现在的新创企业不断地出现，以及企业的性质也转换的很快，投资委必须立即改善及更近现在的企业环境。

除此之外，投资服务中心提供投资资讯是透过举办研讨会来传达相关知识，无论是在曼谷或外府区域举办，为了能实际进入各个区域的目标群组，另外还会出席各种展览提供咨询，以为了能够持续的传达投资相关知识。

二、投资委的优惠策略

根据投资案件的价值提供额外的优惠权益，为了更好的促进对国家和工业总体有利方向的投资或者投入费用，泰国投资促进委员会根据投资案件的价值制定了额外的投资优惠政策，包括3个方面，1.提高竞争力而给予额外的优惠权益，例如：高科技和创新方面的研究和开发、高等技术培训、产品的包装和设计等；2.推动20个低收入地区繁荣发展的投资案件；3.发展工业用地的投资案件，针对在工业区内或享受投资优惠政策的工业区内设立工厂的投资案件。

非税务方面的优惠，像是提供外籍高程管理人员技术专家签证和工作证，给予外商拥有土地所有权。

泰国投资促进委员会（BOI）主要服务事项：

1. 提供投资咨询建议及申请投资促进优惠
2. 与政府与私人部门协调提供企业便利性
3. 媒合国内零部件制造商
4. 媒和投资合伙
5. 透过高技术人才中心（Strategic Talent Center: STC）提供建议和认证科学及技术专业人员之服务
6. 泰国人投资国外的咨询建议以及培训

中国经济算是持续跳跃式成长的国家，中国国内投资的潜力大。泰国的各项优势，像是区域位置、中国及东协自由贸易区、东协中心包括某些泰国能接纳的企业，促进外人投资的政策，以及最重要的是拥有多种原物料和泰国投资促进委员会（BOI）促进投资的支援，例如：一站式服务中心（One Stop Investment）为单一联络窗口，给予全球投资者的便利服务，尤其是中国的投资者，并且在过去已经有很多中国的投资商到泰国投资。一站式服务中心从2009

年开始提供服务，为了增加服务投资者的效率，集合了各个政府部门，能连结服务及提供投资者便利性，不用麻烦到各个政府部门分别询问，只要在一站式服务中心就能解决所有投资问题。在 2015 年，为了满足企业需求以及促进服务业的投资，能协助泰国成为国际贸易中心，包括促进投资东部经济走廊，一站式服务中心则扩大了服务业务，从原本 21 个政府及私人部门的连结服务增加为 38 个单位，共同提供投资咨询。

中国与海外华人投资者需要来到泰国投资的主要原因是因为泰国位于东南亚国家的中心，因在东协会成员国中基于地理位置关系与中国大陆往来密切，东协与中国大陆自由贸易协定（Free Trade Agreement：FTA）生效后，使两国经贸市场依赖度不断增加，中国已成为泰国第一大出口市场，泰国以自由市场经济为主体的国家，能减少物流企业的成本，以及能使用加工原料方式为增加产品的价值，例如：橡胶企业：为何中国投资者必须来到泰国投资呢？这是因为泰国橡胶之数量为全世界排在第一名。除此之外，中国投资者还重视泰国的农业加工产品企业，是因为泰国拥有这方面的专业人员技术较高。

泰国投资促进委员会对各国的投资者提供优惠都是平等的，没有例外给予特别国家，由于泰中两国经济文化的来往源远流长，贸易量大，在泰国又拥有大量的华裔商人，中国投资者在泰国投资具有一定的优势。为适应中国经济的快速发展，来泰投资的增长，泰国投资促进委员会办公室推出了中文服务的窗口，在中国设立了 3 个办公室，分别为北京、上海及广州，为中国投资者来泰国投资者提供便利，让中国投资者来泰之前了解在泰国投资的信息。

泰国投资促进委员会（BOI）为了吸引投资，而推出了新的政策，即 2016 年增修的投资促进法及目标产业净增强化法，促进 7 年内的投资（2015 年到 2021 年）。全球经济变动使国际投资的竞争更强烈，所以泰国投资促进委员会要用新的方式提升投资的效率及品质，修订了相关法规让投资更便利。新的投资促进法给予的投资优惠是按行业类别给与投资优惠权益。根据新办 7 年投资推广策略（2015 年-2021 年）泰国投资促进委员会推出全新促投政策，针对目标产业及高产品附加值产品给与奖励，给予投资优惠权益分别为 A 类行业及 B 类行业两种，A 类行业分为 4 个阶级（A1-A4），主要根据投资案件的科技含量给予不同的优惠权益；B 类行业是给予不具有高科技，但对于产业量相当重要的行业。A1 至 A4 和 B1 类的行业都可以享受减免进口税的优惠；A1 类能享有 8 年且（无上限）免企业所得税，A2 类能享有 8 年（有上限）免企业所得税，A3 类能享有 5 年免企业所得税，A4 类能享有 3 年免企业所得税。针对出口产品所需的进口原料，能免进口关税。

在泰国人口中，具有华人血统之人口约 2,000 万人，因泰国拥有很多华裔而侨团约有 1,300 个，这一点也很具有优势，例如：中文、饮食、传统文化、娱乐场所或视中文报纸在泰国都能看到，而且泰国是佛教国家，去多人民都温和有礼，尊重佛教及王室，社会秩序讲求祥和，有利吸引外国人来泰投资；所以中国及海外华人投资者不用担心到泰国投资，将很容易进入泰国社会环境。中国教育企业投资，包括中文教学、了解中国文化及道德，还有娱乐场所投资企业可能会促进投资机会，引导中国投资者或旅游者进入泰国。

泰国投资促进委员会（BOI）推出泰国与中国之间的双轨政策（Dual Track Policy），是为了推动中国及海外来到泰国投资，尤其是能增进泰国经济的企业。同时泰国投资促进委员会也支持泰国投资者能有机会学习中国投资。中国信息中心系统（China Information Center System）是投资泰国及中国的促进活动之一，而这一个信息中心系统的成立是为了给予泰国投资者有关投资中国大陆的公开资讯，包括中国及各个省份的经济信息及统计资料、产业概况资讯、投资环境资讯、法律、规则、投资优惠，以及在中国应遵循的治安、文化和礼貌资讯。目前泰国投资促进委员会一直推出新的措施提供给海外投资者，例如：促进在东部经济走廊区域（Eastern Economic Corridor: EEC）投资科技及技术方面的措施，为了增加税务优惠以及改善生产的效率，支持改进并使用自动化和数字系统，这些会协助增强中国及海外华人投资者到泰国投资目标产业的信心，并且选择在泰国成立公司和工厂，除此之外，泰国投资促进委员会是改善企业便利最重要的角色。以前，泰国促进投资一直都对欧洲及日本的投资者感兴趣，由于这些国家有投资的潜力，直到东协经济共同体的成立，东协的各个国家开始变得更重要，包括资源、生产成熟、农业及科技等，并且还是具有销售量高的国家，而泰国为成立东协经济共同体的国家之一，泰国政府则注重东协国家利益，让泰国投资促进委员会给与东协国家投资者的政策优惠，并且包含其他设泰国为生产基地及出口的外国投资者。泰国投资促进委员会给予该投资项目的优惠是税务方面，例如：投资者可以购入机台，免进口关税，并且还能免企业所得税，对工厂及中小企业有益，能改善生产品质及扩展生产能力等。泰国正式进入东协经济共同体后，东协国家中会互相投资，吸引其他国家投资，例如：欧洲、中国、日本、韩国等。为了吸引投资者，投资委同样给予税务方面的优惠。

为了加强及推动经济成长，2017 年以来泰国政府不断地推出新的政策，例如：泰国 4.0、泰国东部经济走廊，包括往前解决经济、社会及政治问题方面，除此之外，泰国投资促进委员会办公室也推动了 6 个主要促进投资政策，例

如：促进发展技术及创新业务，促进泰国东部经济走廊投资，促进生产电动汽车、零配件及设备投资、促进医疗服务投资以及促进改善生产措施等。

三、中国与海外华人在泰国投资状况

泰国和中国于 1985 年 3 月 12 日共同签订投资促进及保护合同，并且从 1985 年 12 月 4 日开始适用，该合约的内容主要是建立两国之间投资者的信心及担保能得到法律上的保障。中国到泰国投资的趋向被设定为中国和东协国家经济关系的战略之一，直到大湄公河次区域（GMS）的合作，而泰国有潜在的生产能力及出口至大湄公河次区域（GMS）及东协国家，由于泰国的地形及基础建设的便利，像是中国南部和泰国的水陆运输系统发展，以及中泰的经济和文化也非常相似。

中国到泰国投资的 30 年间，为了扩展市场的投资及推广品牌，有很多家中国企业进入泰国，例如：海尔公司（Haier），主要生产电子产品及冰箱，为了扩大在泰国的市场及出口到其他国家；TCL 公司，主要是世界上生产电视荧幕最大的公司。减少贸易障碍的投资，例如：World Best Holding 公司，生产纺织品以出口至第三国。除此之外，还有投资汽车及汽车零配件的工业、电子产品生产、农业机械、加工农产品、生产橡胶、化学、药品、机械、运输设备、矿物、大型公共基础建设项目的投资以及服务业的投资，都是中国及海外华人有兴趣投资的项目，同时中国较大型的私人企业在泰国已有投资的企业，例如：Taiping Ethanol 公司等。总之，泰国投资促进委员会、泰国工业总会以及中泰商会，都预估会有更多的中国及海外华人投资者进入泰国，如能源企业、石化、钢铁、运输、大型的公共建设企业等等。虽然目前有不少中国及海外投资者来泰投资，但不是所有的企业都申请投资优惠，只是一部分的中国及海外投资者通过投资委申请投资优惠。

吸引中国投资者进入泰国投资的主要因素有：泰国拥有很多农物业的原物料，例如：橡胶、大薯、棕榈油等；泰国的劳动成本没有很高，并且还能以泰国为生产基地扩展市场至东协共五亿人口的各个国家，以及经济持续成长。从泰国出口扩大市场到泰国有签贸易协定的国家，由于泰国是成长中国家签署贸易协定最多的国家之一，包括还能取得新市场的利益，例如：中东国家、俄罗斯、非洲以及拉丁美洲。根据泰中儒商联合会的资料^[1]，中企对泰投资的形态以及行业的分布情况是：中泰贸易。中泰两国建交于 1975 年 7 月 1 日，双方关

[1] 有路网：中国企业对泰国投资的现状，<https://www.uoolu.com/guide-detail-12325.html>

系开始日益密切，贸易往来日趋频繁，而且双边贸易总量由 1975 年的 2500 万美元，到 2015 年，中泰双边贸易金额 754.6 亿美元，涨幅接近 4000 倍。根据最新数据显示，2016 年中泰双边贸易金额为 758.7 亿美元，2017 年 1-7 月，双边贸易额 446.7 亿美元。中国制造业投资泰国。中国企业最早以国有企业承包项目工程的方式先进入泰国，2000 年前后，中国国有以及民营制造业开始投资泰国，中国华立集团在泰国设立的电表厂，是中国制造业投资泰国最早的民营企业之一。

(1) 中国国有制造业企业、银行、电信、航空与运输业以及国有土木建筑企业等在泰国设立的中资投资企业。

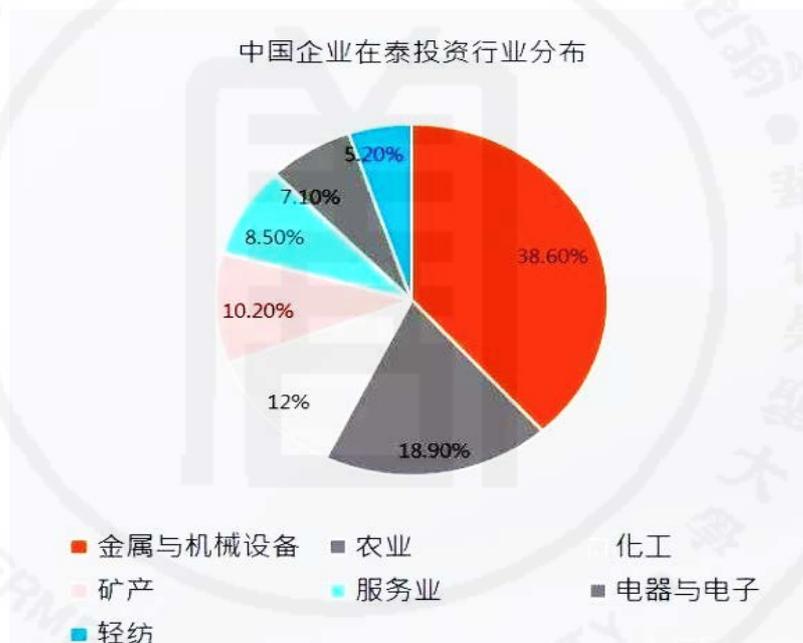


图 4 中企对泰投资的形态以及行业的分布情况

资料来源：中国企业对泰国投资的现状，<https://www.uoolu.com/guide-detail-12325.html>

(2) 中国民营制造业企业及土木建筑企业、广告、金融与保险、互联网公司等在泰设立的中资投资企业。

(3) 中国公司设在泰国的海外办事处，开展一些中国公司为发展海外营业活动所需要的情报收集业务，客户关系维护业务的中资投资企业。

(4) 由居住在泰国的华侨投资的中资企业，这些企业和中国本国的公司没什么资金上的关联，但会涉及到业务关系。

(5) 中企投资泰国行业分布：2004-2016 年，中国对泰国直接投资行业有金属与机械设备、农业、化工、矿产、服务业、电器与电子、纺织业，金属与

机械设备成为投资最多的行业，占比 38.6%。其次为农业投资，占比 18.9%，化工、矿产、服务业、电器与电子、轻纺的占比分别为 12%、10.2%、8.5%、7.1%、5.2%。近几年互联网行业发展迅速，但中国互联网行业投资的方式基本属于非直接投资，故无更多准确的数据。

从泰国的角度来看，投资泰国的价值显示来自中国的投资额持续上升，从 2006 年排名第 17 占外国投资 0.5%，至 2016 年中国成为排名第 9 的投资国家，为总投资额的 1.8%，从图中可以看出 2016 年外人直接投资总额

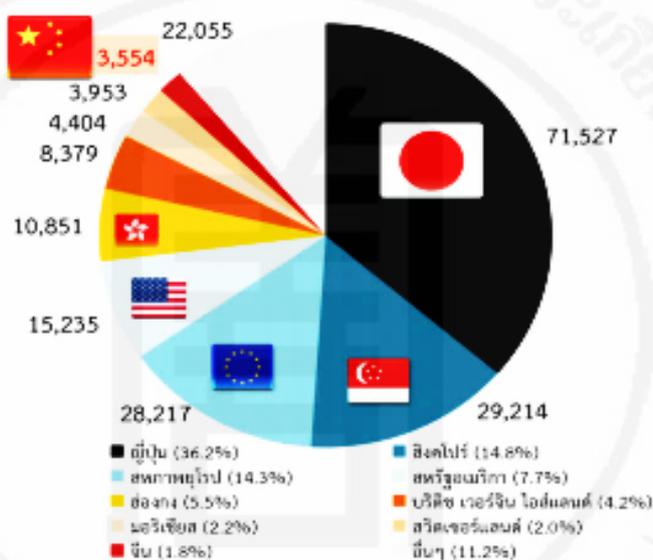


图 5 2016 年外国直接投资总额

资料来源：中国企业对泰国投资的现状，<https://www.uoolu.com/guide-detail-12325.html>

中国投资者在泰国的投资一直上升可以从三个阶段看出中国投资的发展状况，第一阶段 2006 年至 2008 年投资多为制造业，例如：电器及纺织业，每年平均投资总额为 2300 万美金；第二阶段 2009 年至 2012 年多数为金融投资，为了便利中国投资者的金融服务，每年平均投资总额为 2 亿 6 千万美金；第三阶段 2013 年至 2016 年，投资产业多样化，例如：制造业、不动产、建筑及金融，每年平均总额为 3 亿 3 千万美金，根据 2017 年泰国投资促进委员会统计之外国来泰投资状况资料，中国在泰国申请投资优惠的总值占全数外国投资的百分之 10，而申请投资优惠的大项目，例如：轮胎制造、汽车制造总值 56 亿泰铢，旅店经营总值 77 亿泰铢，特殊品质蚕丝制造 27 亿泰铢，电力制造 15 亿泰铢等，在未来中国还特别重视设立研究及发展中心，让泰国成为扩大柬埔寨、老挝、缅甸、越南（CLMV）市场的基础，包括泰国政府促进投资的经济特

区。对于海外华人投资者，例如：香港和台湾，也是泰国重要的外国投资国家，根据泰国投资促进委员会统计之外国投资国家排名，香港和台湾都排名前十，2017年台湾在第6名而香港在第8名。

据中国商务部统计，1975-2014年中国对泰国累计投资为229.8亿美元，位于日本、欧盟、美国、新加坡之后，排名第5位。由泰国（BOI）统计数据可看出，中国对泰投资呈线性增长，自2012年以后是处于平稳增长的态势。



图6 2007-2015中国泰国投资金额曲线图

资料来源：中国企业对泰国投资的现状，<https://www.uoolu.com/guide-detail-12325.html>

中国制造型企业对泰国投资的主要动因主要有四个：

- (1) 实现中国产品原产地多元化
- (2) 企业自身的国际化发展需要。立足和拓展泰国本地市场，利用泰国市场作为跳板辐射东南亚市场乃至全球市场。
- (3) 利用泰国特有的再生资源优势
- (4) 产业链带动

泰国罗勇工业区是中国投资者一个主要的投资地区。中国在罗勇工业园投资的动态是：

- (1) 由泰国安美德集团和中国华立集团于2005年联合开发创建的，中国商务部批准的在泰唯一一家中国境外经济贸易合作区。
- (2) 园区位于AMATA City内，距曼谷114公里，芭堤雅36公里，廉差邦码头27公里，国际机场99公里。
- (3) 规划面积12平方公里，已开发面积近5平方公里。

(4) 园区招商重点行业：新技术，新材料，新能源行业，汽配摩配行业，机械，电子，建材，食品等行业。

(5) 累计入园企业百余家，带动中国对泰国投资 29 亿美金，累计实现工业总值 100 亿美金，园区泰国员工近 30000 人，中国员工 2000 余人。

(6) 园区中国企业发展良好，极大多数为盈利企业，近几年来有近 30% 的企业扩大再投资，扩大投资的总额超过 4 亿美金以上。新购置土地 200 多莱 (Rai)^[1]。其中特别突出的企业有：亚洲复合，新泰车轮，和诚，福诺等等。

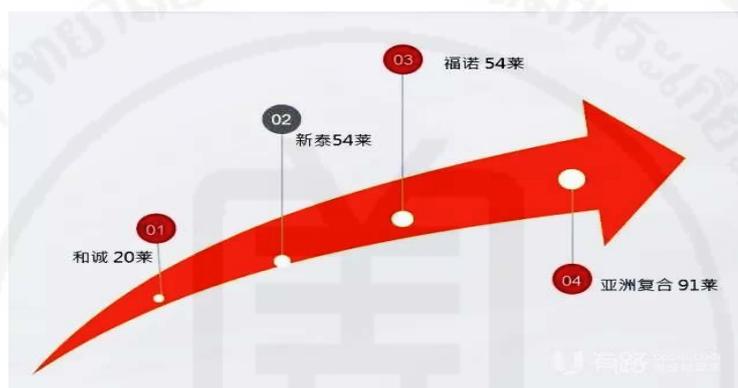


图 7 中资一些企业在罗勇工业区投资面积情况

资料来源：中国企业对泰国投资的现状，<https://www.uoolu.com/guide-detail-12325.html>

中国造型企业投资泰国成功案例的情况是：

(1) 中策橡胶，2 年前，仅用 180 天便完成了 10 万平方米厂房建设，迅速形成半钢子午线轮胎 500 万套/年，全钢子午线轮胎 100 万套的产能，三期期项目的建设基本形成，公司呈现产销两旺。

(2) 新泰车轮，生产高端轮毂，盈利能力集团内第一，扩大投资 1.82 亿美元。

(3) 上汽、玲珑轮胎、森麒麟轮胎、双钱轮胎等大型企业也先后投资。

(4) 海尔，2007 年收购三洋，2016 年总产量为 65 万台冰箱，行业内第五位，泰国生产量的 10%。

(5) 江苏天合光能、中利腾晖等相继投资，率先填补泰国光伏产业生产技术空白。

(6) 杭州富通光缆，投资前靠贸易小打小闹，投资后实现“销地产”，业务爆发式增长。

[1] 泰国一莱地等于 1600 平方相当于 2.4 亩。

(7) 浙江盾安，投资动因是产品原产地多元，当初泰国为零市场，经过近十年的深耕，已打开泰国本地市场，目前产品几乎 80% 在本地市场销售。

(8) 华立(泰国)，2000 年投资，中企投资泰国最早之一。产业：仪表制造，贸易，工业园，大健康产业，已成为华立在东盟的区域总部。^[1]

第二节 泰国投资促进委员会的汉语服务

一、提供汉语服务的经济背景

1978 年 12 月十一届三中全会中国开始实行的对内改革、对外开放的政策。中国的改革开放使中国的经济快速发展。自 1978 年改革开放后，经过四十年的壮观增长，中国终于超过日本，成为仅次于美国的世界第二大经济体。根据中国商务部、国家统计局、国家外汇管理局发布的《2017 年度中国对外直接投资统计公报》显示，截至 2017 年末，中国对外直接投资存量为 1.8 万亿美元，排名升至全球第二位。其中，2017 年当年中国对外直接投资虽然首次出现负增长，但仍以 1583 亿美元位列全球第三位，超过同期吸收外资水平。^[2]

根据泰国开泰银行的资料，中国是泰国第二大投资国，日本是第一投资国。主要投资泰国的制造业占 39%。面对中国经济的快速发展，在中国在泰投资增长的大背景下，泰国投资委开始推出中文服务，让中国投资者更好地了解来泰投资的法律法规、优惠政策、投资文件以及相关信息。投资委推出中文服务有利于中国投资者对泰国投资环境，投资项目等情况的了解，促进中国投资者来泰投资。从图 8 中我们可以看到 2012-2016 年中

^[1] 有路网：中国企业对泰国投资的现状，<https://www.uoolu.com/guide-detail-12325.html>

^[2] 经济日报：《2017 年度中国对外直接投资统计公报》

<https://baijiahao.baidu.com/s?id=1612859484478577059&wfr=spider&for=pc>



图 8 中资在泰国投资的不同行业情况
(资料来源：开泰银行)

在泰投资的发展情况，以及中资在投资的主要地区和产业的情况。中泰经济的发展和不断增加的两国贸易与文化交流，也促进了泰国的中文学习热。中文也成为除了英文以外的一个主要商业用语。根据 2014 年的语言调查报告，显示中文普通话为世界上人们使用的最多语言，算是大概有十亿人左右，多于使用英文沟通的 2 倍，以及中文还属于联合国大会（United Nations General Assembly 简称为 UN）的语言之一，大多数的人可能会明显看出中国是世界上第 2 大拥有经济方面及产业方面最强大的国家，而预估在 2020 年之内，中国一定会成为世界上最大的产业及高科技国家，所以学习中文是非常重要的，并且在线上网络调查统计会发现网站使用最多的语言就是中文。

为了能进一步的鼓励和促进外国投资，投资促进委员会还成立了各国的专案组（Country Desk），对于中国也提供了中国专案组（China Desk）来协助投资者来泰国投资，促进双边投资贸易，给投资者更加完善的服务，配有精通负责个国家语言的工作人员，例如：中国专案组有中文沟通的工作人员，若对泰国投资促进委员会提供的政策及申请感兴趣，投资者可以直接至泰国投资促进委员会办事处咨询，将配合所需的语言进行沟通及介绍泰国投资促进委员会给予的优惠政策。

泰国投资促进委员会为外籍投资者取得投资资讯的服务中心，能提供投资优惠及服务投资者，并且现在泰国政府支持及推动外国投资者进入泰国投资，尤其是中国及海外华人，所以泰国投资促进委员会编制了中文版本的文件及刊物资讯，以提供投资者研究，某些版本还包含了简体中文及繁体中文两种，除此之外，还提供中文版的官方网站，使投资者更便利的取得资讯，投资委办事处的网站是 <http://www.boei.go.th>，提供各种详细资料，无论是投资统计、申请优惠手册，包含泰国与个国家投资者的合作，以公开与一般民众参考。网站内有泰文、英文、中文及日语等，为了能接纳中国及海外华人投资者。泰国投资促进委员会设立了中文窗口（China Desk）以提供中国投资者咨询服务及相关资讯，投资者可以想泰国投资促进委员会预约咨询时间及相关资讯建议。

二、提供汉语服务的重要性

因为泰国政府意识到中国及海外华人投资者到泰国投资的数量持续增加，也更重视汉语服务的重要性，相关的政府单位及私人机构针对中文专业人员也有更高的需求，例如：会计师事务所会有中文窗口，而投资重要的政府机构泰国投资促进委员会更是需要有中文专业人员提供服务，才能落实外人到泰投资使泰国经济而产业发展稳定，所以才开始设立了专门为中国及海外华人投资者中文服务的窗口，另外针对其他国家也设有专业服务人员，例如：英文、日文等。而中文窗口主要提供的服务如下：提供中国及海外投资者投资咨询服务、投资优惠权利、投资相关法规以及申请投资优惠程序等。中文服务窗口除了要完成所分配的业务外，应具有专业的中文能力，才能正确表达投资泰国资讯，并且能使投资者信任泰国的政府单位。

随着泰国投资促进委员会和政府共同改善泰国投资环境的政策及措施，对于外国投资者来说，最关心的是政府管理措施的改进、教育和培训能满足商业部门需求，以及基础建设和物流系统的改善，所以泰国政府已经采取相应措施来处理这些问题，包括基础建设的发展、机场、公路和铁路开发，以符合投资者的需求，才能有信心在泰国投资。除此之外，语言及了解中国及海外华人投资者的行为对吸引中国企业来泰国投资是非常的重要，关于中国来泰国投资，投资委不可以轻忽，因为目前中国成长相当迅速，尤其是技术科技方面，投资委必须研究中国的投资，还有中国的经济发展状况，为了能够深度了解中国及海外华人的投资者，对与投资委来说这是个非常重要的功课。

目前泰国的中小企业大概具有 274 万家公司，占全国私营企业之百分之 98.5，在各个企业进行的业务种类和手段、所遇见的问题以及条件都会不一样，所以泰国投资促进委员会开始重视与各个单位及相关部门合作，为了推动及支持投资者在泰投资，并且符合投资者的需求以达到投资者的满意度。

泰国不仅是世界上最具生物多样性的国家之一，而且拥有丰富的自然资源，为产业的发展提供了竞争力的优势，所以泰国投资促进委员会为了发展国家的经济，有指定了促进中国及海外华人投资者之政策，如下：

- 1) 推动商业媒合 (Business Matching) 及扩展中国及海外华人的投资者，并且利用电子工具来反应国家政策。
- 2) 提升人员及投资者的水平，增加学武及实物上的知识及发展人员技术为了能接纳中国及海外华人投资者之扩展。
- 3) 促进及发展未来的工业，尤其是链接生产者与投资者更便利沟通，为了使投资者能看到在泰国投资更多地机会。
- 4) 支持每位投资者更容易进入投资委的资料，与泰国政府合作及协调，以提供投资者便利性。

目前中文服务窗口系统可以跟全球的投资者联系，能迅速提供投资咨询及协助解决投资相关问题，并搜集投资常见问与答及申请投资促进指南，不仅是投资基本资料、申请优惠奖励以及投资者的服务满意度等。

2016 年促进投资核准超过 926 件申请案，其中 30% 的促进投资申请案来自中国 106 件、香港 32 件及台湾 46 件等。从 2017 年起到 2018 年初，算是泰国投资促进委员会最重要的一个阶段。泰国投资委是依照 7 年期间的投资推广战略 (2015 年-2021 年) 来使用，针对可增加经济附加价值与研发计划者提出额外优惠，促进泰国发展知识密集产业，重视研发和人才培养，俾使泰国产业从劳力密集型产业逐步转型，为了使泰国经济能走出中等收入陷阱国家 (Middle Income Trap)，提升劳工收入，以符合泰国 4.0 政策成为高收入的国家之一，并且必须建立适合的商业环境，使用创新技术推动经济成长。根据上面所叙述关于中文服务窗口的职责范围，可以明显看得出来其涵盖了很多内容，但针对其服务的效益是否符合投资者的需求，需要进一步的研究调查，所以在后续第二章的部分研究者将调查泰国投资促进委员会的中文服务状况，可以作为泰国投资促进委员会发展中文服务业务的参考依据。

在中国经济发展和对外投资的背景下，泰国促进投资委员会提供汉语服务的目的主要有两方面：一是吸引和方便中国和海外华人来泰投资，了解泰国对外投资的法律法规和优惠政策等。二是促进泰国经济的发展和现代化，开发落

后地区，发展城乡建设，提升科学技术等。以上是投资委汉语服务的主要工作。因此提高投资委汉语服务人员的中文水平，完善汉语服务的工作，提高服务效率，成为了投资委发展泰国经济建设的一个重要方面。



第二章 泰国投资促进委员会汉语服务调查

第一节 投资委汉语服务人员调查

一、汉语服务人员基本情况

泰国投资促进委员会是泰国政府主要吸引外资来泰投资的主管机关，拥有很多的公务人员，约有 300 多位为各国投资者提供各项投资方面的服务。在投资委工作的人员分为公务员 280 人，政府员工 141 人，一般的雇员 18 人。投资委针对一些重要投资国家还分别设立不同的部门来管理。由于中国是泰国政府重视的外商投资国之一，所以也设立了专门为中国及海外华人服务的中文服务窗口，为中国投资者提供来泰投资的重要资讯。

投资委的中文服务窗口（Chinese Desk）提供汉语服务已经好几年了。投资委的汉语服务人员包括泰国人、泰国华人及中国人，总共有 9 位，正式员工 4 位，外聘顾问（Outsource）5 位，外聘顾问中拥有一位中国籍的员工来自湖北省，她的专业是外文学系主修英文，另外还分别有 2 位负责中文和泰文翻译服务，一位负责英文和中文翻译服务，其他两位是完全不会中文的泰国人员，这两位泰国人员主要是以英文和泰文提供服务为主。对于 4 位的正式员工之内，只有 2 位会说汉语，另外 2 位员工只会英语和泰语而已，因此投资委需要外聘汉语顾问协助汉语服务工作。外聘顾问中有的曾经到中国留学。中文服务服务人员的学历主要为管理学系、外语学系、政治学系和教育学系，学历包括学士毕业生和硕士毕业生，平均年龄在 25-35 岁之间。这些汉语服务人员在投资委工作有 2-3 年左右。

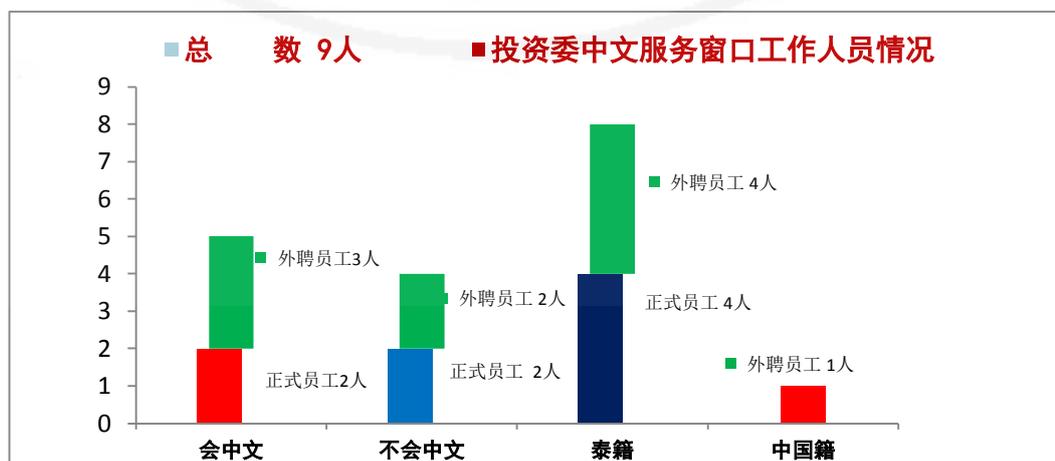


图 9 投资委中文服务窗口汉语服务人员情况

由于大部分的投资者都是来自中国大陆，其次是来自中国的台湾和香港地区。他们来投资委的中文服务窗口，主要是为了获取和了解投资委的优惠政策的具体内容，申请投资优惠的方式和条件等。来泰投资者并不是每位都能享有投资优惠，因为有些申请项目不在优惠的范围内。汉语服务人员必须熟知投资委的投资程序，法律法规，优惠政策，拥有足够的专业知识，能提供正确的信息内容，协助投资者达到投资的目的和需求。以下是本次对投资委汉语服务人员问卷调查的具体情况。

1. 性别

本从研究进行了问卷调查，被问卷的人员男女比例情况如下。

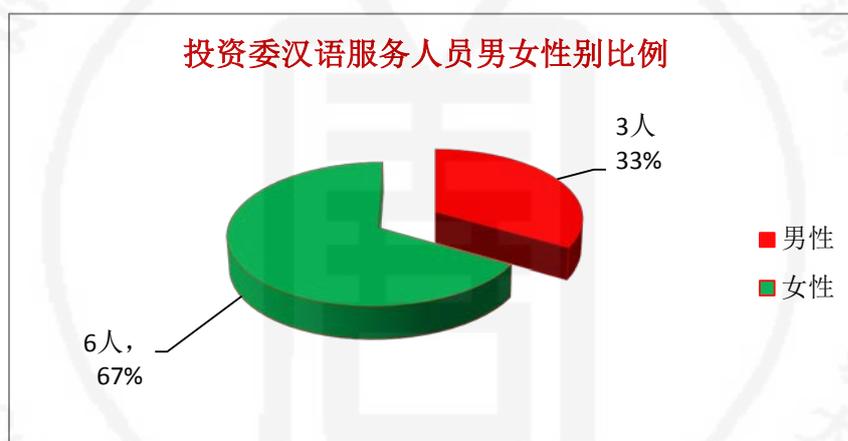


图 10 投资委汉语服务人员男女比例

从问卷调查中可知，在本次调查中主要从事汉语服务的男性，不同于一些服务行业的汉语服务人员，绝大部分是女性为 67% 及男性为 33%。

2. 年龄

表 1 显示，在投资委从事汉语服务的人员都是中青年。最小 20 岁，最大 40 岁。

表 1 投资委汉语服务人员的年龄情况

年 龄	人 数
20-30 岁	6
31-40 岁	3
总合	9

3. 汉语服务人员的学历情况

表 2 显示在投资委从事汉语服务的人员中，本科学士学位共 5 人，硕士学位共 4 人。

表 2 投资委汉语服务人员的学历

学 历	人 数
本科	5
硕士	4
总合	9

4. 汉语服务人员的专业情况

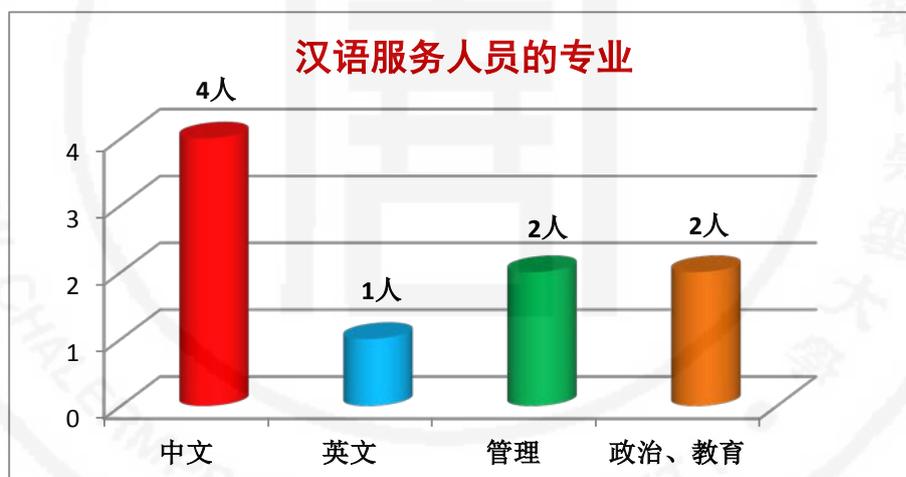


图 11 投资委汉语服务人员的专业情况

在问卷调查中，被调查的 9 名汉语服务人员中有 5 人的专业是外语，其中学中文的 4 人，学英文的 1 人，学管理专业的 2 人，学政治或教育专业的有 2 人。

二、汉语服务人员汉语水平情况

通过问卷调查了解到，泰国投资促进委员会汉语服务人员的汉语水平总体上比较好，但是汉语服务人员很少，不能满足投资委汉语服务的需要。投资委的汉语服务人员包括两个方面：一是投资委在职工作人员，二是从外面聘请的汉语翻译人员。实际上，投资委自己的汉语服务人员只有两位女性，她们可以

用中文与中国投资者进行沟通。但投资委办公室的其他人员都不能用汉语与中国投资者或前来的咨询者进行沟通。为了解决汉语服务人员短缺的问题，投资委要从外面聘请汉语翻译人员帮助投资委，这些外聘人员协助投资委与中国投资者沟通，从事相关文件的翻译工作。

本次课题研究对这两位在职的汉语服务人员进行了采访。她们学习汉语已经超过5年，汉语水平良好，具有较好的听、说、读、写和翻译的能力。她们表示做这个工作需要有良好的中文水平，如听说读写的能力，这样才能与中国投资者进行沟通，帮助他们解决问题。她们在投资委工作了2年半，主要负责与中国及海外华人投资者联系，提供相关的投资服务。除了提供中文服务，她们有时也会用到英文。她们表示由于中国经济的发展对世界经济的影响，特别是中国对东盟和泰国经济的影响，以及中国投资者来泰投资的增加，她们从事的汉语服务工作也会增加。比如与中国投资者的联系和沟通的工作，翻译资料和咨询工作等。她们表示为了适应今后工作的需要，促进外来投资，提升泰国的经济，她们也需要不断加强自己的中文学习，掌握更多的有关经济和工业方面的汉语词汇，提升自己的汉语水平和工作能力。

三、汉语服务人员的工作情况

对于汉语服务人员的工作情况来说，她们的工作主要与投资相关，向中国及海外华人投资者提供相关投资的中文资讯及服务，让投资者了解来泰投资的优惠政策和权益，以及泰国的经济状况。除此之外，汉语服务人员还要配合泰国4.0政策，不断加强自己的专业知识，做好促进外来投资的工作。

通过访谈进一步了解到，投资委在职的汉语服务人员的工作范围还包括管理外聘汉语服务人员，负责回复投资者相关政策方面的问题，以及管理中文网站系统。外聘汉语服务人员的工作范围主要是负责中泰翻译，也包括英中翻译。但是英中翻译的工作比较少。另外，他们还主要负责中文电子文件的翻译，翻译向上报告的中文内容，提供参考资料为投资委管理人员在会议上使用。由于投资委在职的汉语服务人员只有2位，不能满足工作需要，投资委需要外聘一些有专业知识和汉语水平好的汉语服务人员，协助投资委的工作，帮助投资委中不会说中文的工作人员与中国投资者进行沟通。

除了在一般的汉语服务工作外，汉语服务人员还有协助投资委对外宣传、接待、翻译和讲解投资委的投资项目、优惠政策和相关信息。例如当一些投资者团体和个人要来投资委了解和洽谈投资项目时，投资委要事先安排，做好准备工作。投资委在向这些团体介绍泰国的投资优惠政策时，需要汉语服务人员

充当现场介绍的翻译工作，为来访者提供一些中文资料和简报。如果投资人提出问题，他们还要进行现场翻译。

除了投资者团体通过预约来投资委了解情况外，一些投资者也会直接到投资委的办事处进行咨询，或通过电话、电子邮件等方式向泰国投资促进委员会的海外办公室了解情况。目前投资委在北京、上海及广州设立了海外办事处。近几年来中国的投资率持续成长，外国投资数据显示中国已经是泰国最大投资国之一，并且中国来泰投资的趋势还在增长。

投资委对汉语服务人员的基本要求是：

1. 要有主动工作的精神。
2. 有能力处理或安排咨询工作，发生问题时能提供解决的办法。
3. 能够执行泰国政府和投资委的政策和策略。
4. 具有良好的汉语水平和专业知识，提升自己的工作能力和汉语服务质量。
5. 穿着整洁，礼貌待人，服务热心，说话和气。
6. 认真负责，善于沟通，工作准时，认真负责，有工作效率。

投资委对汉语服务人员的要求，反映了投资委对汉语服务工作的重视。在投资委工作的汉语服务人员的需要具有良好的专业素质和中文水平。

第二节 投资委网站汉语服务调查

一、网站汉语服务情况

泰国投资促进委员会为了吸引和方便中国和海外华人来泰投资，投资委在自己的网站上提供也提供了中文服务。投资委的网站是 <http://www.boi.go.th>。中国投资者可以通过浏览这个网站查询所需要的信息和资料。投资委网站除了有泰文和中文简体繁体字外，还提供了英、德、法、日和韩文共七中种语言。投资委网站主要有五个栏目，具体内容是：

1. **投资委简介：** 职能、历史、委员会成员、行政官员、
Senior Management（高级管理）、组织结构、地址
2. **投资泰国的原因：** 泰国的优势、泰国的排名、宏观经济、生活在泰国、
泰国概况、投资者建议、投资商机

- 3. 商业投资:** How To Do Business With BOI (如何通过投资委经商)
 How To Do Business In Thailand (如何在泰国经商)
- 4. 投资促进:** 附加投资政策与促进措施、业务种类、
 Investment Promotion Criteria And Incentives
 (投资促进标准和激励措施)
 BOI Forms And Online Services
 (BOI 表格和在线服务)
 泰国投资促进委员会公告
 A Guide To The Board Of Investment
 (投资委员会指南)
- 5. 资料中心:** 新闻稿、投资委活动、获泰国投资委批准的公司数据库
 Single Window For Visa & Work Permit Event
 (申办签证和工作准证的单一窗口服务)
 统计、刊物、演讲、Video gallery (视频库)、Journal (期刊杂志)
 BOI 图书馆、E-Services (电子服务)



图 12 泰国投资促进委员会网站主要栏目的内容

虽然投资委中文网站的主要栏目都是中文的，但主要栏目里的内容绝大部分是英文的。对不懂英文的中国投资者浏览网站，了解具体内容还是很困难和不方便的。这也反映出投资委的中文网站真正成为一个中文网站，还有很多翻译工作要做。不仅中文网站是这样，其它外语的网站也存在主要标题是外语，很

多具体内容是英文的问题。见图 13)。只有泰文和英文的网站的内容，全部是泰文的或是英文的。



图 13 投资委中文网中的英文信息

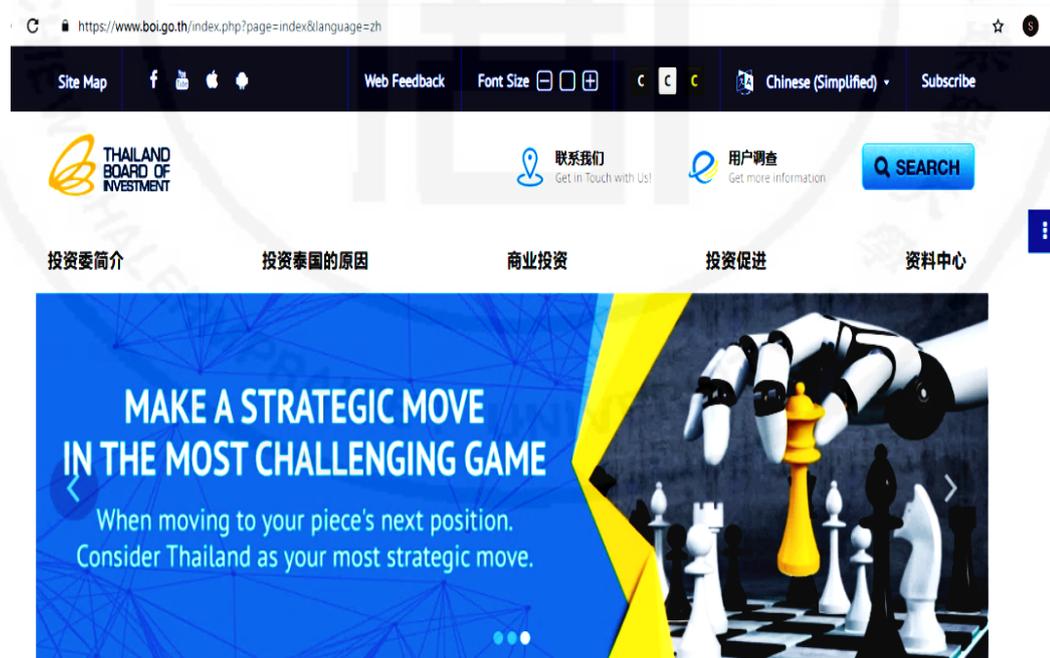


图 14 泰国投资促进委员会网站首页

对于中国投资者来说了解投资委的相关政策，需要阅读申请投资优惠手册或刊物，以及外国直接投资的统计表和资讯，但是这些重要的信息几乎都没有中文的，给不少中国投资者造成困难。因为大多数中国及海外华人投资者来泰

投资，投资委应该把这些重要信息翻译成中文。另外，网站中提供的统计表以前每个月更新一次，但是现在改统为每三个月更新才一次，有时甚至是超过三个月也没有更新。统计资料对各国投资者来说是相当重要的信息，是国外投资者来泰投资必须了解的。因为从这些统计表，投资者可以知道来泰投资国投资额的数量，多数投资在什么类型的产业，从而评估来泰投资的发展可能性，发展潜力和面对的市场竞争力。从对投资委网站提供的语言情况调查，在汉语服务方面需要做好翻译工作，不仅是对中文，对其它外语也是一样。只有这样，才能为外国投资者提供及时、重要和全面的投资信息。



图 15 泰国投资促进委员会网站

中国及海外华人投资者除了通过浏览投资委的官方网站了解有关来泰投资的信息外，还可以通过“中国信息中心网”（China Information Center 简称为CIC），即 chineseinfo.boi.go.th 网站获取中泰经贸方面的信息。这个网址主要是提供中国经济贸易发展的信息，是了解泰中经济发展的窗口（Chinese Desk）。网站栏目是泰文的和一些英文的，但网站中很多内容有泰中对照。进入网站后，读者会发现首页都是泰文，网站页面上的标题分别为基本资料、省份信息、贸易及投资、投资机会、投资手册、公开信息以及线上资料库等，这些标题里面还有更细节的信息提供外界参考。例如：泰国和中国的贸易关系，中国在泰国投资的机会趋向，泰国和中国签订的协议，泰国投资促进委员会的研究

信息，以及投资促进委员会的最新公告。图 15 显示的是投资委 CIC 网站。这个网站主要为泰国投资者或研究和了解中国经济发展情况的泰国读者提供相关信息。对中国投资者和读者来说，由于网站的主要栏目都在泰文的，中国投资者和读者很难查询。

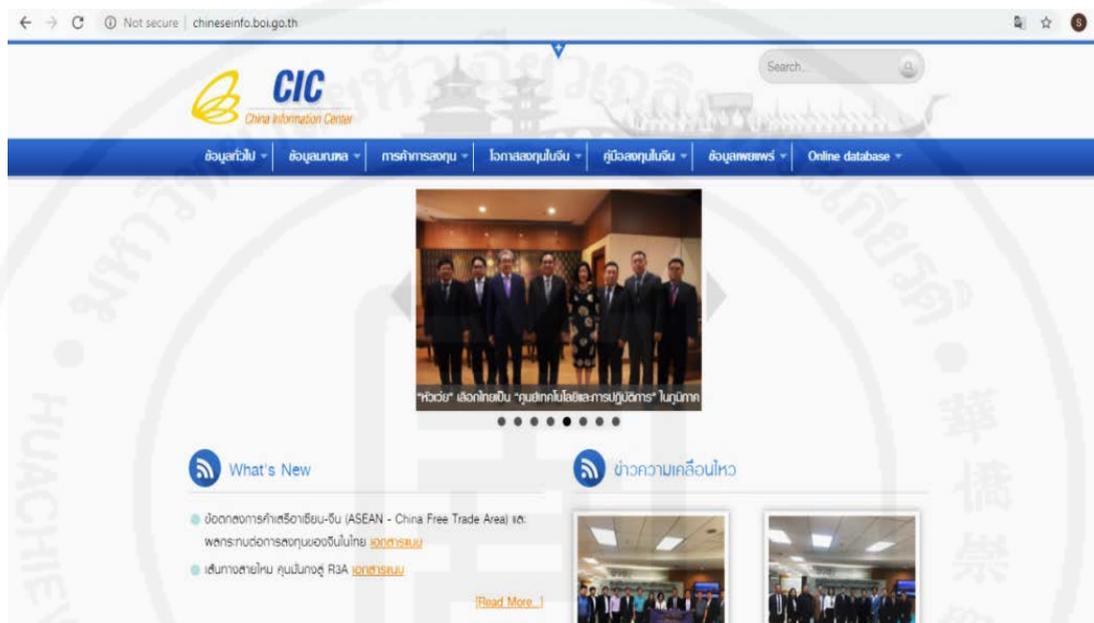


图 16 中国信息中心网站



图 17 投资委中国信息中心网 CIC 里的内容

由于网站提供了中国在泰投资情况的统计信息，泰-中投资和经济方面的信息，中国 500 强公司的信息，中国工商业发展的信息，以及泰国投资委在中国办事处的信息等，中国投资者需要先通过翻译了网站的栏目后，才可以知道该查找哪些信息。

中国信息中心网的首页左边有供查询的泰文栏目。例如：中国投资的统计、泰国-中国投资经济新闻、中国 500 强企业、中国的重要经贸网站、中国经济资料和图书、投资委在中国办事处负责人和地址网址，以及网站服务满意度调查等。有关泰国-中国投资方面的新闻，每个月初和月中都会更新。网站里面的内容有泰文的也有中文的。泰国投资者和中国投资者如果要了解中国或泰国投资信息可以浏览这个网站。如果中国投资者通过翻译知道泰文的栏目，中国投资者可以点击自己所关心的内容查看，在这些栏目下，大都有相对泰文的中文翻译内容。这个网站主要提供的是中泰经济发展信息。由于网站的栏目大都是泰文的，对中国读者来说很难浏览这个网站。除非通过翻译了解了网站中的具体栏目后，才能进一步点击浏览其中的内容。投资委这个“中国信息中心网（Chinese Information Center）”应该和它的“泰国投资促进委员会网（Thailand Board of Investment）”一样，最起码要把网站的栏目翻译成中文，让中国投资者知道该查哪些信息。只有这样才能起到中文服务的作用。

二、网站汉语服务人员情况

为了吸引和方便中国及海外华人投资者来泰投资，泰国投资委员会办公室在官方网站中提供了汉语服务。在投资委网站工作的汉语服务人员共有 4 位，都是外聘的泰籍人员。他们的主要工作是管理和更新网站信息内容，让中国投资者能够及时了解在泰国投资的相关资讯。他们管理网站资讯系统，要有投资方面的专业知识，掌握投资方面的信息，对网站的工作认真负责，保证网站提供的信息准确和及时。如果网站提供了错误的信息，不仅会影响到泰国投资促进委员会网站的信誉和形象，而且也会误导投资者。投资委要求网站汉语服务人员必须不断地增强自己的工作能力，发挥自己的潜力。

网站服务人员的具体工作包括以下几个方面：

——负责的内容是设计网站版面，以及帮助解决网站会发生的问题，维护网站的正常运行。

——及时更新网站的资讯，确认网站信息的更新不会影响其它的信息而产生问题。使网站都能正常的浏览，保证网站的整体设置不变。

——在上传新的资讯之前，投资委要通过多次检查，确保新增加的信息正确

——检查后没有发现问题，新的信息资料才能上传。

网站汉语服务人员需经过以上四个程序才能把要更新和增加的信息上传到中文网站，提供中国及海外华人投资者浏览。

此外，提供广告信息也是投资委网站的一项重要的工作。由于广告是为了传达资讯，让大家都能知道投资相关的资讯，投资委网站汉语服务人员有时需要与私营部门和企业合作，让他们知道投资委新的进展和新的政策策略。如果私营部门和企业需要投资的话，他们可以把握机会权衡投资的项目和利益。这是泰国政府必须推动及支持所有企业发展的一项重要工作。

总之，泰国投资委网站要求汉语服务人员具有良好的中文专业能力，翻译能力和网站管理技术。当网站发生问题时，他们必须有足够的应变能力和耐心，对网站工作认真负责。网站的汉语服务人员说，目前中文网站的中文资讯很不完整，要真正做成一个完整的中文网站，这种状况给很多不懂英文的中国投资者造成了不少麻烦，这些都是需要今后改进的。从对网站中文服务情况的调查来看，网站缺少中文翻译人才，如泰-中翻译人才和英-中翻译人才。这造成了网站缺少人员和时间从事大量的翻译工作。网站现有的汉语服务人员的工作只有维持这种状态，所以网站增加有翻译能力的汉语服务人员是提高网站服务质量，逐渐减少中文网站中英文的内容，增加中文内容的一个非常重要的措施。

第三节 投资委汉语服务管理调查

一、投资委汉语服务的管理情况

由于中国经济的发展，来泰投资者增多，吸引中国投资者来泰投资，是投资委的一项重要工作。泰国投资促进委员会设立了中文服务窗口的目的，就是为了满足中国及海外华人投资客的需求，为他们方便了解来泰投资的各项法律法规和优惠政策等信息，提供供全方面的服务。

投资委对网站的管理方法是，管理部门给不同语言网站分配工作。以中文网站为例，网站管理部门负责安排资讯的上传、调整和更新，以及改善网站的工作。中文服务人员负责把投资委审查批准的资讯放在中文网站中。投资委还

需要维护和管理资讯的安全以及持续提供服务，保证网站提供的资讯准确及时。投资委还负责网站资料不被修改。

投资委对网站各个部门和环节的管理有具体的系统，哪个部门负责哪一部分工作都有明确的规定和执行程序，保证网站的良好运行，使其安全稳定，为投资者提供最好的服务。

二、投资委汉语服务的培训情况

1. 汉语培训

泰国投资促进委员会的服务重点在于提供专业和正确的投资咨询服务。与投资委其它语言网站一样，投资委的中文网站的服务人员要适应泰国经济和外来投资增长的需要，不断提高自己的汉语水平和翻译水平。除了汉语服务人员需要加强自身的中文学习外，作为投资委也要对从事语言服务的人员进行专业培训。这样可以保证各语言网站的服务人员具有优秀的专业能力，服务品质和良好的语言水平。

2. 中国文化培训

泰国投资促进委员会每一年将举办一次文化培训活动，不仅是提供给投资委的服务人员，还包括外人也可以参加。对于投资委举办这些活动，主要的内容都属于相关文化的资讯，他们希望这种方式了解中国文化。例如公司对接待服务的专业训练，融入了中国的服务文化，待人接物的礼仪。

3. 网站业务培训

除了语言培训和文化培训外，投资委办公室会随时培训各部门的员工关于系统作业的学习。这也包括网站的汉语服务人员。不仅如此，业务培训还包含其他各组单位员工，例如：机台优惠部门、原物料优惠部门等。

4. 举办促进经贸发展研讨会

泰国投资促进委员会秘书长 Ms.Duangjai Asawachintachit 表示投资委将与各单位共同合作，例如：泰国商业部、泰国东部经济走廊政策委员会办公室及中国国际贸易促进委员会（China Council for the Promotion of International Trade 简称为 CCPIT）等，需要举办大型的研讨会，题目是“Thailand-China Business Forum 2018: Comprehensive Strategic Partnership through the Belt and Road Initiative and the EEC”，为了推动中国和泰国之间的经济及投资关系，这个研讨会也邀请了中国的政府机关管理人员出席，同时有 400 家的中国企业，包含大型和中小型企业，从事相关目标产业，例如：基础建设、数位经济、汽车以及能源等，共同参加该研讨会，促进中国投资者在泰国的贸易及投资。

该研讨会主要是增加泰国和中国的经济投资关系，重点是提供泰国 4.0 推动政策的资讯、投资环境改善、东部经济走廊政策、国家数字经济发展政策以及投资优惠的政策，除此之外，泰国投资促进委员会还安排在泰国投资的中国及海外华人企业，分享在泰国投资的经验，同时与有兴趣到泰国投资的中国及海外华人企业进行交流，特别是投资于东部经济走廊（EEC）。另外，投资委在中国的办事处如：上海、北京及广州这三省也有举办泰国投资吸引研讨会、商业配对（Business Matching）及安排投资团参观工厂、举办与中国个各单位建立良好关系的国外投资活动。投资委还安排中国及海外华人投资组团到泰国考察和研究在泰国投资的状况及方向，包括安排泰国投资者到中国考察投资环境。

第四节 对投资委汉语服务满意度调查

一、中国及海外华人在泰投资概况

2001 年，中国加入世界贸易组织（World Trade Organization: WTO），使泰国与中国的贸易关系迅速发展。中泰之间的贸易总额直到今日中国及海外华人投资者也一直不断地进入泰国投资。中国在泰国投资 6 年期间增加了 56 倍，目前中国是在泰投资的第二大投资国，第一投资国是日本。中国政府为了扩展自己的市场，不断地推动国内的投资者进入其他国家投资，而东盟国家也是中国投资者的主要目标市场之一，由于泰国和中国的地理位置接近，以及文化习俗相似，并且中国政府也愿意与泰国合作，以“一带一路”的政策支持有潜力和有信任的私人企业及金融组织进入东部经济走廊投资，提供投资者投资优惠，以及将扩展电子、数位、农务、数字产业、旅游企业、文化及教育等合作。

来自中国商务部的数据，贸易方面，2018 年 4 月，中泰双边贸易额为 64.0 亿美元，增长 20.75%，其中泰对华出口 25.3 亿美元，增长 19.90%；从中国进口 38.6 亿美元，增长 21.31%。2018 年 1-4 月，中泰双边贸易额为 253.2 亿美元，增长 12.42%，其中泰国对华出口 97.3 亿美元，增长 5.03%，从中国进口 155.9 亿美元，增长 17.59%。

投资方面，2018 年 1-3 月，中国成为泰国第二大投资来源国，申请投资优惠项目涉及投资额 28.36 亿泰铢，其中涉及投资额最多的三大行业分别是化工行业（9.25 亿泰铢）、塑料回收行业（5.40 亿泰铢）以及钢筋生产（4.22 亿泰铢）。

2018年1-3月，中国香港（地区）为泰第三大投资来源地，申请投资优惠项目涉及投资额27.21亿泰铢，其中涉及投资额最多的三大行业分别为柔性印刷电路及电路板生产（15亿泰铢），电力行业（5.96亿泰铢）以及数字服务业（3900万泰铢）。

旅游业方面，2018年4月赴泰游客总人数为309.3万人，同比增长9.38%，其中中国游客98.7万人，增长31.90%。1-4月赴泰游客总数为1370.1万人，同比增长13.97%，其中中国游客416.1万人，同比增长30.56%。^[1]

泰国为了跻身高收入国家的行列，制定了“泰国4.0”、“东部经济走廊”等战略方针。尤其是东部经济走廊，是泰国支持外国投资者在新型科技工业上投资的重要地区，现在已有1000多名中国投资者在EEC特区进行投资。目前泰国政府也是非常重视中国及海外华人的投资者，所以依国别规划了吸引外商投资的策略，中国及海外华人也不例外，透过研究该国家投资者做投资决议的状况，包括制定吸引外商投资的计划，例如：吸引外国直接投资的活动，并且和政府及私人的单位和组织合作，使吸引外国投资的作业更有效率。

近几年，中国在泰国投资主要的产业是轻工业、化学品工业、塑胶及金属工业等已获得泰国投资促进委员会的优惠奖励总共有15个项目，包括建筑企业、贸易、银行、金属加工、不动产、航空以及电子零配件等企业，另外，中国有意愿与泰国合作投资基础建设项目，例如：高速铁路、水务管理以及石油业务等。

来泰国投资的中国及海外华人厂商，多为具有国际知名度的大型企业，例如：华立集团股份有限公司（Holley Group Electronic）从事仪表制造业、华为技术有限公司（Huawei Technologies Co., Ltd.）从事通讯业、海尔集团（Haier Electric）从事电子电器业、台达集团（Delta Group）从事电子零组件及自动化产业、阿里巴巴集团（Alibaba Group）从事电子商务业、泰金宝电通股份有限公司（Cal-Comp Electronics & Communications Co., Ltd.）从事电子产品制造业等等。除此之外，目前泰国及中国在各个方面都比较紧密，不仅是双边、多边和区域框架，例如：东盟-中国年度磋商会（ASEAN-China Annual Consultation）、东盟+3（ASEAN+3）、ARF及亚洲会议（ASEM）等，他们比较注重发展双边的贸易关系以及提升国家的合作范围，为了能够加强两国之间的竞争力。

[1] 中国商务部网站：《截止2018年4月中泰贸易数据》

<http://www.mofcom.gov.cn/article/tongjiziliao/fuwzn/ckqita/201806/20180602754344.shtml>

二、对投资委汉语服务的满意度调查

根据对 100 位中国及海外华人投资者的调查，他们对投资委的满意度为 62%，79% 打算在泰国继续投资，21% 打算在泰国扩展业务。调查结果显示中国投资者对泰国投资促进委员会提供的汉语服务多数都很满意的，他们能够及时向投资者提供资料，回答问题。大部分的投资者表示投资委的线上服务也非常好，不仅可以节省时间，而且还有便捷的链接系统，为中国投资者在泰投资办理各种手续提供了方便。中国投资者表示尤其是在办理签证，工作许可证和优惠奖励等方面。一些中国投资者希望投资委延长对减免企业所得税的期限。

2017 年泰国政府颁布了促进投资法案（第 4 次增修版本）及泰国东部经济走廊法案，出台了一些新的优惠政策。但中国投资者表示投资委的工作还有需要改善的地方，如应进一步提升政府工作效率，改善关税服务系统，使投资者在泰投资更加便利。另外，中国投资者认为，投资委要防止贪污，改善税收法。中国投资者希望不断改进的投资环境，以吸引更多的外商来泰投资。

在问卷调查中，中国及海外华人投资者认为 2019 年的投资收益一定会比 2018 年更好，不仅在收入和利润，而且投资成本也会降低，包括债务减少等。中国投资者表示，外国投资者对泰国经济状况充满信心，会持续在泰国扩展自己的业务。

以下是中国及海外华人投资者对投资委满意度的调查结果：

（一）中国投资者的基本情况

1. 性别

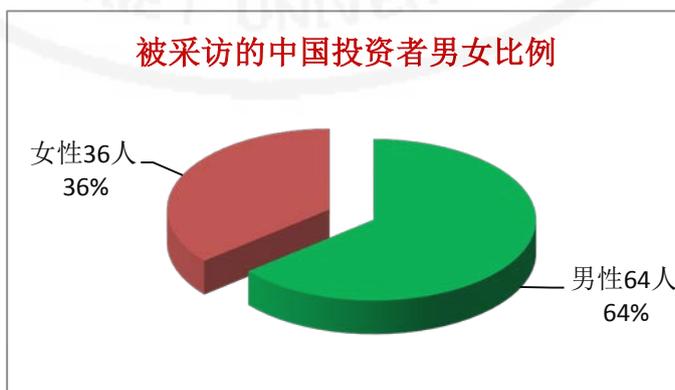


图 18 被采访的中国投资者男女比例

图 18 显示在被采访的中国投资者中男性占 64%，女性占 36%。中国投资者的男性比女性多。

2. 中国投资者的年龄段

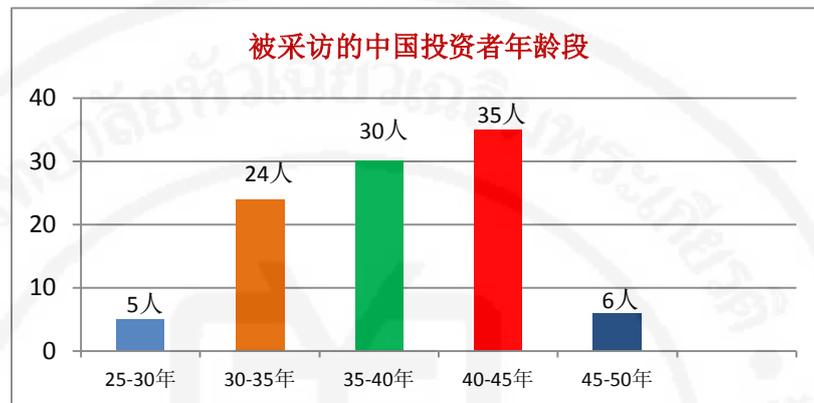


图 19 被采访的中国投资者年龄段

从图 19 中我们可以看到来泰投资的中国投资者，年龄在 40-45 岁的最多，占 35%，其次是 35-40 岁的占 30%，30-35 岁的占 24%。调查结果显示，来泰投资的中国投资者的年龄主要在 30-45 岁之间。20-30 岁的有 5 人，45-50 岁的有 6 人。

3. 来泰投资的公司类型

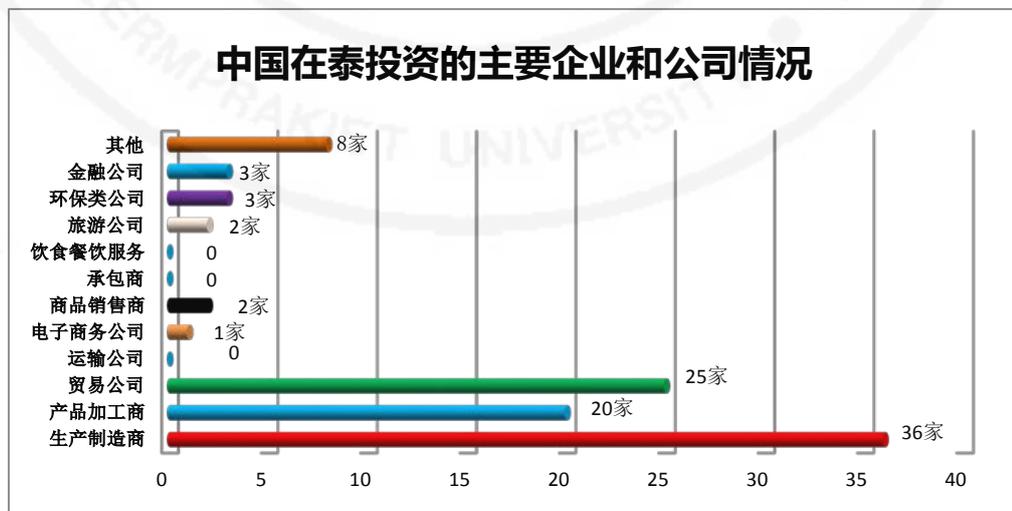


图 20 中国在泰投资的主要企业和公司情况

图 20 显示，中国公司在泰投资最多的是生产制造业，第二是贸易公司，第三是产品加工业，第四是其他产业，然后是金融、环保、旅游、商品销售和电子商务。目前掌握的资料没有在餐饮、运输和承包方面的投资。

4. 中国及海外投资者对投资委投资的法规政策的反映

表 3 中国及海外华人投资者对投资委的法规政策的反映指数

理解程度	数量（家）	百分比（%）
非常理解	24	24
理解	38	38
一般	10	10
不太理解	8	8
不理解	0	0
不清楚	20	20
总合	100	100

从表 3 中可以看到：中国及海外华人投资者对泰国投资促进委员会推出的法律法规，一系列的优惠政策，在总体上是理解的。对 100 名调查者的调查结果是：

1) 表示理解的占 38%，这部分投资者表示他们也认识及研究过泰国投资委的优惠政策，也有机会与中文服务窗口联络过，但现在还没有申请优惠奖励，主要的原因是他们的公司对投资委的某些条件还不符合。

2) 表示非常理解的占 24%，这部分投资者都能够了解投资委的优惠政策，他们与投资委联系，请投资委提供相关的投资服务。他们已经在泰国进行了投资，大多数都是生产制造公司及贸易公司，所以他们都曾经询问过投资委以及研究优惠内容，对某些投资者来说，认为投资委的优惠能够协助他的行业，对他公司也有利益。他们知道目前泰国政府更注重中国及海外华人投资者，所以他们认为申请投资委优惠是一个很好的选择。

3) 表示一般的占 10%。

4) 表示不太理解的占 8%。

5) 表示不清楚的占 20%。第 4 和第 5 类的投资者对投资委不熟悉、不了解主要是他们没有与投资委联系过。一个原因是他们投资的行业与投资委没有什么关系。他们投资经营的产业不是投资委要促进的产业，他们不属于投资委促进投资企业的范围。另一个原因是这些公司刚开始在泰国经营，对泰国经济贸易状况不太熟悉，没怎么关注投资委的工作和优惠政策。通过本次对他们的调查问卷之后，他也觉得将会去了解投资委的相关投资资讯和优惠，也许对他们公司企业的未来发展有用。

以上问卷调查反映出的情况来看，投资委在宣传泰国政府的投资优惠政策方面还有很多工作要做。对投资委今后开展促进投资工作是有益的参考。

5. 中国及海外投资者对投资委汉语服务满意度的调查

本次研究针对投资委汉语服务的满意情况对中国及海外投资者进行了调查。

表 4 中国及海外华人投资者对投资委汉语服务满意度的调查表

汉语服务情况	A 很满意	B 满意	C 一般	D 不满意	E 很不满意	M 满意度指数
1.对工作人员的服务态度	13	64	23	0	0	3.9 (一般)
2.有足够人员提供汉语服务方面	9	22	48	21	0	3.19 (一般)
3.在提供促进投资优惠资料方面	34	36	30	0	0	4.04 (满意)
4.在提供充分投资资讯方面	21	53	26	0	0	3.95 (一般)
5.对服务人员办事效率的满意方面	14	49	37	0	0	3.67 (一般)
6.对服务人员的综合服务的满意情况	12	58	30	0	0	3.82 (一般)

满意度标准：很满意 (A)=5，满意 (B)=4，一般 (C)=3，不满意 (D)=2，很不满意 (E)=1

满意度指数：M= (Ax5)+ (Bx4) + (Cx3) + (Dx2) + (Ex1) /100

(二) 满意度指数分析：

表 4 反映的是中国投资者对投资委汉语服务六个方面的满意度情况。从满意度指数 5 个指数来看，在被访问者中各项总体指数都没有达到很满意的标。达到满意标准的只有第 3 项，即投资委提供的优惠资料方面，被访者总体上是满意的。另外，其他 5 项都到达和超过一般的标准，其中“提供充分投资资讯方面”的指数非常接近满意的标准。

这个满意度调查在一定程度上反映投资委在满足投资者的服务上还有一些地方需要改进和提高。这里面满意度指数最低的是汉语服务方面。这反映出投

资委在提供汉语服务方面比其它方面做得要差一些，加强投资委的汉语服务，提高汉语服务的质量是投资委今后应该改进的地方。

（三）满意度百分比分析：

在对工作人员的服务态度方面，64%的投资者表示满意，他们对泰国投资委汉语服务的满意度为良好。他们表示投资委能够随时提供资讯，对工作负责，提供投资者所需求的服务，并且服务态度也良好，热心服务，拥有足够的耐心以及愿意协助各项事情，使投资者更加信任及印象深刻。另外，在服务的程序方面，提供的建议和咨询多数是合适的，能为投资者够提供充足的服务，解决投资者的问题。

在有足够人员提供汉语服务方面，48%的投资者表示他们的满意情况是一般的。因为他们觉得虽然人员能够提供完整的服务，但是对于投资委提供的汉语服务人员少，不能满足投资者对咨询信息的需要。被调查者认为投资委需要增加更多的汉语服务人员，以适应中国投资者人员增加和汉语资料不足，需要更多的翻译等方面的问题。

在提供促进投资优惠资料方面，有36%的投资者表示满意，43%的表示很满意。调查结果反映在这方面投资委做得比较好。投资委的汉语服务人员都能够向中国及海外华人投资者提供相关促进投资优惠的资料，满足投资者对优惠政策的需要。

在提供充分投资资讯方面，53%的投资者表示在满意的阶级，汉语服务人员能较好地掌握和熟悉投资优惠内容和条件，有效和准确地给投资者提供相关的投资优惠的信息。

在服务人员办事效率的满意方面，有49%的投资者表示满意，他们认为汉语服务人员努力工作，能够及时处理及解决他们的问题。但被访问中有37%的投资者表示汉语服务人员的办事效率一般，在有些事情的处理上没有抓紧时间，不够积极。

在服务人员的综合服务的满意度方面，有12%表示很满意，58%的投资表示满意。调查结果反映出占70%的投资者对汉语服务人员综合服务是好的。但是还有30%的投资者认为投资委汉语服务的综合情况属于一般，表明投资委还需要改善一些服务质量不高的方面。

6. 对投资委接待工作满意情况的调查

表 5 泰国投资促进委员会对投资者的接待情况

泰国投资促进委员会对投资者的接待情况	很满意	满意	一般	不满意	很不满意
1.对 BOI 办公管理服务系统是否满意	23	52	25	0	0
2.对 BOI 客户咨询和信息反馈的满意情况	26	53	21	0	0
3.对 BOI 提供相关资料的满意情况	25	59	16	0	0
4.对 BOI 综合服务的满意情况	28	55	17	0	0

表 5 反映了中国投资者对投资委汉语服务接待工作的满意情况。调查结果显示：

一、在投资委的办公管理服务系统方面，有 52% 的投资者表示满意。投资者认为投资委能够管理内部的工作系统，能安排各个部门的人员来负责各种事情，帮助投资者到关部门咨询。只有 25% 的投资者对这方面的工作表示一般。

二、在对投资委客户咨询和信息反馈方面，53% 的投资者表示满意，26% 的人表示很满意。大多数的投资者认为投资委能够解释和回答他们所咨询的问题，使他们能够了解目前来泰投资的情况。

三、在对投资委提供相关资料方面，有 59% 的投资者表示满意，25% 的表示很满意。他们认为投资委提供的资料对他们很有利，不仅是手册、期刊、文章或投资杂志的信息都能下载，也可以直接到投资委办公室拿资料正本。投资者认为不足的是有些资料没有中文版，使他们在阅读理解上造成障碍。

四、在对投资委综合服务的满意方面，有 28% 的投资者表示很满意，有 55% 的人表示满意。投资者认为投资委不仅能够向外商给予相关投资的协助，还能接待及吸引各国的投资者进入泰国投资，可说是泰国最好的政府单位之一。

7. 对投资委电子商务与网络服务的满意情况

投资委的汉语服务基本上有两个方面：一个是汉语人员与中国投资者的直接联系、出面接待、对投资委法律法规和优惠政策的介绍、说明和提供相关的资料。这方面的工作主要是人与人的接触，要求汉语服务人员具有良好的汉语听说读写的努力。

另一方面是非人员的接触服务，这就是投资委提供的网络电子汉语服务。中国投资者了解投资委的投资优惠政策除了直接去投资委办公室外，另一个渠道就是浏览投资委网站中的汉语服务。中国投资者可以通过上网查询他们关心的投资信息。投资委的网站汉语服务和人员汉语服务一样，都是投资委汉语服务的重要部分。网站汉语服务的好坏，也同样影响投资委的工作效率和服务质量。本次对投资委汉语服务满意度的问卷调查，除了在投资委工作的汉语服务人员，也包括投资委的网站的汉语服务情况。

从 6 中我们可以看到中国投资者对投资委网站汉语服务的满意情况。

表 6 对投资委网络汉语服务的满意情况

投资委电子商务与网络服务情况	很满意	满意	一般	不满意	很不满意	满意度指数
1.能够及时提供中文法规和政策信息	11	34	42	13	0	3.43 一般
2.方便客户通过网站了解 BOI 的各种信息	25	46	29	0	0	3.96 一般
3.网络能够提供充分的中文信息	3	29	48	20	0	3.15 一般
4.网络提供的中文资讯是否可以满足客户的需求	5	32	51	12	0	3.18 一般
5.BOI 网站能方便投资者了解相关资料和信息	16	49	35	0	0	4.31 满意
6.您对网络提供中文资讯的综合满意度	8	38	54	0	0	3.00 一般

满意度标准：很满意 (A) =5，满意 (B) =4，一般 (C) =3，不满意 (D) =2，很不满意 (E) =1
 满意度指数：M= (Ax5)+ (Bx4) + (Cx3) + (Dx2) + (Ex1) /100

本次满意度调查了 6 个方面，从调查结果如下：

大多数的投资者对于第 5 项，表示很满意的占 16%，表示满意的占 49%，几乎占被采访人数的一半。没有表示不满意的。满意度指数 4.31 为满意。这是这次调查各项指数中最好的。

接下来是对于第 2 项，有 25%的投资者表示很满意，有 46%表示满意，表示一般的为 29%。中国投资者认为投资委网站能够为投资者提供了许多各项网上服务，提供的各个项目的信息也很清楚，方便浏览着点击查看。满意度为 3.96 接近满意的指数。

对于第 1 项，有 34%的投资者表示满意，11%的表示很满意。他们认为投资委的网站为他们了解相关信息提供了便利。但有 42%的投资者表示网站的服务一般。主要原因是他们觉得网站信息更新比较慢。另外，还有 13%的投资者表示不满意，满意度为 3.43 一般。

对于第 4 项，表示满意的占 32%，表示一般的占 51，表示不满的占 12，满意度指数 3.18 为一般。调查结果反映在提供中文资讯方面，投资委的服务在总体上还没有达到让中国投资者满意的程度。

对第 3 项，表示很满意的占 3%，表示满意的占 29%，表示一般的占 48%，接近一半，对于这项，表示不满意的人数最多，占 20%，满意度指数为 3.15 为一般。这个结果反映出投资委在汉语服务方面还需做不少改进。网站虽然提供了中文，但网站内容大部分是英文的，其特点是网站的栏目主要是中文，内容主要是英文。没有真正起到中文信息的作用。所以中国投资者在问卷调查中表示不满意的人数比较多。

最后是对第 6 项，表示很满意的占 8%，表示满意的占 38%，表示一般的占一半以上，为 54%。这一项的满意度指数是 3，为一般，接近不满意的指数的上限。调查结果显示，投资委在这项的服务上与全体项相比做得比较差。这是因为网站虽然有中文资讯，但大多数内容还是英文的。中国投资者希望投资委加强翻译工作，方便中国投资者查阅。

8. 对投资委汉语服务不满意的原因调查

表 7 中国及海外华人投资者对泰国投资委员会不满意的原因

原因	数量（位）	百分之（%）
1.内容大多是英文，缺乏中文信息的具体内容	61	61
2.中文翻译内容不够准确、完整	36	36
3.汉语服务人员不足、影响工作效率	3	3
4.工作人员的汉语水平	0	0

表 7 调查结果反映了中国投资者对投资委汉语服务不满意的一些原因。在调查中最满意的投资委提供的很多资料包括书面和网站的信息大部分是英文的，在提供信息方面没有起到中文服务的作用。

首先，在被调查的 100 名中国投资者中，对“缺乏中国信息的具体内容”的不满意率达 61%，占被访者的一半以上。这个结果说明投资委的汉语服务的问题主要是在缺乏中文的文件，大量的英文文件让中国投资者在了解投资委的法律法规和优惠政策上产生不小障碍。他们希望未来投资委能够提供更多的中

文资料，并且提供一些优惠措施的中文简报，以方便中国投资者及时掌握投资委的最新信息。

其次，36%的投资者认为投资委的中文资料翻译有不够准确和明细的地方，与一些资讯有出入。他们希望投资委能提供完整、准确的翻译成文件。

第三，有3%的投资者认为投资委的工作人员不足，当投资者来的人多时，或要办理的事物多时，服务人员就显得人手不够，让投资者等的时间较长。

第四，在对于“工作人员的汉语水平”方面，没有投资者表示不满，说明投资委的汉语服务人员的中文服务质量是好的，被中国投资者认可。

此外，一些投资者表示投资委应该增加一些中文服务窗口的联络方式。例如：增加电子平台（Electronic Platform）和即时通等联系方式，让投资者能够容易与投资委沟通，及时了解投资委的各项活动。

综合以上对投资委汉语服务满意度调查的结果，可以归纳以下两个方面：

一、汉语服务人员方面

投资者表示汉语服务人员能够提供完整的服务，也能提供他们所需要的信息及资讯。他们能为投资者提供促进投资的优惠资料和其他各项服务。总体上来看，汉语服务人员的中文水平好，能与投资者进行良好的沟通，服务态度认真，有应变能力和足够的耐心，能处理各种问题，尽量协助投资者来泰投资。汉语服务人员的工作得到了被采访的中国投资者的肯定。

二、汉语服务网站方面

投资者表示网站是投资委提供汉语服务的重要窗口。网站是一个与世界各国投资者连接的非常重要的方式，投资者可以通过投资委的网站了解投资委的法律法规和优惠政策，从网站中不同的栏目查询不同的信息。目前有很多中国及海外华人的厂商来泰投资，仅仅通过人员服务是不够的。投资委网站中的汉语服务，补充和加强了汉语服务，方便了投资者对投资委相关资讯的查询。但是网站中的汉语服务又一个比较的问题，就是网站中的具有内容大都是英文的，没有翻译成中文，给中国投资者造成了很大的不便。而且有些中文翻译文件不够准确、严谨，会产生一些误解。解决投资委提供的相关法律法规和优惠政策等信息的中文翻译，是投资委需要改进和一个重要问题。增加中文翻译文件是汉语服务人员和网站工作共同改进和加强的工作。

第三章 泰国投资促进委员会汉语服务的评估

第一节 问卷调查结果分析

一、汉语服务人员汉语服务质量分析

1. 总体汉语水平方面

通过问卷调查，在投资委汉语服务窗口工作的人员共有9位。正式员工4人，外聘人员5人，正式员工和外聘人员各有2位不会中文。其他会中文的工作人员的中文水平良好。有些人通过了汉语水平考试（HSK）5级到6级，都能使用汉语与中国投资者沟通。所以在满意度调查中汉语服务人员中文服务质量得到了好评。投资者反映汉语服务人员的汉语沟通能力强，用语词汇方面也没有什么问题。在服务态度上也认真负责，能够使用普通话联系，对投资者的一些需求也能帮助解决投，方便了投资者在泰国的投资。

根据问卷调查，投资委汉语服务人员在语言服务方面是比较好的。在汉语资料服务方面也是比较好的。满意度调查显示中国投资者对投资委汉语服务质量的满意度平均为一般。在满意度调查中，中国投资者满意度最高的就是在提供投资优惠政策资料方面。不论是服务人员还是网站，在提供资讯方面都得到了中国投资者的认可，表示“满意”，但在其他方面，中国投资者对投资委汉语服务的满意度都为“一般”

2. 提高汉语水平方面

在问卷调查中，投资委在职的汉语服务人员表示要进一步加强自己中文学习，提高自己的汉语水平，特别是提高不同行业方面的专业知识和掌握有关词汇，做好投资者前来咨询的接待工作。

3. 缺少中文文件资料方面

投资委在汉语服务方面是积极的，但不少文件内容是英文的。不仅汉语服务是这样，其它外语的服务也是这样。在调查中看到投资委的很多相关文件的具体内容没有翻译成中文，出现了人员服务是汉语，文件提供却是英文的现象。造成这种现象的主要原因是投资委汉语翻译人员严重不足，不能满足中国投资者对中文资讯需要。中国投资者从投资委得到了相关的英文文件，还要另找英-中翻译人员进行翻译，即花费时间又不方便，这是问卷调查里中国投资者最不满意的方面，有不少中国投资者反映了这方面的问题。

总的来说，多数的中国及海外华人投资者认为关于投资委的服务状况良好，并且能够协助解决很多相关投资问题。汉语服务人员的中文水平能达到与中国投资者良好沟通的程度，帮助解决问题。对于某些专业名词中文服务人员也能够掌握。研究者曾经联系中文服务人员，得到了他们认真的服务和协助，咨询的所有问题也得到了回复，说明他们的服务态度是认真负责的。

二、对中文网站汉语服务情况的分析

随着互联网的发展线上服务是非常重要的，是提供和获取信息，相互沟通的不可或缺的联系方式。泰国投资促进委员会非常重视网络的服务方式，建立了自己官方网站。在投资委的网站上设立了7种语言的服务。投资委网站的中文服务为中国投资者提供一个快捷方便了解和获取相关投资信息的良好途径。但由于投资委缺乏泰-中和英-中翻译人员，大量投资委的文件和信息不是中文的，浏览网站者实际上看到的是英文资料。投资委的中文站成为中文标题，英文内容的网站，给希望看到中文文件的中国投资者有不少失望。这种现象是投资委外文网站中普遍存在的问题。投资委应该重视这个问题，加强对投资委文件的翻译工作，更好地为投资者提供中文的文字服务。

目前在投资委网站工作的汉语服务人员中不仅有正式员工，还有外聘顾问。他们在投资委管理下经营中国网站。投资委表示他们会加强中文资讯的翻译工作，满足中国投资者的投资需要。由于中国及海外华人投资者来泰国的人数不断增加，加强中文翻译工作，改进投资委网站的汉语服务，特别是增加翻译成中文的相关文件是非常必要和急需的，这样才能更好地吸引和服务中国及海外华人投资者来泰投资的需要。

除了投资委的这个官方网站外，2010年，泰国投资促进委员会办公室开始运行电子服务（e-service）系统。官方网站进行了全面改善，能够更紧密地与各国客户联系，同时也与泰国关税局建立了同享系统，可与政府单位共享资讯。

目前泰国投资促进委员会的电子服务总共有6个系统，这些系统是：

1) 通过投资促进系统可以线上申请投资委优惠奖励（e-investment）。由于投资委的服务人员并不多，所以为了减少投资者的时间，这个电子系统能够提供及介绍申请优惠的方式及条件，投资者可以下载资料进行参考。此外投资者可以检查申请状态，随时追踪最新信息，不在政府的工作时间也能查询和申请。

2) 通过电子系统申请税务优惠 (e-Tax)。这个系统是企业所得税免税的申请系统, 能够减少纸本资料的运用。

3) 营运结果报告与项目进展报告的系统 (e-Monitoring)。这个系统能更容易检查及追踪项目的状态。

4) 相关机台方面的优惠奖励系统 (Electronic Machine Tracking System 简称为 e-MT Online)。这个系统是为享有投资优惠的投资者而建立的机台方面的优惠电子系统。

5) 上线订购原物料系统 (Raw Material Tracking System 简称为 RMTS), 为记录及保存收到投资委优惠的公司资料。

6) 相关工匠及线上工作许可证系统 (e-Expert)。这个系统为了向获得投资委优惠奖励的各国投资者提供便利性, 让国外的专业人员来泰国进行工作。他们可以在线上联系其他事项, 在符合泰国政府的投资政策及条件下进行投资活动。

目前上述的电子服务系统还没有提供中文服务。本研究者认为投资委在未来会增加中文服务, 为中国及海外华人投资者提供更多的便利。

三、对汉语服务管理和人员工作情况的分析

泰国投资促进委员会对汉语服务人员管理主要在三个方面: 一是行政方面的管理, 二是技术方面的管理, 三是语言文化方面的管理。投资委对汉语服务人员进行工作质量和效率进行监管, 对员工进行文化培训。投资委为员工举办了文化培训, 提高员工的文化素质, 发挥员工的能力, 让汉语服务员工了解中国文化, 社会发展和风俗习惯, 在接待中国投资者时表现出良好的文化礼仪和认真负责的态度。针对投资委在提供中文文件方面的不足, 投资委将会加强语言方面的管理, 对汉语服务人员进行专业知识和语言能力的培训。

在调查研究中发现, 投资委从事汉语服务人员不足, 面对大量的中文翻译工作, 投资委还缺乏很多中文专业人员, 有时不能提供给投资者即时的资讯。在投资委的中文服务窗口从事汉语服务工作的人员共有 9 人, 而直接从事汉语接待、联系沟通、文件提供和信息发送的人员只有 6 位。在会中文的 6 位人员中, 只有 3 名外聘顾问负责管理网站系统, 也从事一些中文翻译工作, 负责翻译标准。而 2 名会中文的正式员工负责监督外聘人员的工作以及回答中国投资者的问询, 提供投资优惠政策的信息等。目前在投资委工作的人员约 400 位。为了适应外国投资人员增加的发展趋势, 投资委将再招聘大约 84 位员工, 加强各部门的工作, 其中包括汉语服务人员。目前中文网站的中文内容还很欠缺,

让投资者感到很不方便。投资委表示要加强把泰文或英文资讯翻译成中文的工作，改进汉语服务

综上所述，投资委对汉语服务人员的管理总体上是好的，不论在行政管理和技术管理上都得到了被问卷调查的中国投资者的肯定。投资委在语言服务管理上也做得比较好，但在提供中文翻译文件上还做得还很不够，严重缺乏把泰文或英文文件翻译成中文的人员。做好这些翻译工作需要投资委招聘一些具有良好泰-中或英-中的专业翻译人员。

第二节 对投资委汉语服务的 SWOT 分析

通过 SWOT 分析，可以使本次研究对泰国政治、经济、文化和环境所产生的主要影响因素有一个比较清楚的认识。对投资委汉语服务中的优势、劣势、机会和威胁四大因素的具体分析，有助于投资委改进和提高汉语服务的质量，更好地促进中国及海外投资者来泰投资，发展泰国的经济。SWOT 分析内容包括以下四个方面：

——优势分析（Strengths）是分析投资委组织机构的内部因素，包括投资委在促进外国投资方面有利的因素；管理制度；对外来投资的优惠政策；技术力量；中文服务窗口；汉语服务人才；市场优势等。

——劣势分析（Weaknesses）主要分析投资委汉语服务管理的内部因素，包括汉语服务管理上的不足，汉语服务中的问题。

——机会分析（Opportunities）主要分析投资委组织机构的外部因素，具体包括中国经济的发展；中国及海外投资者的增加；泰国政府的发展政策；投资市场的有利环境。

为外在因素，为了研究寻找泰国有些什么机会及管道，有能力、效率以及竞争潜力。

——威胁分析（Threats）分析影响吸引外资的外部因素和可能出现的不利因素：如竞争对手；国际投资环境的改变；中国及海外投资者减少；市场的紧缩；泰国政治不稳定和经济衰退等。

一、优势分析

1. 泰国政府鼓励和重视外国投资

泰国政府提出了工业发展 4.0 战略。这个战略不仅在工业方面，还包括农业、科技、卫生医疗、教育、行政及社会等方面。这个战略是通过创新和技术应用发展高附加值产业，促进泰国经济转型升级。为此，泰国政府制定了发展泰国经济，推行鼓励外国投资的政策。

泰国的投资政策将向“核心技术、人才、基础设施、企业和目标产业”五大领域倾斜。为了吸引更多国外投资，泰国政府还公布了最新优惠政策，例如符合条件的生物技术、纳米技术和数字信息技术等高科技企业到泰国投资，可以享有的企业所得税最高减免优惠期从 8 年延长至 13 年。外国来泰投资的企业还可享有土地所有权等非税务优惠。

根据世界银行统计，泰国在商务便利国家中排名第 13 位，高于第 20 位的马来西亚、第 83 位的中国、第 92 位的越南、第 122 位的印度、第 129 位的印尼。从中可以看到由于泰国政府重视，投资委对外国投资提供的优惠政策促进了外国的投资，包括中国的投资者。投资委的促进外国投资的工作是有成效的，这也是泰国在商务便利国排名提升的一个主要因素，以及投资委能促进外国投资的优势之一。

2. 工业经济开发区投资优惠

泰国政府为外国投资者提供了良好的投资环境，如开发了促进投资的不同的工业区，提供良好的投资环境和基础设施，具有区域优势。另外泰国劳工最低工资与中国的比，具有一些成本优势。

3. 汉语服务和中华文化

投资委提供中文服务窗口，具有汉语服务的优势。另外，泰国华裔众多，具有中国传统文化的历史和传承，投资者在泰国投资容易适应当地的社会环境。另外，投资委对汉语服务人员进行中国文化的培训，了解中国投资者的文化礼仪。

泰国投资促进委员会在中国设立了三个海外服务办公室，即北京、上海和广州，这些办事处为在中国的投资者提供来泰投资的资讯。

为了进一步吸引各国的投资者来泰投资，投资委举办了多次投资促进展览（Road Show）。不仅如此，2018 年，投资委还在在中国举办了 7 次相关的展览活动。这些展览不仅都得到各国的投资者很好的反响，而且对投资者了解泰国的投资环境和优惠政策起到了良好的作用。

二、劣势分析

1. 汉语服务人员不足

投资委为中国及海外投资提供汉语服务的工作人员比较缺乏。例如正式员工有 4 位，但有两位是不懂中文的。外聘人员有 5 位，也有两位不懂中文。真正能提供中文服务的人员只有 5 位。这些人员有的要负责翻译工作，有的要负责中文网站的工作，有的要负责文件资料的提供等，有时会造成人手不足，不能及时处理与投资者的沟通和提供相关的信息，影响了服务效率。

2. 汉语服务人员缺乏专业知识

泰国工业 4.0 发展战略鼓励外国来泰投资。这些投资项目从传统工业向新的领域发展，如新型工业、电子、生物、纳米和环保技术等，这些高科技的现代化工业需要在投资委工作的汉语服务人员有一定的了解，特别是能掌握一些专业词汇，能与投资者进行沟通。这些都需要汉语服务人员在提高自己的中文水平外，还要提高自己的专业知识和掌握一些专业词汇。

3. 翻译成中文的相关文件太少

在本次对中国投资者满意度调查中, 投资委没能提供必要的翻译成中文的相关文件，给中国投资者在了解和掌握投资委的法律法规和优惠政策方面带来不少障碍，是中国投资者表示不满意的主要方面。因为中国投资者几乎都不懂泰文，很少懂英文，就是会一些英文，英文水平也不高，在正确理解和掌握英文文件中的术语和具体严谨的法律法规文件的内容上是有很大困难的。由于投资委缺乏泰译中和英译中的翻译人员，大量的泰文和英文文件不能翻译成中文，造成在投资委的中文网站中除了主要栏目和一些文件的标题是中文的外，主要文件的内容都是英文的。

三、机会分析

1. 中国经济发展，对外投资增加

中国改革开放 40 多年使中国经济发展强盛，已经成为世界第二大经济体。中国-东盟自贸区的建立，让中国与泰国的经济更加紧密。中国在亚洲的投资仅次于欧洲，与北美一样位于第二位。

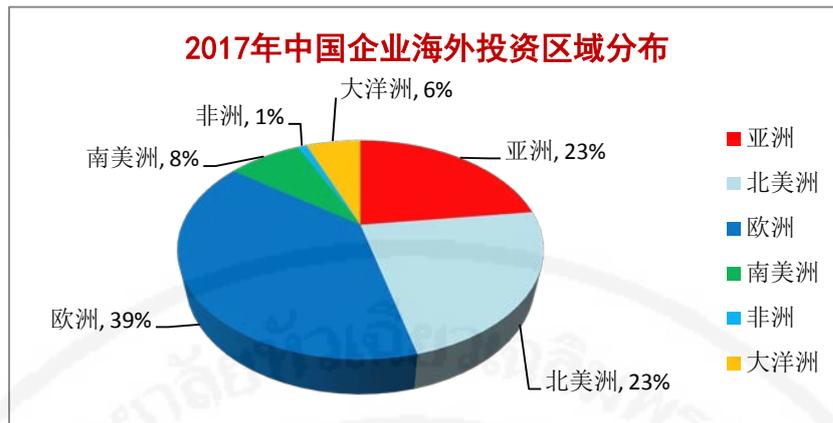


图 21 2017 年中国企业海外投资区域分布

从海外投资的区域分布看，2017 年中国企业海外投资集中于欧洲、亚洲及北美洲，投资数量占比分别为 39%、23% 和 23%。（见图 3.1.1）。中国企业对于大洋洲、南美洲和非洲区域海外投资数量相对较少，比重分别为 6%、8% 和 1%。2018 中非合作论坛北京峰会召开，中国企业未来对非投资合作的增长空间明显。^[1] 中国在亚洲的投资，特别是东盟的投资，对泰国吸引外资来说都是一个机会。

2. 中国一带一路发展战略

2013 年，中国第一次提出了一带一路的概念，希望在未来发展两条对外贸易通道，一条是沿着古丝绸之路从陆路展开的经济带，简称为一带；另一条是沿着古代我国海上贸易的水路展开的贸易之路，简称一路。于是一个陆上贸易一个海上贸易，两条贸易通道合起来简称就是所谓的：一带一路。

中国政府推动的“一带一路”政策也是泰国吸引中国投资者的一个机遇。中国连续 5 年成为泰国第一大贸易伙伴。例如泰国与中国合作的高铁项目引人注目。泰国无论是港口、公路、机场，都与中国紧密相连，参与“一带一路”建设。2016 年 4 月，阿里巴巴以 10 亿美元的价格，获得总部位于泰国的东南亚最大电商平台 Lazada 的控股权。澳新银行的统计数据称，2016 年，来自中国的资本占泰国外来直接投资的 14%。中国投资的涌入带动了泰国电子商务、基础设施、旅游等多个产业的发展。作为一个相对成熟的投资目的国，中国企业到泰国投资，除了了解基本的税务环境外，设立一个合适的投资控股平台非常重要。

[1] 搜狐网：中国与全球化智库（CCG）《2017-2018 年中国企业对外直接投资的现状与特点分析》
http://www.sohu.com/a/287340212_465554

另外，位于一带一路沿线的泰国东部经济走廊简称 EEC，泰国政府在东部沿海的北柳府、春武里（芭提雅所在地）和罗勇（芭提雅乌塔堡机场所在地）三府设立了经济区，通过大力发展基础设施，实行一系列重大投资优惠政策，吸引外国投资，升级泰国经济 4.0 计划。中国的一带一路战略是泰国吸引外资的一个非常好的机遇，与泰国的发展相辅相成。

3. 泰旅游业的发展促进外来投资和经贸发展

泰国旅游业的发展一方面可以吸引各国游客来泰观光购物，另一方面在各国游客中会有潜在的投资者通过旅游了解了泰国的投资环境，吸引他们来泰投资。与旅游相关的投资如餐饮、酒店、房地产等都创造了吸引外资的良好投资环境。

四、威胁分析

1. 泰国政局的变化

投资委配合泰国政府经济发展，制定和出台了一系列促进投资的优惠政策。如果泰国在大选后出现政局不稳定，将会影响外来的投资。

2. 泰国一些商业和投资法和政策的限制

泰国商业法（Foreign Business Act）规定外资在泰国境内占股不能超过 49%，这一规定已大大影响到外资在泰国国内的留存度，也会影响外资在外国投资的决定，以及在泰国投资的信心和愿望。

3. 国际投资在泰国市场的竞争

2018 年 272 家外资在泰获准经营，投资总额达 115 亿铢目前来泰投资第一位的是日本，第二位是中国，美国第三位。中国已经成为泰国主要投资国。为了吸引和方便中国及海外投资者来泰投资，投资委专门设立了中文服务窗口，安排了汉语服务人员负责接待、介绍、提供相关资讯的工作，以及中文网站的工作。如果汉语服务人员和汉语服务不到位，不能让投资者满意，就会影响投资者来泰国投资的考虑和决定。

4. 世界经济的发展变化

世界经济发展衰落，外国投资减少，中国经济减缓，国际关系紧张等多种因素的变化，都有可能影响对泰国的投资。

从 SWOT 分析来看，投资委在吸引外资上优势和机会方面是主要的，弱势和威胁方面是次要的。投资委在今后的管理上需要改进内部工作中的不足，减少外部存在的威胁，就能在将来吸引外资的竞争中争取主动。中国及海外华人的投资已经成为外资对泰投资的主要外资的来源之一，做好吸引中国及海外华

人投资者的工作，对泰国今后的经济发展是十分重要的。对投资委来说，需要加强汉语服务，改进服务中的不足，提高工作效率，增加汉语服务人员，做好中文翻译工作，满足中国投资者的需要。

第三节 投资委汉语服务存在的问题

一、办公室汉语服务人员存在的问题

1. 汉语服务人员缺乏

投资委汉语服务人员中能使用中文的人员中正式员工只有 2 位，外聘人员有 4 位。面对中国及海外华人投资者人数和投资的增加，汉语服务人员不足的问题反映出来。一是要负责接待联系工作，二是要提供各种资料，三是要翻译不少法律和投资优惠政策的文件。这些工作都需要有足够的汉语人员去做。

2. 投资行业的专业术语和知识不够

泰国为实现工业经济发展 4.0 战略，出台了不少新的促进投资的高科技项目，如电子技术，生物医药技术，环保技术，以及高铁等技术。这些新的投资项目需要汉语服务人员了解相关的知识和掌握一些专业名词和术语。只有这样才能更好地为中国及海外投资者提供正确的相关资讯。面对新的投资项目，投资委汉语服务人员需要提高自身的中文水平，加强对新工业项目的学习，增加相关的专业词汇和专业知识培训。在问卷调查中，投资委的汉语服务人员也表示她们面对工作的压力和问题，需要加强自己的中文水平和专业知识。

二、网站汉语服务存在的问题

1. 中文网站中文内容少

投资委为了吸引和方便中国及海外投资者了解来泰投资的法律法规和优惠政策，在官方网站上推出了汉语服务。网站汉语服务的主要栏目和栏目下内容目录大都是中文的，方便了投资者对所需内容的查询。但由于从事网站汉语服务的人员的不足，翻译重要人员的缺乏，网站中的绝大多数内容不是中文的，而是英文的。这让不懂英文的中国投资者在查阅相关投资文件和信息时遇到不少的困难。在中国投资者对中文网站满意度调查中，由于网站缺少中文内容，成为满意度最低的方面。为了方便中国投资者，泰国投资促进委员会每年会在网站上提供最新版本的《投资促进项目申请指南》。但是这指南的内容绝大部分是英文的，没有起到中文服务的目的。



图 22 2018 年投资促进项目申请指南手册



图 23 了解 BOI

除了中文网站中提供的文件内容是英文的外，网站提供的刊物也都是英文的。由于投资委在汉语服务上人员的不足，导致整个中文网站基本上是中文题目，英文内容。

2. 中文网缺乏中文翻译人员

投资委中文网站中文内容少，投资委负责汉语服务的翻译人员不足，是造成几乎所有的文件或资料都是英文的主要原因。投资委在网站工作的外聘汉语服务人员只有 5 位，其中有两位不会中文，真正能从事汉语服务的人员只有 3 位，由于人员少，没有时间和更多的精力从事大量的文件翻译工作，有的文件甚至连题目都没有翻译成中文。从网站内容来看，投资委的中文网站实际上是中文网页栏目，英文网页内容，是非常不完全的汉语服务网站。

三、组织管理培训存在的问题

投资委对汉语服务人员的培训还有不足的地方。面对投资委在汉语服务方面出现的问题，除了汉语服务人员自身需要提高中文水平外，作为投资委的管理部门也要制定对中文和专业知识的培训计划。投资委对汉语服务的培训主要是在中国文化方面，没有在汉语水平和专业知识方面。发展泰国经济是一个长期的战略，提供汉语服务促进中国及海外华人投资也是一个长期的工作，所以投资委也需要为汉语服务工作做一个长期的管理培训计划，让汉语和专业知识的培训成为一个长期的制度。

第四节 解决的方法和改善措施

通过问卷调查和 SWOT 分析，本次研究中指出了在投资委从事汉语服务人员在工作中存在的问题，以及投资委在汉语服务管理方面的问题。以下是针对这些问题提出的解决问题的方法和改进的建议与措施。

一、提高汉语水平，加强汉语培训

1. 提高汉语水平和专业知识

投资委的中文服务人员需要具有良好的中文水平，因为投资委的工作涉及到国家的发展战略和经济政策，中文服务人员不仅应该是汉语专业人员，而且还应该有投资方面的知识。投资者来投资委咨询，需要有专业背景的人员负责提供咨询服务。汉语服务人员具有良好的汉语听说能力，才能避免沟通方面的问题。为了提高服务质量，

2. 加强汉语服务员的培训和管理

投资委对汉语服务人员的培训主要在文化方面，缺乏在汉语水平和专业知识方面。为了适应投资形势，投资委还需要对汉语服务人员在语言方面和投资专业知识方面的培训。泰国工业 4.0 的战略提升了泰国经济发展和投资项目，开始向高科技，生物技术，纳米技术和医疗食品等新型项目发展和投资。如果汉语服务人员没有专业词汇和知识升级，就跟不上新型工业发展的需要，对投资项目不了解，不懂得专业词语，就做不好汉语服务和咨询工作。所以投资委要加强对汉语服务人员的培训，提升服务人员的中文水平和服务质量。

二、增加汉语服务人员，加强中文翻译工作

投资委在汉语服务方面出现的问题，与服务人员不足有很大的关系。增加汉语服务人员，做好人力资源工作是投资委需要加强和改进的方面，改进的建议是：

1. 制定人力资源规划，招聘具有良好中文水平，具有投资相关的专业知识人才，加入投资委的汉语服务工作。

2. 专门招聘或外聘专职泰-中或英-中翻译人员，主要负责文件资料的翻译工作。不要像以前那样，一人多职，没有时间和精力从事翻译工作，造成大量的泰文和英文文件没有翻译成中文，给不懂泰文和英文的中国投资者在阅读上造成很大的困难。

三、做好中文网站，提供更多的中文资讯

提升中文网站的服务质量，提供更多的中文资讯是投资委做好网站汉语服务的重要方面。网站提供的中文内容少的主要原因就是中文网站缺乏中文翻译人员造成的。改进的方法和措施如下：

1. 外聘中文翻译人员，专门负责翻译工作。只有这样才能从根本上改变中文网站英文内容多，中文内容少的情况。有了中文资讯，就可以把它们放在网站上，解决中文网站缺少中文内容的问题。

2. 及时更新网站中文信息，让中国及海外华人投资者可以通过网站随时了解投资委新的优惠政策和动态。

在问卷调查中反映的最大问题是关于网站的汉语服务。不少中国投资者反映网站的中文资讯不齐全，缺乏中文信息的具体内容，大部分的资讯都属于英文及泰文，使中国投资者在浏览投资委的中文网站时是感觉困扰。所以投资委的要做好汉语服务一定要重视中文网站中文内容少，英文内容多的问题。而首先要解决的是专职中文翻译人员少的问题。只有这样才能加强中文翻译工作，从根本上解决整个投资委在中文服务方面中文资讯内容缺乏的问题。因为投资委缺少翻译好中文的文件，也不可能为中文网站提供中文文件。从本次对投资委网站的调查可知，不仅中文服务是这样，网站其它外语服务也存在同样的问题。由于中国已成为泰国第二大投资国，搞好中文网站，做好中文服务，关系到泰国经济的发展和更好地吸引中国投资者的问题，投资委需要重视和尽快解决这方面的问题。

四、增加中文服务渠道，提高工作效率

为了鼓励和吸引更多的中国及海外投资者来泰投资，投资委应该增加中文服务的沟通渠道。目前与投资委联系的途径主要是通过电话、电子邮件或去投资委办公室现场咨询的方式。除了这些沟通方式外，投资委还可以提供线上中文服务平台，方便中国投资者在网上与投资委进行沟通。在中国微博、微信是最受网民喜欢和广泛使用的新型网络媒体，投资委的中文服务可以考虑开设微博、微信的中文服务，利用现代化的通信技术为中国投资者提供及时有效的投资服务。

结 语

泰国政府为了国内的经济的发展提出了泰国工业 4.0 的发展计划。投资委为了配合泰国政府的经济发展计划，积极开展促进外来投资的工作。泰国投资促进委员会是泰国政府负责制定投资奖励优惠政策，并为投资者提供协助服务的组织，主要负责促进国内及国外的投资。目前中国已经超过美国，成为泰国第二大投资国。泰国投资委为了方便中国游客来泰投资，推出了中文服务，帮助中国投资者了解来泰投资的各项手续、相关法律和优惠政策。

论文研究的目的是为了调查分析投资委在汉语服务方面的情况，通过对泰国投资委汉语服务质量的分析研究，说明在吸引和方便中国和海外华人来泰投资方面，泰国投资委提供汉语服务的积极作用。这项研究采用问卷调查、访谈和文献资料分析的方法，对所掌握的资料进行定量分析和定性分析。论文通过对泰国投资委汉语服务的调查分析，了解和掌握了投资委在汉语服务方面的工作情况。在对调查问卷资料分析的基础上，对投资委的汉语服务进行了评估。论文指出了投资委在汉语服务方面存在的问题，提出了改进的建议与措施。研究表明投资委在汉语服务方面总体上是比较好的，与中国投资者有较好的沟通。从统计数据来看，大多数中国投资者对于泰国投资委员会中文服务表示满意。

投资委在汉语服务方面最大问题是提供的中文资讯很少，不能满足中国投资者对中文资料的需求。为了解决中文翻译文件少的问题，投资委需要增加汉语服务人员，招聘更多的专职中文翻译人员，改进中文网站，增加中文信息，翻译更多的中文资料，进一步改善汉语服务，提高工作效率，方便中国投资者来泰投资。要做好汉语服务工作，投资委需要加强对汉语服务人员的管理和培训。泰国经济发展战略是一个长期的规划，这就要求投资委对汉语服务人员的管理和培训也要有一个长期的计划。对汉语服务人员的管理和培训的制度化，以保障汉语服务的持续性和长期性。泰国投资促进委员会秘书长表示投资委办公室会坚持做好促进投资的工作，改进网络系统，吸引和方便中国及海外华人投资者在泰国的投资和发展。

本次论文研究显示，投资委在汉语服务方面的工作总的来说做得比较好，由于缺少中文翻译人员在提供中文资讯上存在着比较大的问题。投资委可以通过招聘专职中文翻译人员来解决。另外，在管理培训方面投资委需要加强对在职汉语人员的语言培训和专业知识的培训，以适应经济的发展和泰国吸引外

资的需要，特别是吸引和方便中国及海外投资者的需要。通过改进和加强管理，投资委在汉语服务方面的工作将会做得更好。



参考文献

- [1] 唐礼智, 章志华. 对外直接投资的贸易效应研究[D]. 国立中正大学 2015
- [2] 王亦欣. 台湾与泰国之经贸互动关系[D]. 国立清华大学 2017
- [3] 黄聪麒. 台商赴泰国投资环境之研究—以琉璃瓦制造业为例[D]. 2006
- [4] 高源婕. 对泰国投资环境分析[D]. 云南财经大学2012
- [5] 周明伟. 台湾在泰国的直接投资探析[D]. 厦门行政学院期刊, 2001
- [6] 张英椿. 中国企业在泰国的直接投资研究[D]. 山东大学2003
- [7] 泰国投资促进委员会. 《投资指南》, 2017
- [8] 戴丽君. 泰国近五年投资环境及其经济数据分析[D]. 昆明理工大学津桥学院期刊, 2016
- [9] 樊迪. 泰国“新投资促进战略[D]. 广西大学 2015
- [10] 万诗雨. 泰国外国投资法研究[D]. 西南法政大学 2014
- [11] 韩禄娜 (Panida Harnchaiwat). 中国企业在泰国直接投资问题研究[D]. 黑龙江大学 2017
- [12] 王爱平. 泰国投资促进委员会优惠措施点滴[D]》(国家经济合作03期), 1988
- [13] 冯小茜. 分析泰国旅游服务贸易的发展—以汉语服务为例[D]. 华侨崇圣大学2015
- [14] 王玉洁. 曼谷旅游夜市汉语服务研究[D]. 华侨崇圣大学2016
- [15] 黄素梅. 泰亚航空公司与飞鸟航空公司汉语服务对比分析[D]. 华侨崇圣大学2016
- [16] 万里. 曼谷唐人街大华酒店汉语服务研究[D]. 华侨崇圣大学2017
- [17] 经济部投资业务处. 泰国投资环境简介. 2017年8月
- [18] Chalida Thangpetch and Varinee Wongurai. เส้นทางการลงทุนจากแดนมังกร, 2017-9
- [19] Dr.Pittaya Suvakon. การลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศของจีนในไทย. 清迈大学, 2008
- [20] Jesadapan Thongsrinuch, 《Four Decades of Thailand's foreign economic policy towards China from an International Political Economy Perspective》, 2016
- [21] 泰国中央银行: 《泰国与中国之间的关系及策略》, 2018-9-22
- [22] Vinussaya Suriyathanin. ภาคบริการ แรงขับเคลื่อนใหม่ของระบบเศรษฐกิจไทย, 2015
- [23] 泰国投资促进委员会: 《泰国投资简讯》, 2018-4
- [24] 泰国投资促进委员会: 《รายงานประจำปี 2560》, 2018
- [25] 泰国促进委员会网站: <http://www.boi.go.th/index.php?page=guides>, 2017-11-14
- [26] 泰国经济东部走廊网站: <http://ecthailand.or.th/th/articles/807->, 2017-11-14
- [27] 泰国开泰银行, 泰国开泰研究中心, 网站: <http://www.kasikornbank.com>, 2017-11-14
- [28] 战略中文研究中心网站: <http://www.vijaichina>, 2018-8-30
- [29] 泰王国驻华大使馆网站: 2018-9-13
<http://www.thaiembbeij.org/thaiembbeij/cn/republic-of-china/thai-relations-china/>,
- [30] 中华人民共和国驻泰王国大使馆网站:
<http://www.chinaembassy.or.th/chn/ztxg/gxgk/>, 2018-9-13

附录

附录一：

泰国投资促进委员会（BOI）汉语服务情况问卷调查

第一部分

对中国及海外华人投资者的问卷调查

尊敬的厂商和投资者：

您好！

非常感谢您在百忙之中抽出时间参与本次的问卷调查。本问卷的目的是研究泰国投资促进委员会（BOI）汉语服务情况和汉语服务人员的汉语水平，以及该委员会对中国投资者提供哪些汉语服务、措施和汉语服务管理方面的状况。本调查是为泰国华侨崇圣大学商业汉语专业的硕士论文提供分析研究的数据和资料，为改进该委员会汉语服务质量，提出参考建议。本问卷不涉及商业机密，个人隐私。问卷采取无记名方式，对您提供的资料我们给予保密。非常感谢您的合作和支持。

一、有关个人和公司方面

1. 姓名 性别 男 女
2. 年龄 25-30 年 30-35 年 35-40 年 45-50 年 50 年以上
3. 公司称
4. 本人 职称
5. 贵公司来泰国投资的时间

6. 贵公司属于哪一类别

- 生产制造商 产品加工商 贸易公司 建筑商 运输公司
 电子商务公司 商品销售商 承包商 饮食餐饮服务 旅游公司
 环保类公司 金融公司
 其它，请具体说明.....

二、有关泰国投资促进委员会方面

1. 您是从什么渠道知道泰国投资促进委员会（BOI）的？

- 同事介绍 上网 资料 报刊杂志
 其它，请具体说明.....

2. 贵公司是否与 BOI 联系过？

- 联系过 没有联系过

3. 您对 BOI 有多少了解？

- 很了解 比较了解 不太了解 不了解

4. 您对 BOI 的投资优惠政策知道多少？

- 知道很多 知道一些 不太知道 知道很少 不知道

5. 您对 BOI 的服务满意吗？

- 很满意 比较满意 一般 不满意 很不满意 不清楚

6. BOI 给您提供的资料主要是中文的还是英文的？

- 中文的 英文的

7. 如果是英文的，会影响您对 BOI 相关条款和优惠政策的理解吗？

- 会 请说明具体原因.....
 不会 请说明具体原因.....

8. BOI 提供的中文资料翻译得好吗？

- 好 不太好 不好

9. BOI 的中文接待服务好不好？

好 请说明具体原因.....

不好 请说明具体原因.....

10. 您认为 BOI 在中文服务上主要存在哪些问题？

缺乏懂中文的工作人员 负责中文服务的工作人员的中文水平差

缺乏相关的中文资料说明 工作效率不高，等候时间长

中文资料翻译的不够准确和明晰

11. 您希望 BOI 需要提供和改进哪些中文服务？请具体说明。

1.....

2.....

3.....

三、有关泰国投资促进委员会（BOI）网站方面

1. 您知道泰国投资促进委员会（BOI）有提供中文的网站吗？

知道 不知道

2. 您是从哪个渠道知道泰国投资促进委员会（BOI）的网站？

朋友 网站媒体 广告 其他.....

3. 您是否上过泰国投资促进委员会的网站？

上过 没上过

4. 您经常浏览泰国投资促进委员会（BOI）的网站吗？

经常 不经常

5. 您进入泰国投资促进委员会网站的目的是什么？

查询资料 申请投资委优惠奖励 其他.....

6. 您认为 BOI 的网站对您来泰投资有帮助吗？

有 没有

7. 您认为 BOI 网站还需要提供哪些信息和内容?

.....

8. 您认为 BOI 网站的中文服务需要哪些改进?

- 语言规范方面 内容丰富方面 增加中文翻译内容
 其它, 请具体说明

9. 您对 BOI 中文服务的满意程度

- 很满意 比较满意 一般 不满意 很不满意 不清楚

10. 如果满意主要在哪些方面?

- 有中文目录可以帮助查询相关信息
 其它, 请具体说明

11. 如果不满意主要在哪些方面?

- 虽然有中文目录, 但内容大都是英文的
 不少内容没有翻译成中文, 只有中文标题
 缺乏中文信息的具体内容。

四、对泰国投资促进委员会中文服务满意度方面

中文服务满意度调查表

一、汉语服务情况	很满意	满意	一般	不满意	很不满	满意度
1.对工作人员的服务态度						
2.有足够人员提供汉语服务方面						
3.在提供促进投资优惠资料方面						
4.在提供充分投资资讯方面						
5.对服务人员办事效率的满意方面						
6.对服务人员的综合服务的满意情况						
二、泰国投资促进委员会对投资者的接待情况						
1.对 BOI 办公管理服务系统是否满意						
2.对 BOI 客户咨询和信息反馈的满意情况						
3.对 BOI 提供相关资料的满意情况						
4.对 BOI 汉语服务的综合满意情况						
三、泰国投资促进委员会的电子商务与网络情况						
1.能够及时提供中文法规和政策信息						
2.方便客户通过网站了解 BOI 的各种信息						
3.网络能够提供充分的中文信息						
4.网络提供的中文资讯是否可以满足客户的需求						
5.BOI 网站能方便投资者了解相关资料和信息						
6. 您对网络提供中文资讯的综合满意度						

满意度标准：很满意 (A) = 5， 满意 (B) = 4， 一般 (C) = 3， 不满意 (D) = 2， 很不满意 (E) = 1

满意度指数：M= (Ax5) + (Bx4) + (Cx3) + (Dx2) + (Ex1) /100

附录二： 泰国投资促进委员会中文服务人员的问卷调查

第二部分

尊敬的受访者：

您好！感谢您抽出时间参与本次的问卷调查。本问卷的目的是研究泰国投资促进委员会中文服务的汉语水平和使用、翻译汉语的情况，以及对客户提供汉语服务方面的措施和管理方面的状况。本调查是为华侨崇圣大学商业汉语专业的硕士学位论文提供分析研究的数据是资料。本问卷不涉及商业机密，个人隐私。问卷采取无记名方式，对您提供的资料我们将予以保密。请根据您的实际情况逐项填写。非常感谢您的合作和支持。

一、基本信息

1. 性别

男 女

2. 年龄

20岁以下

20-30岁

31-40岁

41-50岁

51岁以上

3. 学历

小学

中学

高中

本科

硕士

博士

4. 专业

文科

商科

管理

金融

理科

外语

5. 您从事的主要工作

办公室接待联系客户工作

翻译工作

律师工作

网站工

资料管理

其他，请说明_____

6. 您在 BOI 工作多长时间了？

1年以下

1-2年

3-4年

5年以上

7. 您的工作单位是在 BOI，还是在律师事务所，或在其它单位，为 BOI 翻译相关文件？

在 BOI

在律师事务所

在其它单位，请说明_____

8. 您主要使用的工作语言

泰文

英文

中文

日文

韩文

其他，请说明_____

9. 您会说几种外语吗？

一种

两种

三种

四种

10. 您主要使用的外语是：

英文

中文

日文

韩文

其他（请具体说明）

11. 您服务的顾客主要是哪国人？

中国人

日本人

韩国人

欧美人

其它，请说明_____

二、中文水平和使用情况

1. 你以前学过汉语吗？

学过 没学过

2. 如果学过，学习了多长时间？

1 年以下 1-2 年 3-4 年 5 年以上

3. BOI 有提供中文培训吗？

有 没有

4. 您参加过 BOI 的中文培训吗？

有 没有

5. 如果有，您参加过几次？

1 次 2 次 3 次 3 次以上

6. 您的中文水平如何？

内 容	汉 语 水 平 情 况				
	很好	好	一般	差	很差
听力					
会话					
阅读					
写作					
翻译					

7. 您和中国顾客联系时，在中文方面主要遇到什么问题？

听不懂 听不太懂 不会说 只能说一点儿

8. 听不懂中文的原因主要是：

中文总体水平差 听力不好 说得不好

9. 在与中国游客沟通有困难时，您怎样解决？

用英语 请同事帮忙

其他，请说明_____

10. 您认为 BOI 在提供中文服务方面做得怎么样？

好 一般 不太好 差

11. 您认为自己需要学习中文和提高中文水平吗？

需要 不需要

12. 您认为您需要在哪方面需要提高中文水平？

会话 阅读 听力 书写 提高法律文件的专业词汇

其他，请说明_____

13. 如果您从事翻译文件工作，您主要遇到的中文问题是什么？

中文专业词汇不足 中文语法问题 中文词汇缺乏

其它，请说明_____

致 谢

首先要特别的感谢指导老师赵平博士的帮助，使本论文能够顺利完成。从开题报告，收集论文写作资料到写论文的过程中，指导老师赵平博士都给予了细心的指导和支持，并且帮助和修改论文的内容。本人在写论文过程中遇到了很多困难难题，但经过赵平博士的帮助，使本论文得以完成。

在研究生课程的学习阶段，我也非常感谢泰国华桥崇圣大学，商业汉语专业的各位老师的教导，让我学习到很多丰富的知识和积累了不少学习经验。无论是在校内还是在校外，老师们都随时给予指导和建议，让本次研究与实际相联系，具有研究价值。

在此我还要非常感谢投资委和投资委中文服务窗口的服务人员，他们能够花时间让我采访，以及为我提供了很多丰富资料。没有他们的帮助本论文是不可能完成的。同时我也要感谢泰国台北经济文化办事处经济组，感谢我的同事们的协助和建议，如果没有他们的协助，本论文完成的进度会很缓慢。另外，我还要谢谢主管机关的支持和提供写论文的建议。我也要感谢填写问卷的 100 位人员，谢谢他们提供的真诚的调查意见，在百忙之中抽出宝贵时间帮我完成的调查，他们对我完成论文给以了合作与支持。

我要感谢和我一起学习的同学们，在学习的期间，我们一起经历了很多事情，我会永远保留这些宝贵的回忆。

最后，我要深深地感谢我的父母和家人，他们一直都给予我支持和鼓励，让我有信心能够完成这项论文研究。谢谢他们从小到大照顾和供我读书学习，才能让我有这样完美的今天。

方雯欣

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล นางสาวศุภรนนท์ ปัญญาไพโรจน์ (方雯欣)
วัน เดือน ปีเกิด 6 มีนาคม 2535
ที่อยู่ปัจจุบัน 210/22 ถนนจรัญสนิทวงศ์ แขวงบ้านช่างหล่อ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร 10700

ประวัติการศึกษา
พ.ศ. 2553 - 2557 คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (บางเขน)
ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาจีน)

ประวัติการทำงาน
พ.ศ.2560 – ปัจจุบัน สำนักงานเศรษฐกิจและวัฒนธรรมไทเป ประจำประเทศไทย
แผนกเศรษฐกิจ