



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

การให้บริการภาษาจีนในธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ของไทย  
กรณีศึกษาการให้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนไทย

CHINESE SERVICE IN THAILAND MEDICAL TOURISM

THE CASE STUDY OF MEDICAL SERVICE IN

THAI PRIVATE HOSPITAL

分析泰国医疗旅游业汉语服务的应用

— 以泰国私立医院医疗服务为例

หงส์ แซ่ลิ้ม  
(林凤)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ  
พ.ศ. 2558

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

การให้บริการภาษาจีนในธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ของไทย  
กรณีศึกษาการให้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนไทย  
CHINESE SERVICE IN THAILAND MEDICAL TOURISM THE CASE STUDY OF  
MEDICAL SERVICE IN THAI PRIVATE HOSPITAL  
分析泰国医疗旅游业汉语服务的应用  
— 以泰国私立医院医疗服务为例

หงส์ แซ่ลิ้ม (林凤)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ตรวจสอบอนุมัติให้  
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)  
เมื่อวันที่ 4 กรกฎาคม พ.ศ. 2558

.....	.....
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลสิรินทร์ อภิรัตน์วรเดช ประธานกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ	Dr.Zhao Ping อาจารย์ที่ปรึกษา
.....	.....
รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์ กรรมการ	
.....	.....
Dr.Zhao Ping กรรมการ	
.....	.....
Assoc.Prof. Zhu Ping กรรมการ	รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์ ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)
.....	.....
รองศาสตราจารย์อิสยา จันทน์วิธานุชิต คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย	รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์ คณบดีคณะภาษาและวัฒนธรรมจีน

**การให้บริการภาษาจีนในธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ของไทย  
กรณีศึกษาการให้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนไทย**

หงส์ แซ่ลิ้ม 554068

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: ZHAO PING, Ph.D.

**บทคัดย่อ**

วิทยานิพนธ์เล่มนี้เกี่ยวกับการให้บริการภาษาจีนในธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ของไทย เพื่อเข้าใจสภาพความต้องการบุคลากรด้านภาษาจีนในการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ ในโรงพยาบาลเอกชนไทย อธิบายสภาพการให้บริการภาษาจีนและความสามารถด้านภาษาจีนของ บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนี้ และความสำคัญของการให้บริการภาษาจีนด้านการแพทย์ต่อ อุตสาหกรรมดังกล่าว กระตุ้นให้โรงพยาบาลเอกชนไทยปรับปรุงการให้บริการภาษาจีนให้ดียิ่งขึ้น ให้ เหมาะสมกับการพัฒนาที่รวดเร็วของตลาดการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวจีน ให้มารับบริการการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ของไทยมากขึ้น

ขอบเขตของงานวิจัยคือ โรงพยาบาลเอกชนไทยที่ให้บริการการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ รวบรวมข้อมูลโดยการวิจัยเอกสาร การสัมภาษณ์ และการแจกแบบสอบถามแก่บุคลากรผู้ให้บริการ ภาษาจีนในโรงพยาบาลเอกชนไทย และผู้รับบริการชาวจีนที่มารับบริการทางการแพทย์ใน โรงพยาบาลเอกชนไทย

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนไทยอยู่ในระดับ คุณภาพ ด้านราคาเมื่อเทียบกับประเทศตะวันตกและประเทศในเอเชียที่ก้าวหน้าบางประเทศถือว่าเป็นข้อได้เปรียบ การบริหารจัดการภายในโรงพยาบาลโดยรวมค่อนข้างดี แต่ในด้านบุคลากรที่ ให้บริการภาษาจีนยังขาดแคลนและระดับภาษาจีนไม่สูง ศัพท์ภาษาจีนด้านการแพทย์ไม่เพียงพอ แม้ว่าผู้รับบริการชาวจีนจะเลือกมารับบริการทางการแพทย์ที่ประเทศไทยเนื่องด้วยเชื่อมั่นในคุณภาพ การบริการและสภาพแวดล้อม วัฒนธรรมและลักษณะนิสัยคนไทย แต่ในการเลือกโรงพยาบาลที่ เข้ารับบริการ จะเลือกโรงพยาบาลที่มีการให้บริการภาษาจีนเป็นเหตุผลหลัก งานวิจัยฉบับนี้จึง สะท้อนให้เห็นว่า โรงพยาบาลควรพัฒนาความสามารถด้านภาษาจีนทางการแพทย์ของบุคลากร ผู้ให้บริการด้านภาษาจีน รวมทั้งเพิ่มช่องทางการให้บริการภาษาจีนที่เป็นตัวอักษรที่สำคัญอื่น ๆ ด้วย

งานวิจัยฉบับนี้แสดงให้เห็นถึงสภาพการให้บริการด้านภาษาจีนในโรงพยาบาลเอกชนไทย นำเสนอความสำคัญของการให้บริการภาษาจีนในธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ต่อการขยายตลาด ชาวจีน อธิบายปัญหาด้านบุคลากรที่ให้บริการภาษาจีนในโรงพยาบาลเอกชนไทย สรุปรวมผลสะท้อน จากผู้รับบริการชาวจีน และนำเสนอมาตรการในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

**คำสำคัญ:** การท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ บริการด้านภาษาจีน โรงพยาบาลเอกชน ผู้รับบริการชาวจีน

**CHINESE SERVICE IN THAILAND MEDICAL TOURISM THE CASE STUDY OF  
MEDICAL SERVICE IN THAI PRIVATE HOSPITAL**

HONG SAE-LIM 554068

MASTER OF ARTS (CHINESE FOR BUSINESS COMMUNICATION)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: ZHAO PING, Ph.D.

**ABSTRACT**

This thesis presents information about the services given in Chinese language in Thailand Medical tourism to designate the needs for hospital personnel proficient in Chinese language for providing services in medical tourism business. The study explored capability and use of Chinese language of the hospital personnel, described the conditions where Chinese language was used and the importance of providing medical services and information in Chinese. The results may suggest to the private hospitals in Thailand to improve Chinese language in services provided in the hospitals. This improvement in communication in Chinese would make Thailand compete well in the rapid development of the medical tourism market and attract more Chinese tourists to visit Thailand for medical tourism purposes.

The scope of the study is Thailand's private hospitals offering medical tourism services. Data were collected by means of documentation, interviews and questionnaires from Thai personnel providing medical information and services in Chinese language and Chinese patients who received medical services in private hospitals in Thailand.

Results show that medical services in private hospitals in Thailand were at excellent quality. In respect to pricing when compared to western countries and other Asian nations that are advanced, was still at an advantage. The overall management and services of the hospitals was at a satisfactory level but still lack Chinese speaking staff and their level of Chinese was not high enough, Chinese medical terminology was insufficient. As revealed by the study that Chinese patients chose to get medical services in Thailand due to confidence in the quality services and enjoyable atmosphere of Thailand's culture and friendly characteristics of the people; the criterion these patients decided on the hospitals to use, however, was mainly whether the hospitals have services in Chinese language. This seems to suggest that private hospitals in Thailand should have more personnel proficient in Chinese language and provide more sufficient Chinese language communication media.

In conclusion, this paper demonstrates the current states of Chinese language used in providing services in private hospitals in Thailand, emphasizing the importance of providing services in Chinese language in the business of medical tourism, in particular, for expanding the Chinese tourism market. It describes the problems of the Chinese language proficiency and the number of personnel serving the Chinese patients in private hospitals in Thailand and provides suggestions for further improvement.

**Keywords:** Medical tourism, Chinese services, Private hospitals, Chinese clients

# 分析泰国医疗旅游业汉语服务的应用 —以泰国私立医院医疗服务为例

林凤 554068

文学硕士学位 (商业汉语)

指导老师: 赵平 博士

## 摘 要

本论文研究的是泰国医疗旅游业中的汉语服务,以了解和掌握泰国私立医院在医疗旅游服务方面对汉语人才的需求情况,说明这一行业中相关人员的汉语水平和汉语服务状况,以及医疗汉语服务对该行业的重要性,促进泰国私立医院改善汉语服务,提高服务质量,适应泰国医疗旅游市场的快速发展,吸引更多的中国游客来泰接受医疗旅游服务。

本论文的研究范围是提供医疗旅游服务的泰国私立医院。研究方法是通过收集资料,文献研究、访谈法,以及对泰国私立医院提供汉语服务的人员和来泰国接受医疗服务的中国游客使用问卷调查法。

本论文的研究成果表明,泰国私立医院在医疗服务上具有优质的水平,在费用上与西方国家和一些亚洲先进国家比具有优势,在医院的整体管理上是比较好的。但在汉语服务上还存在着人才短缺和汉语水平不高,医疗专业词汇不足等问题。虽然中国医疗游客选择来泰国接受医疗服务的原因就是相信泰国医疗服务的品质和喜欢泰国的情景、文化和人们态度。但在哪家医院选择接受医疗服务时,以那家医院能提供汉语服务为第一原因。在此次调查问卷中可以反映院方应该提高汉语服务人员的医疗汉语能力,以及提供更多其他重要的文字服务方面。

本论文的研究揭示了泰国私立医院在汉语服务方面的状况,指出了医疗旅游中汉语服务对开拓中国医疗旅游市场的重要性,说明了泰国私立医院在汉语人才管理上的问题,调查了中国客户的反映以及提出了改进措施。

**关键词:** 医疗旅游; 汉语服务; 泰国私立医院; 中国客户

# 目 录

บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	II
摘 要	III
目 录	IV
表目录	VI
绪 论	1
一、选题的背景和意义	1
二、研究的范围、目的、主要内容和方法及创新性	3
(一) 研究范围	3
(二) 研究目的	3
(三) 研究主要内容	3
(四) 研究方法	3
(五) 研究的创新型	4
三、与本论文有关的国内外研究综述	4
(一) 有关医疗旅游方面的研究	4
(二) 有关私立医院外籍医疗服务方面的研究	6
(三) 医院语言交流方面的研究	6
<b>第一章 医疗旅游业的发展</b>	<b>8</b>
第一节 国际医疗旅游业的概况	8
第二节 泰国医疗旅游业的状况	11
第三节 泰国私立医院对外医疗服务的现状	19
<b>第二章 对泰国医疗旅游业汉语服务的调查</b>	<b>24</b>
第一节 中国游客与亚洲医疗旅游市场	24
第二节 泰国私立医院汉语人才调查	26
一、中国游客促进泰国医疗服务汉语的使用	26
二、泰国医疗服务人员的汉语水平	27
三、有待改善的医疗汉语服务	31
第三节 赴泰接受医疗服务的中国游客调查	34
一、来泰寻求医疗服务的中国游客情况	34
二、中国游客对泰国医疗汉语服务的反映	40

第三章 提高汉语服务促进医疗旅游业	44
第一节 亚洲国家医疗旅游市场发展	44
第二节 培养医疗旅游服务汉语人才的重要性	46
第三节 提高泰国医疗旅游业汉语服务水平的措施	48
结    语	51
参考文献	53
附录一：访谈提纲	61
附录二：调查问卷（人员部分）	63
附录三：调查问卷（患者部分）	73
致    谢	77
ประวัติผู้เขียน	78

## 表目录

表 1: 收留患者过夜的医院数据(医院/卫生所)	19
表 2: 收留患者过夜的医院数据, 显示病床数目, 依医院规模, 经营方式, 及分区	20
表 3: 个人基本信息	28
表 4: 汉语交际能力评估表	29
表 5: 汉语服务人员自我评价表	30
表 6: 解决医疗汉语服务问题的方法	31
表 7: 提供医疗汉语服务时, 遇到的问题与解决问题方法	33
表 8: 患者的基本信息	36
表 9: 来泰国接受医疗服务的中国客户情况	39
表 10: 客户遇到的汉语交流问题	41
表 11: 客户对汉语翻译人员汉语水平的评估	42
表 12: 对医院汉语医疗服务满意度	42
表 13: 对认为需要掌握汉语的人员调查	47



# 绪 论

## 一、选题的背景和意义

医疗服务是人类的重要生活基础之一，各国政府以各种各样的医疗形式服务于国民。尽管当今医疗科技发展迅速，相比过去能够轻松接受各种疾病，增加安全性、速度性和治疗患者时的质量，但是仍有一些约束性因素使得一些国民医疗服务需求没能得到响应。在一些发达国家，比如美国、英国，尽管治疗质量和医疗方面的科技进步迅速，但是相比昂贵的治疗费用或者漫长等待治疗的时间都或许是不能接受的，一些发展中国家的国民有较高的购买力，想追寻比本国质量好的海外服务，尽量追寻专业，于是它便成为了被称为“医疗旅游”活动的重要动力。

当今，医疗旅游成为世界上增长迅速的服务产业之一，整合了治疗和旅游服务，能够带来相关产业的广泛收入，每年来自世界各地的医疗游客大约有五千万人，市场规模达到 50-65 亿美元。在 2014 年，市场增长大约为 20%，尽管清晰的数据和统计可能展现出了该产业的弱点，市场规模、旅客数量和收入额仅来自各个机构研究得出的数据或者估计，但是有世界公认的医疗潜力和突出旅游资源的世界各地许多国家都计划发展医疗旅游，为了不断吸引来自国外的医疗游客。

泰国是世界级旅游胜地之一，根据来自世界 60 多个国家的国际医疗旅游杂志 The International Medic travel Journal (IMTJ) 探索结果显示，泰国是从患者数量角度得出的一号旅游目的地国，和在提供外国患者的服务质量和范围上排名第二，在 2012 年大约有 250 万游客给泰国带来了 1400 亿泰铢收入。泰国明显增长的始点来源于政府和私人部门的合作。佛历 2540 年经济危机后泰国制定了五年战略规划，第一阶段（佛历 2547-2551 年）通过拥有足够的私人医院的主要位置 潜力发展成为亚洲健康中心，使得来泰国接受医疗服务的外国患者的数量持续上升，有关的政府机构还持续支持宣传这项服务以便日后医疗需求的日益上升而准备，作为追求优质、价格优惠的医疗服务更加容易的结果，泰国政府、私人部门的广告和营销，又从地区间经济合作扩大，以及世界老龄化的扩大，在当今掀起保健的潮流，连同许多国家人民财富日益上升而购买力增加。

中国是医疗旅游方面的大市场。由于中国经济迅速繁荣发展，国民消费能力得以日益上升，在医疗旅游方面，收入高的中国人群会去日本做全身健康检查、去美国接受癌症治疗、去英国肝移植、去韩国整容整形以及去瑞士 STEM CELL，

至于中产阶层的中国人对于复杂的疾病在价格吸引人的情况下会去泰国、印度、新加坡、马来西亚以及菲律宾接受治疗。尽管有非官方的数字，但是许多地方都直言中国医疗旅游的游客在日益上升，很是吸引对外国人提供医疗服务的服务群体。

泰国旅游方面，中国游客近几年不仅游客数量而且旅游收入方面都排名第一，在医疗旅游的方面里，尽管还有日本、美国和英国等成为了来泰国接受医疗服务的头号国家，但是泰国对中国市场上也重视，泰国旅游局从 2012 年起举行 Thailand Medical & Wellness Trade & Media Familiarization Trip 活动为展示泰国的保健旅游服务潜力，以及在 2013 年泰国旅游局准备开辟中国上层人士市场为新目标，即来自中国的关爱健康奢华 (LUXURY) 级安排健康旅游项目。除了政府方面的支持，同样重要的是主要给外国患者提供服务的泰国私立医院，自身也要有各种准备以对提供中国市场医疗服务有所表示和支持，比如 Bangkok9 医院和中国广州 SMARTSORE BIOTECHNOLOGY 有限公司的合作，以促进从中来泰的医疗旅游、曼谷 Yanhee 医院的网站有中文界面、许多私立医院提供中文翻译服务，以及甚至 Bumrungrad 医院在中国还有分办事处。

在提供外国人各种服务上，服务者和接受服务者之间对于语言的理解和文化背景的差异显得尤为重要，尤其是跨语言和文化的交流在医疗服务方面，有许多研究显示语言和文化间的障碍对于医生的治疗质量有很大影响，有许多项目正在努力寻找方法或者工具以提高患者和提供医疗服务人员之间的交流。回顾到泰国，泰方人员的外语能力还被认为是需要继续加速提升的弱点，国际通用语言英语，以及重要的第三语言，比如中文，使用者主要遍布全球，尤其是当泰国医疗服务人员对中国市场感兴趣时，提供汉语服务是必不可少的。

泰国的医疗旅游业的发展和良好的品质吸引了很多外国游客来泰，其中有不少是来自中国的游客。这就为泰国医疗旅游业提出了一新的服务热点。随着大批中国游客到泰国旅游，其中接受泰国医疗旅游的中国游客也会增加。如何满足中国游客的进行医疗旅游的需求，为中国游客提供优质的服务，有关医院能否提供好的汉语服务是一个关键。目前，泰国一些大型私人医院都在不同程度上为中国游客提供汉语服务，以便更好地与中国游客沟通，为中国游提供详细的医疗资讯，开拓中国市场。

本论文的研究就是在这样一个环境下开展对泰国医疗旅游市场汉语服务的研究。本论文通过对泰国大型的私立医院为重点对其提供的汉语服务情况进行分析研究。这项研究涉及中国的旅游市场，来泰需求医疗旅游的中国游客人数，泰国私立医院提供医疗服务的情况。这项研究通过调查分析对汉语服务人员的

需求情况，相关工作人员的中文能力水平，中国游客对汉语服务的反映，并根据分析调查结果揭示泰国医疗旅游业开拓中国市场的情况，发现存在的问题，提出改进的建议，以提高泰国医院医疗服务汉语人员的汉语水平，更好地吸引中国游客来泰接受医疗旅游服务。

## **二、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为 3 个部分：

1. 在曼谷的泰国综合私立医院
2. 在泰国私立医院中提供汉语服务的人员
3. 来泰接受医疗服务的大陆及港澳台地区医疗游客

### **(二) 研究目的**

- 1.了解和掌握泰国私立医院在医疗旅游服务方面对汉语人才的需求情况。
- 2.说明这一行业中相关人员的汉语水平，以及医疗汉语服务的方面。
- 3.揭示汉语应用在泰国私立医院的服务状况。

### **(三) 研究主要内容**

本论文研究的主要内容是分析研究泰国私立医院开展医疗旅游服务状况。论文通过对这一行业的调查，了解中国游客在泰国接受医疗服务的具体情况。由于来泰的中国游客大量增加，其中一些游客享受泰国的医疗服务，为了满足这部分中国旅客的需要，泰国有关行业如何提供相关的汉语服务，是泰国医疗服务行业所面对的一个重要问题。论文中概述了泰国医疗旅游服务的发展背景，调查分析来泰接受医疗服务的中国游客的情况，相关行业对汉语人才的需求情况和汉语水平情况，并针对这些问题提出如何解决和改善的方法和建议，以便相关医疗服务行业进行改进和完善其服务。

### **(四) 研究方法**

1.文献调查法：通过文献调查法了解泰国医疗旅游服务的发展的历史和现状，特别是有关汉语服务方面的情况，以及有助于掌握可用理论概念框架来拟定访问提纲和问卷。

2.访问法和问卷调查法：以在曼谷的私立医院为研究对象，使用访谈提纲表进行收集资料。另外，在泰国私立医院提供医疗汉语服务人员，如翻译、接待和

管理部门的人员，以及来泰接受医疗服务的大陆及港澳台地区的游客是通过问卷调查法的问卷回答者。

3.定性和定量分析法：本论文在分析研究中运用定性和定量分析法，掌握泰国医疗旅游业的机构汉语服务的使用情况，分析汉语人才的水平，有关机构对汉语服务的管理状况，对医疗机构提供的汉语服务中揭示存在的问题和不足，提出解决方法和措施。

### **(五) 研究的创新性**

本论文通过目前所查询的与本项研究的资料和研究状况，还没有查到与本论文课题相关的研究。虽然有对泰国医疗旅游方面的研究论文，以及有关语言交流和沟通方面的研究，但与泰国医疗旅游相关的汉语服务方面的研究还是一个新课题。本论文首次通过对中国游客来泰寻求医疗服务，促进相关行业提供汉语服务的情况进行分析研究，分析这方面人员的汉语水平状况，管理方法，服务效果，存在的问题。对泰国医疗旅游机构所面对的机遇和挑战进行了开创性的研究。对泰国医疗旅游机构汉语服务情况的研究体现了本论文的创新性。

## **三、与论文选题有关的国内外研究综述**

针对在医疗旅游业中的汉语应用还没找到相关研究，只是把极少数别的例子来比较。为了更了解本题目，首先该知道医疗旅游业各种方面。其次，特别是有关泰国私立医院提供医疗旅游服务的主要方有如何情况。然后，语言交通或跨文化交际。最后，提供汉语服务的人才需求是如何。因此，所有的文献回顾内容包含以下几个方面：

### **(一) 有关医疗旅游方面的研究**

#### **中文论文**

1.刁鑫（2013）《泰国医疗旅游的发展及其对中国的启示》. 云南大学. 的硕士论文。以泰国医疗旅游产业的发展演变为主题，阐述泰国医疗旅游产业兴起的根据北京国内背景，重点从产品、市场、客源、效益等方面分析了泰国医疗旅游产业的现状。

2.邓志文、闻武钢（2011）《旅游业中的奇葩：泰国医疗旅游的经验与启示》. 暨南大学. 指出，医疗旅游的蓬勃发展不仅是旅游经济的新亮点，而且也是人们健康幸福与休闲娱乐的客观要求。论文以世界上医疗旅游业最发达的泰国为例，探讨了其医疗旅游业发展的竞争优势，以期对中医疗旅游业的健康发展提供有

益的启示。

3.覃秀红(2014)《泰国旅游保健旅游业发展策略研究》.广西民族大学.认为医疗保健旅游是一种集旅游和健康服务为一体的新型旅游方式,正日益成为旅游业的一个新亮点,成为旅游业经济发展的主力军。泰国在发展医疗保健旅游方面起步较早,市场已经趋于成熟。当该行业在亚洲竞争激烈,要达到2014年创收2万亿泰铢的目标,泰国政府在政策上要继续给予宽松支持,相关企业在营销策略上要有所调整,在服务质量和员工素质上还须提高。

4.孙静(2013)《青岛外籍游客医疗旅游需求调查分析》.青岛大学.调查分析了青岛市入境外籍游客对医疗旅游的需求状况,并分析其个人影响因素。方法采用简单随机抽样方法,从青岛市具备涉外资质的5家旅行社2011年7月至9月来青外籍旅行团中,每家旅行社每月抽取3个团,共45个团640例游客,对其进行问卷调查,并对数据进行单因素分析(Pearson  $\chi^2$  检验)和logistic回归分析。

5.李美娘(2013)《中国游客赴韩国医疗旅游消费行为的实证研究—以整容美容旅游为中心》.山东大学的硕士论文。论文认为医疗旅游业的兴起是旅游业和医疗保健业相互叠加的结果,这样的产业必将促进韩国整形业和旅游业的共同发展。该论文以基础文献研究为背景,设立研究的体系和假设,并通过问卷调查的实证分析收集资料。

### 英文论文

1. Neil Lunt et al. (2011) Medical Tourism: Treatments, Markets and Health System Implications: A Scoping review 《医疗旅游的市场和卫生系统意义概念》.此研究提到医疗旅游的背景、医疗旅游的全球化、医疗旅游的概念、医疗旅游工商、医疗过程、系统含义、出发地国和目的地国、危险性、赔偿责任和补救以及未来研究的注意事项总结。

2. Paffhausan, A.L., C. Peguero and L. Roche-Villareal (2010) Medical tourism: a survey 《医疗旅游审视》.谈到一些输出国的医疗旅游以及有可能成为影响发展过程的支持医疗旅游市场因素概念,其研究还强调潜在的好处和输出国的风险。

### 泰文论文

1.在泰国,大多数的医疗旅游研究范围往往包括全球和泰国医疗旅游的来源。通过阅读许多研究可知泰国的医疗旅游的重要的动机都来源于泰国政府和私立医院,研究题目如:อัญชณา ณ ระนอง(2552/2009)的《泰国医疗中心的发展路线的研究》,她研究了泰国2003年起的医疗中心实施结果和倾向,分析对比了亚洲国家与泰国的同类为外籍提供医疗服务。这项研究使用定性研究为有关部门提出医疗服务方面的建议和解决问题方法。

2. พรพฐู รุปรจำลอง (2552/2009)的《关于促进医疗旅游的战略范围的研究》，此本研究的主要题目如：医疗旅游 (Medical tourism) 和健康旅游 (Health tourism) 的概念辨别。不过在概念方面也有几种说法，即使在世界级，有趣的是有关部门应该把概念和定义搞清楚。

## (二) 有关私立医院外籍医疗服务方面的研究

1. MarketWise 的《医疗服务促销强化研究》收集了医疗旅游供应方的资料，包括已提倡或宣传医疗旅游的泰国私立医院、旅行社和集团。这个研究涉及来泰接受医疗服务顾客的行为、态度和满意程度。这项研究是为泰国国家旅游局提供的资料。

2. Kristine Mae F. Ricafort (2011) A study of influencing factors that lead medical tourists to choose Thailand hospitals as medical tourism destination 《外籍选泰国为接受医疗服务目的地的理由和因素研究》。这项研究选择了康民国际医院 (Bumrungrad International Hospital)、三美泰医医院 (Samitivej Hospital) 以及曼谷中心医院 (Bangkok Center Hospital) 为研究样本。对于泰国私立医院医疗服务的研究，主要是曼谷属于第一或第二级的私立医院。这些医院已经通过了医疗机构评审联合委员会国际部 (JCI) 的标准。这些医院为外籍顾客提供医院的资料，方便来泰的外籍客户选择去哪所医院接受医疗服务。

3. 泰国学者 พิมพา ทิรัญกิตติ 研究了关于外籍接受医疗服务的行为(2552/ 2009)。在她的研究中认为，顾客选择泰国为目的地的第一原因是想在泰国休息，原因是在泰国费用比所在国的费用便宜，并且泰国的医疗技术好，医疗设备先进，泰国好医院在国际上很有名。这些因素都吸引外国客户来泰接受医疗服务。在泰国医疗服务周到，并且有效率。

## (三) 医院语言交流方面的研究

1. Taninee Triamchaisri (2005) 《Public relations in change management of private hospital to provide medical tourism》朱拉隆功大学. 研究了 5 家泰国私立 医院在管理上进行改革，以适应医疗旅游的需要。这项研究分析了医院的内部和外部因素，为医院的医疗旅游服务制定策略。所有私立医院注重人力资源管理，尤其是外国的语言沟通技巧。医院方面认为英语是第一需要的语言。医院提供英语翻译和培训课程，并采取各种措施，鼓励医护人员参加外语培训。

2. Worawanna Petchkij (2001) 《A study of the problems of ward nurses in private hospitals in Bangkok in communicating English with foreign patients》兰甘亨大学. 本

研究的目的主要集中在病房护士跟外国病人提供护理过程中的英语口语和听力问题的一部分，同时在实际谈话确定使用的方式来解决。

3. Orisa Sursattayawong (2006) 《A Survey of English speaking problems of nurses at Rajavithi Hospital》. 诗纳卡琳威洛大学. 研究的目的是探索在 Rajavithi 医院护士使用英语口语在日常工作中的技能，并探讨英语口语中的重大问题。结果发现，在 Rajavithi 医院的护士要跟外国病人、医生与护士之间说英语，但护士在说医院英语时经常出现语法错误和语音不正确，医护之间难以沟通。调查结果建议制定护士培训计划，以改善护士的英语会话水平。

4. 上海外国语大学彭云鹏的博士论文《医学情景跨文化交际能力研究》(2012) 针对中国医务工作者在与外籍患者进行交流和医治的过程中应具备什么样的能力问题进行研究。该论文分析了在跨文化交际能力理论框架下，尝试构建医学情景跨文化交际能力模型，探讨对医学英语教学改革 的启示。本研究对当前涉外医疗现状，医学英语研究和教学现状进行了梳理，分析了全球一体化和文化多元化对医学专业学生所应具备的外语能力构成。

另外，除了以上对泰国医疗旅游方面的研究，还有一些文章专门介绍泰国医疗旅游。如凤凰网的文章的《医疗水平高价格便宜 泰国成全球医疗旅游首选目的地》，<sup>[1]</sup>文章专门介绍了泰国一流的康民 (Bumrungrad) 医院；黄建华整理的《医疗旅游-泰国医疗旅游攻略》<sup>[2]</sup>专门介绍泰国多家提供医疗旅游的好医院；曼谷台贸中心的资料《泰国医疗服务市场简介》<sup>[3]</sup>和百度网站提供的《泰国医疗旅游及康民国际医院介绍》<sup>[4]</sup>，还有中国环球网的《2014 泰国医疗旅游》<sup>[5]</sup>，刁鑫的《泰国医疗旅游业正成为热点》以及专门介绍泰国三美医院 (Samitivej Hospital) 提供的医疗旅游服务《泰国医疗旅游》<sup>[6]</sup>的专题报道。这些文章和报道都提供有关泰国医疗旅游方面的资料。

综上所述，所有有关泰国医疗旅游方面的论文和文章，都没有涉及泰国有医疗旅游服务的医院，在为中国游客提供汉语服务方面的研究。

---

[1] 中国情商网，“医疗水平高价格便宜 泰国成全球医疗旅游首选目的地” [Online], ([http://www.askci.com/health/2014/09/09/14859w936\\_all.shtml](http://www.askci.com/health/2014/09/09/14859w936_all.shtml)), 2015/06/01.

[2] 黄建华整理，“医疗旅游\_泰国医疗旅游攻略” [Online], (<http://wenku.baidu.com/view/8f47ba00f78a6529647d53cd.htm>), 2015/06/01.

[3] 曼谷台贸中心，“泰国医疗服务市场简介” [Online], (<http://www.doc88.com/p-997529188466.html>), 2015/06/01.

[4] 百度网站，“泰国医疗旅游及康民国际医院介绍” [Online], (<http://wenku.baidu.com/view/9472d2ce551810a6f52486a4.html>), 2015/06/01.

[5] 环球网，“2014 泰国医疗旅游” [Online], ([http://go.huanqiu.com/html/2014/zhuantiyongwen\\_0915/4480\\_2.html](http://go.huanqiu.com/html/2014/zhuantiyongwen_0915/4480_2.html)), 2015/06/01.

[6] 三美泰医院. 泰国医疗旅游, [Online], (<http://www.sanmeithaiyi.com/about-sanmeithaiyi/medical-tour.html>), 2015/06/01.

# 第一章 医疗旅游业的发展

## 第一节 国际医疗旅游业的概况

在过去新石器时代和青铜时代，欧洲人旅行到有矿物温泉的地方，在 19 世纪，欧洲的中产阶级前往温泉的城市，在 20 世纪，发展中国家的富人前往已发展国家为了获得更好的医疗设施，虽然为了健康或为了医疗的旅游，并不是新的景象，但对 21 世纪的医疗旅游 (Medical tourism) 定义，仍有不同之点，即有不少的人前往接受治疗，游客将前往更遥远的地方，所改变的就是富裕国家的患者前往发达中的国家以获得保健服务，大多数是成本低的医疗收费，加上飞机票便宜及许多网络资料，有效的基础设施，价钱便宜，交通方便及容易进入网络资料，发展中国家及已发展国家的私营与公营的工业发展，从促进医疗旅游中受益，成为从国外的收入来源。

医疗旅游是一个结合两种类型的活动在一起的活动，是医疗服务和旅游业，当谈到医疗旅游的定义，有人给各种各样的定义，而往往在“医疗旅游 (medical tourism)”和“保健旅游 (wellness tourism)”两字之间弄混淆，包括“健康旅游 (health tourism)”，从研究有关“保健旅游和医疗旅游：哪里有好的温泉？”<sup>[1]</sup>，在 12 个国家的深入调查研究，被认为是医疗旅游及/或保健旅游的领导者或从事者，得到重要的结论即，在医疗旅游和健康旅游方面，被定义及在世界各地有不正确的用法，并对工业，消费者和政府会导致混乱，对这两个词的清晰及准确的定义，能调整市场营销和产品开发，减少消费者的困惑，支持和改进数据收集。保健旅游这一词更是不一致和混乱，有时被用来代替医疗旅游，有时被用来与健康旅游同一意思，有时它被用来指两者，有时被用来指医疗旅游和健康旅游的一部分，所以，要小心使用这个词，尤其是在市场营销和通信给消费者上，这还不包括在 OECD 所提到其他术语，即医疗旅游 (medical travel)，医疗外包 (medical outsourcing)，医疗难民 (medical refugees)，生物技术朝圣者 (biotech pilgrims)。

此外 ECLAC 的工作“医疗旅游：调查行动”，做出许多人的研究结论之给予服务范围或定义有关“医疗旅游 (medical tourism)”，“保健旅游 (wellness tourism)”及“健康旅游 (health tourism)”，此研究所给的定义与 Neil Lunt 的定义相同，它给医疗旅游的定义为，当消费者选择跨越国际边界旅行，以得到某些治疗。

---

[1] Global Wellness Summit, “Wellness Tourism and Medical tourism: Where Do Spas Fit?” [Online], ([http://www.globalwellnesssummit.com/images/stories/pdf/spas\\_wellness\\_medical\\_tourism\\_report\\_final.pdf](http://www.globalwellnesssummit.com/images/stories/pdf/spas_wellness_medical_tourism_report_final.pdf)), 2015/04/24.



医疗旅游工业一种有趣的型态<sup>[1]</sup> 即，医疗旅游的资料还很短缺，不概括和不可靠，还没有做医疗旅游的定义，或大家认同的数算方法，可从各种文件或研究之根据医疗游客数目，经常看到从 Deloitte 管理咨询的参考数据，否则就是，将该国政府的数据来做参考等，从直接给予健康服务者的数据收集及分析，没有连贯的标准体系直接从不同市场的医疗机构收集与分析医疗旅游资料，没有人真正知道医疗旅游市场在国家，区域或全球级的规模，市场规模的估算是基于实际的评估，或不完整的资料，对医疗旅游有限的信息，在互联网上阅读时，都必须放在怀疑的基础上，尤其是，对于要求或评估数量或医疗旅游的收入。

2014 年医疗旅游环境调查 (Medical Tourism Climate Survey 2014)<sup>[2]</sup>，做结论说，在医疗旅游部门工作者所面临的最大的挑战就是，对于市场可靠及正确资料的欠缺，只有很少的正确资料，及很少的统计数据之可支持所提到的。

本人所经常看到的一件事是，不同来源的数据之间的不符合，虽然有上述的真实情形，有医疗旅游潜力的许多国家，仍计划扩大该行业的发展，为了吸引外国游客，而这是外币的由来。

## 一、国外所提供的治疗范围

医疗游客之感兴趣于各种服务，如果你在网上搜索，可以找到主要的医疗服务如下：

戒毒治疗，非手术美容，手术治疗肥胖，癌症治疗，心脏手术，心脏疾病，美容外科/整形外科，牙科，皮肤科，肾透析，耳鼻喉疾病，内分泌，眼科手术，男性不育症，消化系统，一般外科，头发移植，X 射线，健康监控 UPS，肾脏疾病，神经系统，妇产科手术，骨科手术，儿科，放射学，恢复治疗，干细胞，泌尿系统。<sup>[3]</sup>

根据国际医疗旅游杂志 (IMTJ) 的 2014 年医疗旅游环境调查发现，未来五年内，整容手术是医疗旅游市场中最具增长能力，（根据受访者的 55%），治疗癌症（54%），治疗不孕不育（40%）和牙科（38%），及其他方面，此外，预估将有显著的增长。<sup>[4]</sup>

## 二、各地区有趣的目的及优秀的服务

[1] Intuition Communication Limited, “Medical tourism facts and statistics” [Online], (<http://www.treatmentabroad.com/press/medical-tourism-facts/>), 2015/04/24.

[2] International Medical Travel Journal, “Medical Tourism Climate Survey 2014” [Online], (<http://www.imtj.com/resources/research-and-statistics/medical-tourism-climate-survey-2014/>), 2014/12/18.

[3] Neil Lunt et al., “Medical Tourism: Treatments, Markets and Health System Implications: A scoping review” [Online], (<http://www.oecd.org/els/health-systems/48723982.pdf>), 2013/07/10.

[4] Health-Tourism.com, “Available Specialties” [Online], (<https://www.health-tourism.com/specialties-list/>), 2015/04/24.

作为医疗旅游业目的地的国家包括许多因素，除了优秀的医疗服务，被接受的声誉，发展中国家则有价格上的优势，有些国家有自然景观供休闲，包括齐全的基础设施，或人员的外语能力也是某些国家的有利因素。

过去的几项研究工作，以及各网站之提供医疗服务地点的资料，或为医疗旅游目的地做排名，与医疗旅游有关的机构和相关网站发现，尽管各机构的排名不一样，但经常被提到的国家例如，泰国，新加坡，印度，马来西亚，墨西哥，巴西，土耳其，哥斯达黎加，美国，匈牙利等，此外还包括德国，加拿大，西班牙，南非，迪拜，以色列，英国，法国，意大利，哥伦比亚，台湾，韩国等<sup>[1][2]</sup>。每个国家都有其不同的著名医疗服务。

Medical Travel Quality Alliance 这是一个独立的国际组织，成立于 2009 年，为了支持安全性的要求及有特殊的质量有关治疗和护理医疗游客，为 2014 年世界医疗游客最好的 10 家医院做排名<sup>[3]</sup>，即

1. Prince Court Medical Center, Malaysia
2. Asklepios Klinik Barmbek, Germany
3. Fortis Hospital Bangalore, India
4. Anadolu Medical Center, Turkey
5. Wooridul Spine Hospital, Korea
6. Shouldice Hospital, Canada
7. Gleneagles Hospital, Singapore
8. Clemenceau Medical Center, Lebanon
9. Bumrungrad International, Thailand (泰国康民国际医院)
10. Mediclinic Morningside, South Africa

### 三、推动此行业不断成长的主要因素（主要因素及补助因素）

[1] Paffhausen, A.L., C. Peguero and L. Roche-Villareal, "Medical Tourism: A Survey" [Online], ([http://www.cepal.org/publicaciones/xml/7/39397/Medical\\_Tourism\\_A\\_Survey\\_L111\\_final.pdf](http://www.cepal.org/publicaciones/xml/7/39397/Medical_Tourism_A_Survey_L111_final.pdf)), 2013/07/10.

[2] Medical Tourism Index, "Country Ranking" [Online], (<http://www.medicaltourismindex.com/2014-mti/country-ranking/>), 2015/04/24.

[3] Medical Travel Quality Alliance, "Prince Court Medical Center First on Top 10 World's Best Hospitals for Medical TouristsTM for 2014" [Online], (<http://www.mtqua.org/media-center/prince-court-named-top-10-worlds-best-hospitals-2014/>), 2015/06/01.

为了开展医疗旅游,相关机构对开展医疗旅游的医院有非常具体的要求和规定。要达到开展医疗旅游的医院需要考虑以下多个主要因素,符合相关条件和要求。例如:寻求一个价格比国内低的治疗服务,并具有良好的医疗服务品质;要保护隐私,不泄露客户接受的医疗服务内容;为了降低国家的医疗负担,在发达国家的医疗服务资源不够的情况下,该国的政策鼓励人们到国外寻求医疗服务,例如欧盟的跨国医疗保健 (Obama care and EU Directive) 。

另外,推动发展医疗旅游的因素还包括由于世界人口趋向高龄,对医疗服务的需求增加;经济发展使人民富有,人民希望得到比自己国家更好的医疗服务;鼓励国家和私营部门之间合作,发展有关支持医疗旅游业 (Public Private Partnership, PPP); 国家给予开展医疗旅游的医院税收上的优惠政策,或者通过公共部门给予开展医疗旅游服务的医院投资上的支持。

为了规范医疗旅游服务,相关机构指定了对于医疗保健设施的国际认证标准,例如 Joint Commission International 及 Trent Accreditation Scheme; 并且要求改善其他国家的服务质量,注重已发展国家的护理质量及如何获得医疗技术;要求在互联网信息系统上支持医疗旅游,即通过网站等媒体宣传医疗旅游。

#### **四、医疗旅游业的关键因素**

在互联网上提供相关的信息是医疗旅游业的关键因素<sup>[1]</sup>。在沟通和获取信息方面,无论提供服务者或接受服务者,医疗旅游业有许多利益相关者参与其中,例如 Web Portals (入口网) 提供治疗服务者的信息,如经纪商 (brokers) 提供住宿,旅游的选择和旅游保险等。为了开展良好的医疗旅游,为了游客的健康,网上提供了所有的医疗旅游中的治疗费用,治疗后可能出现的情况和并发症,提供在国外做的相关手术情况,医疗旅游服务的供应商,旅行社和医疗研究机构等。

## **第二节: 泰国医疗旅游业的状况**

### **一、泰国医疗旅游业的起源**

泰国旅游景点的自然美丽,与独一无二的文化是世界闻名的,当加上医疗服务活动之为医疗旅游业,泰国仍是世界级的主要目的地之一。泰国医疗旅游

---

[1] Neil Lunt et al., "Medical Tourism: Treatments, Markets and Health System Implications: A scoping review" [Online], (<http://www.oecd.org/els/health-systems/48723982.pdf>), 2013/07/10.

业发展的起点<sup>[1],[2]</sup>，是由于 1997 年的经济危机，私立医院在泡沫经济时的大量投资，有许多空病床，泰国的顶级民营医院正设法适应，及寻找购买力高的国外客户来代替 (Anchana NaRanong)，政府也努力促进出口，并以医疗旅游的形式来扩大卫生方面的服务 (Viroj NaRanong, 1998)，来私营单位的推动，因此宣布发展政策，让泰国是“亚洲优质的健康中心 (Center of Excellent Health Care of Asia)”，并有五年战略计划：

第一阶段（佛历 2547-2551 年/公历 2004-2008 年），提出三方面的政策，即医疗服务、健康照护服务，以及泰国草本产品。

第二阶段于（佛历 2553-2557/公历 2010-2014 年）即，让泰国是国际健康中心，并规定 Thailand as World Class Healthcare Destination 的愿景，和设定泰国为 Academic Medical Hub of Asia，为了增加和提高医疗的人力资源，即仍继续三个方面的服务，及增加第 4 个服务，即泰国传统医学和替代医学。

第三阶段的战略（佛历 2557-2561 年/公历 2013-2018 年），有四个方面，即：1) 保健中心 (Wellness Hub)，2) 医疗服务中心 (Medical Hub)，3) 保健学习中心 (Academic Hub)，4) 药品和保健品中心 (Product Hub)<sup>[3]</sup>，在这四方面的服务中，医疗服务是收入最高的服务，一直以来泰国的医疗旅游业获得成功，能够吸引外国的患者，并每年都在增加，在泰国使用医疗服务的外国患者数目，在 2547 年有 110 万人，在 2548 年有 129 万人，2549（2006）年有 133 万人，在 2550（2007）年有 137 万人，于 2547-2550（2004-2007）年<sup>[4]</sup> 这段时间，使用泰国医疗服务最多前三名为日本，美国和英国。

国家统计局<sup>[5]</sup>，信息和通信技术局，于佛历 2555（2012）年做统计，包括来自邻近国家如缅甸，老挝和柬埔寨的患者之进入边境医院的人数，显示有外国人进来接受医疗的私立医院的百分比，位列 1-3 的国家是缅甸，中国，美国和日本，16.5%，9.7%和 7.6%（美国和日本相等）。

对于外国患者人数方面，Anchana NaRanong 在研究报告中说，所提到的外国患者人数，大多数是来工作或定居在泰国的外国人，与周边国家的人（也许高

[1] อัญชานา ณ ระนอง. การศึกษาวิจัยแนวทางการพัฒนาศูนย์กลางสุขภาพของประเทศไทย (Thailand Medical Hub). สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, 2552, หน้า 1.

[2] พรพฐ รูปจำลอง. กรอบนโยบายเชิงยุทธศาสตร์ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ. สถาบันวิจัยและพัฒนาบริหารศาสตร์. 2552, หน้า 5.

[3] นพ.บัญชา ส้าทอง, “การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ศูนย์กลางบริการสุขภาพนานาชาติ Medical Hub” [ออนไลน์], ([http://wops.moph.go.th/ngo/oddh/download/ppt\\_aec/15.ppt](http://wops.moph.go.th/ngo/oddh/download/ppt_aec/15.ppt)), 7 พฤษภาคม 2558.

[4] อัญชานา ณ ระนอง. การศึกษาวิจัยแนวทางการพัฒนาศูนย์กลางสุขภาพของประเทศไทย (Thailand Medical Hub). สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, 2552, หน้า 19.

[5] เพ็ญพิสุทธิ์ ศรีกาญจน์, “บริการสุขภาพและบริการสังคม (Health and Social Services)” [ออนไลน์], ([http://www.thaifita.com/thaifita/portals/0/SecProfile\\_healthoct57.pdf](http://www.thaifita.com/thaifita/portals/0/SecProfile_healthoct57.pdf)), 18 ธันวาคม 2557.

达 60%)，还有生病的旅客 10%，而其余是打算前往泰国以获得医疗服务的外国人 30%，这与 2545 年前来泰国接受医疗服务的外国人的统计数目相一致，并在 Vanvisa Udol<sup>[1]</sup>的学术报告有详细的陈述说，前来泰国接受医疗服务的外国人，按类别可分为，在邻近国家工作的外国人及在泰国工作的外国人有 60%，或约 380,000 人，外国游客约有 10%，或约 63,000 人，及邻近国家的外国人之直飞来接受治疗约 30%，或约 189,000 人，即由泰国旅游局 (TAT)<sup>[2]</sup>于 2552 (2009) 年的研究，20 多所强调医疗旅游市场的泰国顶级私立医院的调查，发现，若与 Anchana NaRanong 及 Vanvisa Udol 同样的分类，其百分比依次为 50.2, 22.2 及 27.6。

对于为外国患者提供医疗服务所得的收入部份，被提到的文件，经常参考卫生局，商业局或研究中心例如，泰国农民研究中心，国际健康管理中心办公室，健康服务支持部的 Medical hub 政策的目标数目，实施 Medical hub 政策所得的成果如下：<sup>[3]</sup>

1. 泰国医疗旅游业市场，其价值不少于 1400 多亿泰铢，与去年相比增长了 18%，为主要企业制造收入，包括私立医院 700 亿铢 (50%)，旅游业 500 亿 (36%)，和健康促进共计 200 亿 (14%)，(农民研究中心，2012 年的资料)。

2. 外国患者在 2013 年接受服务的数目为 140 万次，与前两年相比增加约 22% (数据来自国际贸易局与健康服务支持部，2013 年)。

真实的数据是不容易得到的，除非是在新闻里私立医院自己所提供的资料，Anchana NaRanong 说，我们没有足够的资料来明确的显示，医院从国外患者得到的真实收入，是否达到卫生局或出口促进部的预计目标，这部份的研究的最大问题是，几乎所有资料不是公开的信息，及在很多情况下被认为是商业秘密，或在医院不视为机密的情况，但有关的人看不到收集这些资料或公开这些资料的益处，这个问题也存在于其他国家。

Prapa Wongpat 医生博士，泰国医疗和健康旅游会会长说，主要的障碍是没有数据库系统，如今，游客进来的统计数目，主要是向大的服务供应者的调查与收集数字，当提到医疗旅游 (Medical Tourism) 时，大多数人会想到是来自欧洲，中东，日本等的游客，但忽略了边界地区的医疗旅游，事实上有许多越过边界进来治疗，如缅甸，中国南部，尤其老挝，无需签证即可走进来，并

[1] วันวิสาข์ อุดล, “กลยุทธ์การส่งเสริมตลาดต่างประเทศของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน” [ออนไลน์], ([http://www.ditp.go.th/contents\\_attach/73098/78098.pdf](http://www.ditp.go.th/contents_attach/73098/78098.pdf)), 10 กรกฎาคม 2556.

[2] การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, “การวิจัยโครงการศึกษาเพื่อเพิ่มศักยภาพทางการตลาดสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ” [ออนไลน์], ([http://tourismlibrary.tat.or.th/link/book/T23327\\_1.pdf](http://tourismlibrary.tat.or.th/link/book/T23327_1.pdf)), 10 สิงหาคม 2557

[3] เพ็ญพิสุทธิ์ ศรีกาญจน์, “บริการสุขภาพและบริการสังคม (Health and Social Services)” [ออนไลน์], ([http://www.thaifita.com/thaifita/portals/0/SecProfile\\_healthoct57.pdf](http://www.thaifita.com/thaifita/portals/0/SecProfile_healthoct57.pdf)), 18 ธันวาคม 2557.

可在沿边境医院住院长达七天，这一群的患者数量还没有真实的调查过。<sup>[1]</sup>

此外，还有医疗旅游和健康旅游之间的混淆，并在 Ponphatu Roopjamlong 的研究工作里已被清楚的分析，即经由访问 45 位与健康旅游有得失关系的人，从政府部门和私营部门，发现，许多受访者以为，健康旅游与医疗旅游是类似或同类型的，这与 Prapa Wongpat 医生博士，泰国医疗和健康旅游协会会长所说的一致，她说，首先，要明白医疗旅游 (Medical Tourism) 和保健旅游 (Wellness Tourism) 的区别，对于医疗旅游，就是旅客因患病，然后旅游来以接受医治，这与保健旅游不同，保健旅游是一群还未生病的人，但需要接受看护及恢复健康，当我们讲到医疗，大部份人会想到医院，及当我们讲到保健，大部份人会想到 Spa，而事实上，两样事情是很明显的不相同，尤其医疗方面的服务，大部份不是中小型企业，而是大型企业之有能力括展市场到国外。<sup>[2]</sup>

从所研究的信息资料可以很清楚地看到，在新闻，文章或各种文件，经常使用令人误解有关医疗旅游和健康旅游之间，此外要测量医疗旅游工业的规模大小，使之用相同的规定也是有问题，例子数算患者的数目，会见医生的数目，或所患的病的数目，及只限于旅游来治疗或也算所有的外国患者。

在泰国，所受欢迎的医疗服务为，骨科手术，心脏手术，牙科，美容/整容手术，健康检查，及消化系统疾病，变性手术，有关生育问题，患者喜欢选择曼谷的服务，及重要的旅游省府。

## 二、泰国医疗旅游的发展状况和前景

“医疗旅游”是指人们因定居地的医疗服务太昂贵或不太完善而到外地或外国寻求较相宜的保健服务，并与休闲旅游相结合发展而成的一种新兴旅游产业。其产品近 10 年来越来越受到各国旅游业界的重视。泰国是全球最大的医疗旅游地之一，其医疗旅游业在亚太地区起步较早，始自 1997 年。泰国政府 2004 年推出一项五年计划，拟将泰国打造为“东南亚医疗服务中心”。<sup>[3]</sup>

短短几年间，泰国医疗旅游业迅猛发展，占据东南亚医疗旅游市场 40% 的市场份额，在国际医疗旅游市场也有显著地位。据统计，2005 年前往泰国进行手术的外国人达到 100 万人次，2010 年上升到 200 万人次，给泰国带来高达 800 亿泰铢的收入。泰国政府 2012 年又推出“泰美丽”计划，目标把泰国打造成世界级的健身

[1] THAN AEC, “สัมมนา: ประชุมการณ์การสำรวจทุนกลุ่มประเทศอาเซียน+6 (RCEP)” [ออนไลน์], ([http://www.thannews.th.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=251829:-6-rcep&catid=231:aec-news&Itemid=451](http://www.thannews.th.com/index.php?option=com_content&view=article&id=251829:-6-rcep&catid=231:aec-news&Itemid=451)), 18 ธันวาคม 2557.

[2] เรื่องเดียวกัน.

[3] 刁鑫, “泰国医疗旅游业正成为热点” [Online], (<http://www.ynxxb.com/content/2012-8/20/N98985994135>), 2015/06/01.

和医疗目的地，泰国卫生署近日发布的报告显示，今年到泰国做医疗旅游的旅客，预计将增加到 253 万人次，创造 1216 亿泰铢（约 39 亿美元）的收入。今后每年预计大约以 17% 的速度增长。医疗旅游业将成为又一个重要经济增长点。大部分中国游客赴泰是观光、休闲、度假，而每年有来自美、英、日、中东和澳大利亚等两百多万游客前往泰国主要目的却是寻求医疗救治，泰国的医疗旅游蜚声海外，在为其每年带来数 10 亿美元收入的同时，也提升了泰国医疗旅游的国际影响力。<sup>[1]</sup>

医疗旅游是泰国文化软实力的一部分，泰国医院优质的服务、先进的设备、低于欧美的医疗价格、持有欧美执业资质的专业医生队伍使得来泰国就医的国际人士越来越多，下面就主要介绍一下泰国医疗旅游方面的一些情况。近年来，世界悄然兴起了一股到泰国医疗旅游的热潮。泰国低廉的手术价格和高质量的医疗服务令它成为全球最大的求医旅游目的地。泰国卫生署发布的报告显示了医疗旅游的发展趋势——2007 年，137 万外国人参加医疗旅游，创造收益 410 亿泰铢；2008 年有 138 万外国人，创造收益 509 亿泰铢；2009 年有 139 万外国人，创收 633 亿泰铢；到 2011 年赴泰医疗旅游外国人数达到 224 万人，创收 978 亿泰铢，这使得泰国成为世界上最大的外国人就医国。<sup>[2]</sup>

同时，泰国政府意识到泰国健康旅游业之发展潜力甚大，为游客提供在泰国有关安全、卫生、服务品质及管理方面之保证乃其优先考虑的环节，且将透过品质管制的介绍、注册、认证、章程立法以及保证市场订价等方式，并确保执行，以使消费者能信任泰国所提供之医疗旅游产品。泰国政府近年积极推动医疗服相关产业之国际化，并提出“亚洲医疗旅游中心”与“亚洲健康之都 (Wellness Capital of Asia)”，以“泰国草药有益健康 (Thai Herbs for Health)”等一连串宣传口号与行销定位，有计划地锁定于 2010 年达到将泰国打造成为“东南亚医疗服务中心”之目标。<sup>[3]</sup>

赴泰国接受医疗服务的国际病患绝大多数进入泰国之私立医院体系，因而国际病患已成为泰国私立医院的重要收入来源。主要原因为外籍病患相对于泰国本地病患，有较高的医疗预算可负担于私立医院接受诊疗的费用。此外，泰国的生活费用水准相较于日本、欧洲与美国等已开发国家则相对低廉，对已开发国家的外籍病患而言，赴泰国接受医疗服务也相对具有吸引力。<sup>[1]</sup>

[1] 刁鑫，“泰国医疗旅游业正成为热点” [Online], (<http://www.ynxxb.com/content/2012-8/20/N98985994135>), 2015/06/01.

[2] 环球网，“2014 泰国医疗旅游” [Online], ([http://go.huanqiu.com/html/2014/zhuantiyongwen\\_0915/4480\\_2.html](http://go.huanqiu.com/html/2014/zhuantiyongwen_0915/4480_2.html)), 2015/06/01.

[3] 同上

[1] 环球网，“2014 泰国医疗旅游” [Online], ([http://go.huanqiu.com/html/2014/zhuantiyongwen\\_0915/4480\\_2](http://go.huanqiu.com/html/2014/zhuantiyongwen_0915/4480_2)).

泰国私立医院之医疗专业人员普遍素质精良,接受国外医疗专业训练的专科医师为数亦多,医疗品质已具国际水准。而且大多数泰国之私立医院皆与美国及欧洲等国际知名大学医学院、教学医院以及大型医疗院所进行策略联盟。此外,泰国许多私立医院也多通过国际医疗认证 (Hospital Accreditation, HACCC), 诸如 ISO9002、ISO 900 : 2000、ISO14001、ISO18000 等。而根据调查,外籍病患赴泰国进行诊疗之主要项目包括健康检查、牙医诊疗、臀部整形、眼科雷射、肾脏移植以及心脏外科手术等项。<sup>[2]</sup>

医疗服务费用是国际病患赴国外就医的主要考虑之一。泰国的国际医院在收费方面也有相对竞争优势。以各项医疗的收费标准由高至低分析,依次为美国、新加坡、泰国、印度。亚洲国家的医疗收费又以新加坡为高,泰国居次。兹以较复杂的冠状动脉手术为例,美国收费为 4 万 1,000 美元,泰国仅为 4,150 美元,几乎仅有美国的十分之一,无怪乎有越来越多欧美人士选择到泰国接受医疗手术。<sup>[3]</sup>

SPA 水疗服务在泰国发展的期间相对不长,但近年来却有惊人的成长,目前泰国已被国际间喻为“亚洲 SPA 之都(SPA Capital of Asia)”。SPA 水疗服务已被泰国之四、五星级观光饭店与度假中心视为招揽国际观光客的一项重要服务。值得注意的是,SPA 服务业与医疗服务业相同,国际观光客亦为该产业之重要收入,而且相较于经营国际观光饭店与度假中心而言,经营 SPA 水疗中心的资本额较小,成本回收速度亦较快利润也较高。一般而言,SPA 中心仅需投资面积不算大的三温暖浴设施与按摩的客房,加上平均 SPA 与按摩服务的消费时间仅数小时,所以一天之内的顾客週转率颇高,营收利润亦较高。<sup>[4]</sup>

目前泰国医疗服务机构,尤其是私立医院的发展策略,已逐渐从一般的医疗护理转为更加注重健康疗养服务,包括水疗、泰式按摩、瑜伽功能等,以争取更多的外国客人。再加上泰国政府积极推动结合观光与医疗的行銷策略,包含泰国人好客而有礼的殷勤服务、五星级设施、精湛的医疗技术、低价整容、牙科手术兼旅游的套装行程,保健旅游服务、草药及保健品的推广等已然成为其市场推广重点及特色,同时也为泰国在医疗保健观光市场上创造出独特的竞争优势。泰国的医疗服务一直广受世界各国赞誉,泰国吸引国外病人的关键在于人们可以以第三世界的价格享受世界一流的医疗服务。

跟西方国家相比,泰国看病和护理的价格都非常低廉,而服务又非常到位。例如,在泰国全球最有名的变性手术医院之一的 Yanhee 医院,隆胸手术需要 2200

---

html), 2015/06/01.

[2] 同上

[3] 同上

[4] 同上



美元。医生说，同样的手术(外国游客所做的整形手术大多是隆鼻、隆胸和抽脂等)在美国花费至少是 5-10 倍。这里的护士穿着紧身制服、短裙和高跟鞋，而且医生们穿着溜冰鞋巡视病房。病人们在这里可以享受五星级酒店的待遇，包括高质量的饮食。还有曼谷的康民医院已经赢得了“病患联合国”之称，前年一年就接待了 50 万名外国“游客”。近些年，世界各地的 30 余万人来到泰国 求医和接受手术。品质、承受能力、匿名、便利，是外国人选择去泰国旅行治疗的主要原因。这些去泰国旅行就医的人中，美国人和欧洲人的数量逐年增长。 在一些欧洲国家，治疗的花费比泰国高出许多。<sup>[1]</sup>

### 三、泰国医疗旅游业的 SWOT 分析

根据论文、研究资料、文章报道，以及泰国医院的数据，我们可以分析泰国医疗旅游的优势，劣势，机会和阻碍因素。对泰国医疗旅游业的具体分析如下：

#### 1. 优势方面

医疗旅游能提供广泛的医疗服务项目，现代化的设备，及国际级的质量。在泰国，服务于医疗旅游医院的医生毕业于国外有名的院校，是国际所公认的。在泰国的医疗旅游医院，服务费比已发展国家低很多，但能够提供有质量的服务。

泰国私立医院已发展超过 30 年，得到国际标准认证，(Joint Commission International – JCI)，其服务品质为国外所公认。泰国的服务者有很高的服务意识。对外国客户的服务有非常好的准备工作，许多医院设有一站式服务中心，即提供诊断和治疗，酒店级的客房服务，食品。为了方便客户，在医疗旅游医院，客户不要排长时间等待，能比较快地得到相关服务。

泰国是开放的国家，许多优美的旅游景点，有好的服务和设施。这些都值得让外国客户来泰进行医疗旅游。钱花得有所值。

#### 2. 劣势方面

泰国医疗旅游医院在提供汉语服务方面工作人员存在着语言能力问题。面对医疗旅游业的快速发展，医院方面会出现医疗人员的缺乏。因为不能及时补充良好的专业医生，往往造成几家医院抢医疗人员的现象。为此，一些中小

---

[1] 环球网，“2014 泰国医疗旅游” [Online], ([http://go.huanqiu.com/html/2014/zhuantiyongwen\\_0915/4480\\_2.html](http://go.huanqiu.com/html/2014/zhuantiyongwen_0915/4480_2.html)), 2015/06/01.

型医院要开展医疗旅游业，就要面对国内外医疗旅游市场的竞争。在医疗技术水平上和其它一些服务项目上，新加坡要比泰国占优势。

### 3.机会方面

目前，全球人口对保健服务的需要量增多，一个主要原因是全球处于一个高年龄社会。在开展医疗旅游服务方面，同一地区的竞争对手服务费用高于泰国地区，因此在价格和成本上，泰国的医疗旅游服务占有优势。

泰国位于东南亚的中心地带，是这一区域的中心 (Hub of the Region)，有开发国与国之间的交通连接网络，有来自各国家的航空公司班机，交通方便。泰国政府在政策上支持泰国医院发展医疗旅游服务，为外国游客人提供良好的医疗服务。

### 4.阻碍方面

影响泰国医疗旅游业发展的可能因素有几个方面。一是泰国的医疗旅游的发展会遇周边国家新加坡、印度和马来西亚等国的竞争。二是泰国自己内部会出现政治动和自然灾害，这些因素都会影响外国游客来泰接受医疗旅游服务。三是目前中国游客来泰旅游人数很多，有一部分是接受医疗旅游服务的。但是泰国医院中能说中文的人员短缺，汉语水平不高，能说中文医学专业用语的人员更是不足，汉语服务跟不上泰国医疗旅游业的发展。

从上述的 SWOT 分析，可见泰国的医疗旅游业有许多特点，尤其在价钱与品质方面，这算是非常重要的优势，当与其他因素结合起来，使之能够吸引医疗游客比其他同一地区的竞争国家来得多，然而，工作人员的外语能力，在各研究报告上仍是经常可到的弱点，如果要改善这个弱点，各有关单位部门要对此多加注意，实际的合作，及有系统地改进发展，因此将在“意见和建议”的项目里提供意见。

## 第三节 泰国私立医院对外医疗服务的现状

### 一、泰国私立医院现状

依照佛历 2541 (1998) 年的医院法律第 4 条，医院可以分为两大类，及不接

受患者过夜，例如诊所，及接受患者过夜，例如医院，同时医院又分为2类<sup>[1]</sup>即，一般医院及专业医院，一般医院有公营及民营的。若专门讲到私立医院，私立医院要向卫生医疗局申请营业执照，到现在佛历 2558 (2015) 年 4 月 20 日，总共有 267 处，33,087 病床，分为一般医院 253 处，及专业医院 14 处，即显示医院数目及病床数目依医院分类及依地区，如表 1。

表 1: 收留患者过夜的医院数据(医院/卫生所)

地 区	医 院			
	一 般		专 门	
	家	床	家	床
曼 谷	71	13,036	10	514
中 部	84	10,175	2	92
北 部	38	3,964	2	95
东北部	35	2,847	-	-
南 部	25	2,364	-	-
总 共	253	32,386	14	701

资料来源: 收留患者过夜的医院数据(医院/卫生所), 依医院分类及地区(医院及医疗营业, 健康服务支持部, 卫生局) 2015 年 4 月 20 日。

从以上的表显示, 私立医院在中部有 62.5%, 尤其曼谷一个省府, 占全部私立医院的 30.3%, 值得注意的是东北部及南部没有专业医院。

表 2: 收留患者过夜的医院数据, 显示病床数目, 依医院规模, 经营方式, 及分区

地 区	医 院 规 模							
	<=30 床	31-50 床	51-100 床	101-150 床	151-200 床	201-300 床	301-400 床	>400

[1] กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, “การศึกษาสถานภาพและความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจโรงพยาบาลในประเทศไทย” [ออนไลน์], (<http://www.caii-thailand.com/sites/default/files/downloads/Hospital.pdf>), 7 พฤษภาคม 2558.

\* ปรับปรุงจาก กระทรวงสาธารณสุข กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. “สถิติสถานพยาบาลประเภทที่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน (โรงพยาบาล/สถานพยาบาล) จำนวนตามพื้นที่” [ออนไลน์], (<http://203.157.7.46/dwh2/content-mrd.jsp?g=mrd>), 20 เมษายน 2558.

								床	
曼谷	1	9	16	20	14	12	5	4	81
中部	-	11	43	11	13	7	1	-	86
北部	-	7	21	7	2	2	1	-	40
东北部	-	14	15	4	1	1	-	-	35
南部	-	10	6	4	5	-	-	-	25
总共	1	51	101	46	35	22	7	4	267

**资料来源：**收留患者过夜的医院数据，显示病床数目，依医院规模，经营方式，及分区。  
(医院及医疗营业，健康服务支持部，卫生局)2015年4月20日。\*

若以医院的规模大小来考虑，曼谷一个地方，有各种规模的医院，病床在400个床位以上的医院都在曼谷。少于301-401床位的医院，在曼谷有5家，及另一家在泰国中部的暖武里府，在曼谷的附近。及另一家在北部的清迈，也是泰国著名的旅游地。

### 1. 泰国私立医院的营业型态

在泰国一般的医院，将有至少4个医疗部门，即内科，外科，儿科和妇产科，还有其他的专科部门。至于专业的医院，则强调任何一项的专业，在泰国并不很多，及大部份位于曼谷。对于一般医院，其服务形式和体制没有很大的差别。但大医院设立一些专业的部门和中心服务处，例如医疗专门疾病的服务，或专门为各国家服务的部门，提供酒店式五星级的服务，为客户提供周到的服务。此外还有专业检查身体的配套服务，为客户提供多项选择。

泰国私立医院，有独自经营的，也有合营的。在这5年，有很多医院合并企业，泰国最大的合营医院为曼谷医院，包括6个医院即，曼谷医院组，Samitivej医院组，BNH医院组，Phyathai医院组，Paolo Memorial医院组，Royal医院组，总加起来，现在有合营的医院38家，在柬埔寨有2家，是世界第5大的合营医院。此外，其它大的合营医院有Kasemrad合营医院，Ramkamhaeng合营医院，至于最有名的独立公司为Bumrungrad医院，即康民医院。

能提供医疗旅游服务的泰国私立医院，是得到Joint Commission International (JCI) 品质认证的。以区别其它的医院。这些医院有强调对患者的医疗品质及

\* ปรับปรุงจาก กระทรวงสาธารณสุข กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. “สถิติสถานพยาบาลประเภทที่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน (โรงพยาบาล/สถานพยาบาล) จำนวนตามพื้นที่ และ จำนวนเตียงแยกตามลักษณะสถานพยาบาล” [ออนไลน์], (<http://203.157.7.46/dwh2/content-mrd.jsp?g=mrd>), 20 เมษายน 2558.

安全。根据 2015 年 4 月份的资料统计,符合国际标准和并接受检查的泰国私人医院总共有 44 家。<sup>[1]</sup> 期中康民国际医院 (Bumrungrad International Hospital) 是泰国及亚洲首先达到标准的医院。

## 2. 在泰国私立医院接受治疗的患者

曼谷的私立医院的医疗费用与公立医院相比要贵很多,能去私立医院的人大多是中等收入以上的人群。他们有社会保障和医疗保险。上层阶级的客户经济条件好,办有健康医疗保险,自己支付治疗费。在泰国主要城市都有私立医院和旅游区,能吸引外国游客来泰进行医疗旅游。

在经济危机以后,泰国的私立医院遇到一些经济问题,利用自己的医疗资源把服务市场转向吸引更多的国外客户。泰国政府的医疗中心政策,促进了国外客户来泰旅游,接受医疗服务。国外的客户可分为打算在泰国使用医疗服务的旅客群体,在泰国接受医疗服务的客户群包括在泰国工作或邻国工作的群体,或在泰国旅游的游客等。

## 二、泰国私立医院的医疗服务

医院给予患者的医疗服务是比较全面的,从一般的常见病到一些疑难病症。这些私人医院最大卖点就是能提供比一般医院更优质,更及时的医疗服务,为客户提供最先进的医疗检查和最好的药物,当然医疗费用也不低。但比外国提供的同类医疗服务的费用要低。

在管理方面,私立医院往往会特别为国外患者设立服务部门。有的医院在国外有代理办公室,或与国外的伙伴有合作关系,无论是保险公司还是中介机构。

为外国客户提供最佳服务的泰国顶级的私人医院有:

1. 康民国际医院 (Bumrungrad International Hospital)<sup>[2],[3]</sup>, 有国际病人服务中心,该中心将成为外国患者与医院接触的第一站,提供门诊挂号和翻译服务,所提供翻译服务有:阿拉伯语,孟加拉语,法语,德语,韩语,汉语,越南语和日语。

医院有国外办事处在澳大利亚,巴林,孟加拉国,柬埔寨,中国,埃塞俄比亚,香港,印度尼西亚,哈萨克斯坦,老挝,蒙古国,缅甸,阿曼,俄罗斯,

[1] Joint Commission International, "JCI-Accredited Organizations: Thailand" [Online], (<http://www.jointcommissioninternational.org/about-jci/jci-accredited-organizations/?c=Thailand>), 20 April 2015.

[2] โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์. "ศูนย์บริการผู้ป่วยนานาชาติ" [ออนไลน์], (<https://www.bumrungrad.com/th/services-and-facilities/international-patient-center>), 27 มกราคม 2558.

[3] 建世界网, "带您探索东南亚最大私立医院—建民国际医院" [Online], (<http://www.cn-healthcare.com/tg-kmyy.html>), 2015/06/02.

阿联酋长国和越南。

医院提供特殊语言翻译人员超过 150 名。在泰国素万那普国际机场有患者服务站，与使馆协调服务，提供机场接送服务，电邮通讯服务，以及国际保险公司联络服务和国际医疗联络服务，另外，还有继续居留的服务中心和祈祷室。

2. **曼谷医院** (Bangkok Hospital)<sup>[1]</sup> 设有外国人服务部门，有能够讲多种语言的医生和护士组成团队，无论门诊和住院治疗，24 小时开放，提供所有疾病系统的医疗，及健康检查服务。

尊重患者的差异，这是曼谷医院的一大特点，欢迎来自不同文化背景的患者。因此设计使医院的氛围与其国家类似，包括日本患者服务中心 (JMS)，阿拉伯患者服务中心 (AMS)，华语医疗门诊 (Chinese Medical Service)<sup>[2]</sup>，外国患者服务中心 (IMS)，以热情友好的服务，使患者得到安慰和满足，无论是翻译服务，签证服务，及移民服务，这些都是卓越的服务。

医院提供个人的特别服务和超过 24 种语言口译服务，让病人感觉好像在自己的家里。医院有英语能力非常好的医生、护士和口译团队，随时为外国患者服务。包括时间的约定，提供检查资料，医疗服务，准备运送病人的车辆，咨询费用，并向患者所需要的人通知消息。此外，医院也知道每一种文化都有不同的饮食要求，因此很注重于准备食物，住宿费及其环境，以符合不同国家的传统，及各国患者的信仰等。

3. **威它尼医院** (Vejthani Hospital)<sup>[3]</sup>，有特别为外国患者服务的单位，包括翻译员，旅途中接送车，与国际健康保险联络等。医院在国外还有办事处，如在阿尔阿尔巴尼亚，科威特，阿塞俄比亚，新加坡，中国，韩国，多哈，香港，阿曼，缅甸，苏丹，美国，亚的斯亚贝巴，孟加拉国，尼泊尔，澳大利亚，新西兰。

4. **维彩维国际医院** (Vichavej International Hospital)<sup>[4]</sup>，有三家分院，在农肯，问内及龙仔厝地区。医院除了为泰国人提供医疗救治外，还为外国人服务，有口译员专为外国人服务，包括对医疗费用的解答，或对外国客户的护理。Vichavej International 医院，有专门的外国人服务中心，及阿拉伯人，和缅甸人，此外还有国际电话及热线服务。

---

[1] Bangkok Hospital. "International Medical Services (IMS)" [Online], (<https://www.bangkokhospital.com/en/centers-and-clinics/international-medical-services/>), 23 May 2015.

[2] 微头条网, "这是一种正在风靡全世界的泰国新玩法!" [Online], (<http://www.wtoutiao.com/p/ec5XEh.html>), 2015/06/08.

[3] โรงพยาบาลเวชธานี, "ประวัติโรงพยาบาล" [ออนไลน์], (<http://www.vejthani.com/bangkok-hospital-in-thailand/about.php>), 7 พฤษภาคม 2558.

[4] กลุ่มโรงพยาบาลวิชัยเวช อินเตอร์เนชั่นแนล, "บริการผู้ป่วยต่างชาติ" [ออนไลน์], ([http://www.vichavej.com/international\\_medical\\_services\\_th.php#.VYIC\\_\\_ntmko](http://www.vichavej.com/international_medical_services_th.php#.VYIC__ntmko)), 7 พฤษภาคม 2558.

### 三、针对中国客户市场的泰国私立医院

据卫生部健康服务部门的资料，在佛历 2553 (2010) 年，泰国就有 55 家私立医院及牙科诊所为外国客户提供医疗服务。

泰国一些私人医院的网站有中文的，如曼谷医院 (Bangkok Hospital) 威它尼医院 (Vejtani Hospital)，三美泰医医院 (Samitivej Hospital)。另外，在一些中文网站上有提供泰国一些私立医院的资料。如 Yanhee 医院，曼谷医院，拉玛 9 医院，BNH 医院，康民国际医院，三美泰医医院，帕亚泰医院，这些医院全都在曼谷。除了这些大型医院外，还有其他受欢迎的专业医院，例如 JETANIN 医院，Superior A.R.T. 医院之受欢迎有关试管婴儿服务。

此外，为了开拓中国医疗旅游的市场，泰国一些私人医院一方面进行宣传，另一方面与中国的单位合作，例如 (WMC) World Medical Center 医院，蓝康恒医院 (Ramkhamhaeng Hospital) 等。上述医院强调为中国客户服务，提供翻译人员，提供医院的中文网页，通过有各种宣传渠道，例如网络，中介机构来吸引中国客户。

## 第二章 对泰国医疗旅游业汉语服务的调查

### 第一节 中国游客与亚洲医疗旅游市场

#### 一、中国游客在亚洲医疗旅游情况

目前中国出境旅游有一亿人，中国医疗游客人数逐年增加。依上海旅游及促进健康计划项目，在过去一年大约有 60,000 中国人<sup>[1]</sup>，每年出国旅游以寻找医疗服务。有关中国游客在亚洲医疗旅游的情况如下：

在韩国，旅游局表示，去年有将近 40 万的人飞到韩国做整容手术，在进来做整容手术的人当中，中国人占了最大比例，隆鼻和双眼皮手术是为中国医疗游客最常见的手术，而韩国是人们去接受这种手术最常见的一个地方。

除了整容手术外，体外受精 (IVF) 是非常受欢迎的程序，在某些中国外国家，父母可以选择孩子的性别，这在喜欢男孩的社会里是一个重要的优势。<sup>[2]</sup>

在台湾和新加坡，这两个地方是很受中国人的欢迎，由于在检查身体的服务上设备和技术方面比中国好，这两个地方对中国大陆游客来说算是很方便的，没有语言沟通障碍。<sup>[3]</sup>台湾也有价格优势，并拥有中国大陆和台湾人之间的温暖和熟悉感。<sup>[4]</sup>

在马来西亚，<sup>[5]</sup> 在 2013 年马来西亚接待中国的医疗游客超过 22,000 人，与 2010 年相比的只有 8,000 人。这是马来西亚刚开始这行业的一年，据马来西亚医疗旅游理事会 (MHTC) 的资料，对马来西亚的医疗游客数量，中国排在第四位，仅次于印度尼西亚，印度和日本，MHTC 表示，心脏科，心胸外科，肿瘤科，不孕状态，如玻璃试管婴儿或进行体外受精，骨科和整形外科。是大部分的中国人所欢迎的医疗服务，马来西亚的医生得到西方国家的教育，并拥有国外的先进治疗知识，同时许多马来西亚的医生还能说中国话。

[1] Skift. "Chinese Tourists Spurt Growth of Global Medical Tourism Market" [Online], (<http://skift.com/2014/07/21/chinese-tourists-spark-growth-of-global-medical-tourism-market/>), 11 June 2015.

[2] Tech in Asia. "Startup connects Chinese medical tourists to overseas clinic for cosmetic surgery" [Online], (<https://www.techinasia.com/meddibuddy-profile-china/>), 11 June 2015.

[3] WantChinaTimes, "China's nouveau riche boost medical tourism sector" [Online], (<http://www.wantchinatimes.com/news-subclass-cnt.aspx?id=20140205000008&cid=1202>), 22 May 2015.

[4] International Medical Travel Journal, "TAIWAN: Investors see medical tourism potential in Taiwan" [Online], (<http://www.imtj.com/news/?entryid82=254712>), 22 May 2015.

[5] Hu Min, "Malaysia a hot destination as medical tourism gains in popularity" [Online], (<http://www.shanghaidaily.com/feature/travel/Malaysia-a-hot-destination-as-medical-tourism-gains-in-popularity/shdaily.shtml>), 12 June 2015.



在泰国，来泰的中国游客不少做整容手术和美容的。Yanhee 国际医院的院长说，佛历 2555(2012)年 从 35,830 位外国人的病人数目当中，中国客户占最多数达 4,749 人，至于 Vejthani 医院，来使用服务的中国客户，主要使用服务有：1.不孕情况的咨询，多达 80-90%；2.牙齿和口腔的治疗；3.一般健康检查；4.妇产科 - 妇科；5.儿科，每人的平均费用大约 6,000 铢/次，但在 2556（2013）年上升到 20,000 铢/次，医院 Vejthani 医院用网络营销 (Internet Marketing) 作为营销的沟通工具，中国人主要进来使用服务的是不孕状态的咨询。<sup>[1]</sup>

这符合中国日报所报导说的，The Luxury Chinese 之有兴趣于医疗服务者分为 2 组即，（1）年龄 20-35 之间，有兴趣于手术服务，整容手术即，切颚，垫下巴，做眼睛，做鼻子为主。（2）年龄 40 以上，有兴趣于更高科技的健康和美容服务，例如抗衰老，干细胞，预防保健检查，例如基因级，细胞级的癌症筛查。在以前，这一群人如果从医疗服务要使用外科手术，则要去韩国，日本及台湾，如果是健康和美容的服务，则要去瑞士，德国及新加坡，如果是各种疾病的治疗，则喜欢去新加坡和美国。<sup>[2]</sup>

对于前往国外接受医疗服务的主要原因是价钱较便宜，质量等于或高于自己的国家，这通常是欧洲，美洲的病客户出国医疗旅游的理由。他们是通过使用健康保险来支付有关费。但对于中国人，Dr.Harsh Sethia 说，中国患者常因几个重要理由而选择去国外诊所治疗，如去瑞士、美国和韩国，他们常担心中国的保健质量。在国外，有些国家已经被公认为是世界上最好的医疗服务，如整容外科领域的韩国，和日本的癌症筛查领域。这些吸引着中国游客到这些国家医疗旅游。另外，泰国，马来西亚，香港，台湾的医疗旅游费用比西方的低，也是吸引中国游客的主要原因。在中国，有些医疗项目不能做，有些步骤需要很久的处理时间，就像选择新生婴儿的性别，筛查癌症和器官移植，这治疗在中国是很难找的，因此他们寻求国外方便的、多种的、优质的医疗服务。

## 二、吸引中国客户，各国出台医疗旅游政策

在亚洲，一些提供医疗旅游的国家出台了吸引中国客户的政策。由此吸引了大批中国人去这些国家接受医疗旅游服务。例如：

---

[1] สำนักข่าว Hfocus, “เที่ยวเพื่อสุขภาพลดหย่อนภาษีเอง” [ออนไลน์], (<http://www.hfocus.org/content/2013/07/3801>), 12 มิถุนายน 2558.

[2] Marketeer Magazine, “COVER STORY: THE LUXURY CHINESE MEDICAL & WELLNESS TOURISM เป้าหมายหลักของ ททท.” [ออนไลน์], (<http://marketeer.co.th/2014/07/cover-story-the-luxury-chinesemedical-wellness-tourism-เป้าหมายหลักของ/>), 12 มิถุนายน 2558.

\* Founder of MeddiBuddy which is a directory of overseas clinics that cater to Chinese medical tourists.

**南韩:** 2013 年中国游客增加 52.5 %，等于 430 万人，依政府的资料，2013 年有 56,075 位患者来南韩接受治疗，与 2009 年时相比只有 4,735 人<sup>[1]</sup>，政府还将在济州岛设立休闲娱乐和医疗设施，以吸收来自中国不断上升的医疗游客，除了政府管理的事情之外，也有具有潜力的重要活动，例如韩釜山市在沈阳和盘锦办“2015 年医疗旅游海外特别展”<sup>[2]</sup>

**泰国:** 除了强调中国患者市场的私立医院拥有自己的营销渠道外，泰国政府，即通过泰国旅游局，也举办推动保健旅游业务的活动“Thailand Medical and Wellness Familiarization Trip 2013”，为了呈现泰国卫生服务的潜力和泰国的美丽，而 Luxury Chinese 就是这种旅游形式的主要目标。

**日本:** 为确保医患间沟通顺畅，越来越多的日本机构开始设立专门科室，并为外国患者提供请准的“医疗翻译”服务，以确保治疗不会因为语言障碍出现问题。面对大批中国患者的到来，日本神奈川县公开招募了大量“医疗翻译”志愿者。

[3]

## 第二节 泰国私立医院汉语人才调查

### 一、中国游客促进泰国医疗服务汉语的使用

在泰国，为非泰籍客户提供医疗服务的私立医院，除了通常的接待服务，客户解答服务外，最主要的就语言沟通和翻译服务。这方面的服务包括为医护人员进行医疗翻译的服务，这对不同语言的客户提供相应语言的接待和咨询的服务，不同语言的书面资料服务和网络不同语言的资讯服务。

以前提供医疗旅游服务的泰国私人医院都有英语服务，但未必有中文服务。目前，这种情况发生了改变。通过访问医院和上网收集资料得知，有多为客户提供中文翻译者的顶级医院比如，建民国际医院、曼谷医院、BNH 医院、拉玛 9 医院、蓝康恒医院、Yanhee 医院、WMC 医院、三美泰医医院、维它尼医院、帕亚泰医院。这些医院具备一位以上的专职翻译者，有些医院有几所分行也有来自总机构的外语热线，有些医院和另一家医院同用一个翻译者等。

有中文版网站的私立医院，比如建民国际医院、曼谷医院、BNH 医院、拉玛 9

[1] Yonhap News Agency, “S.Korea to lower hurdles to lure more Chinese tourists” [Online], (<http://english.yonhapnews.co.kr/business/2014/08/03/4/0501000000AEN20140803000800320F.html>), 12 June 2015.

[2] 韩联网，韩釜山市 6 月初在沈阳和盘锦办医疗旅游展 [Online], (<http://chinese.yonhapnews.co.kr/newpgm/9908000000.html?cid=ACK20150330000200881>), 2015/06/01.

[3] 出国在线网，“距离近口碑好 日本成中国人出国就医首先目的地” [Online], (<http://www.chuguo.org.cn/travel/232580.xhtml>), 2015/06/01.

医院、Yanhee 医院、WMC 医院、维它尼医院、三美泰医医院、帕亚泰医院等。

中国游客来医疗旅游，促进了泰国医院在医疗服务业务上提供汉语服务，医院招聘和培训懂中文的人员从事翻译工作。为了开拓中国市场，泰国私立医院需要懂中文，能与中国客户良好沟通的汉语翻译人员。如：泰国许多开展医疗旅游服务的私立医院在招聘汉语人才、专门给工作人员培训和提高汉语能力、用汉语编写广告和提供中文网站。

在泰国由于历史的原因，华文教学是近十几年来逐渐开展起来了。中文人才短缺是一个普遍的问题，特别是达到良好中文水平的人才更是不足。由于中泰旅游业的快速发展，中泰经贸的扩大，这些因素都促进了泰国对中文教学的普及和对泰国中文人才的培训。如果从旅行方面和中泰友谊方面的角度来看，泰国和中国已拥有悠久的合作和友谊。目前，中国游客是来泰旅游人数最多的外国游客。最近泰国国家移民局于近期决定采用 HSK 考试（即汉语水平考试）成绩作为移民局警官入职考试外语测试部分的汉语能力评定标准。泰国国家移民局要求每位警官都要具有一定的外语能力，汉语正是其中一种外语。在这局入职时，若是选择以汉语作为外语测试语种，HSK 考试成为入职的必要条件之一<sup>[1]</sup>，这也是最好的例子，反映出泰国为何要重视而提高工作人员的汉语能力，并为中国赴泰旅行和工作提供了便利也是在泰汉语推广工作的一个标志性事件。

在私立医院汉语翻译服务方面，通过调查问卷和询问，泰国私立医院在考虑增加翻译者人数，这是因为有时候来医院的中国客户的数量超过了那些翻译者的接待能力，中国客户等待比较长的时间，导致客户不满意，或者选择去其他医院接受医疗服务。而越来越多的中国客户，泰国私立医院应该准备一些中文版的文件、资料、宣传册等。在泰国，名牌私立医院已经具备了英语的宣传资料，对懂英文的中国游客来说是没问题，当对不懂中文的大多数游客和一些年纪大的游客来说就有困难了。因为医院方面只能用中文与这些中国游客沟通。

为此，泰国私立医院对中文服务的不足和中文资讯短缺的问题应该加以重视，为中国客户提供满意的医疗服务，满足客户的医疗要求。

## 二、泰国医疗服务人员的汉语水平

目前针对外国客户提供医疗服务的私立医院，专门为外国客户提供了翻译人员，并有专门的翻译部门，以便医疗过程当中与客户有良好的沟通，减少语言障碍。本次研究对泰国一些私立医院从事汉语服务的人员情况进行了问卷

---

[1] 朱拉隆功大学孔子学院网，“朱大孔子学院成功促成泰国国家移民局采用 HSK 考试作为警官入职考试的汉语能力评定标准” [Online], (<http://www.confucius.chula.ac.th/plus/view.php?aid=647>), 2015/06/01.

调查。调查的情况是，这些医院都有一位以上的翻译者为客户服务。有的地方只有泰籍的汉语翻译者，有的只有中国国籍翻译者，有的是两者都有。有的医院的其他部门也具备懂汉语工作人员，如：国际协调员、客户服务人员等。有的地方有专职工作人员和兼职工作人员。本次调查是在泰国籍的汉语翻译人员的帮助进行的，调查了 10 家泰国私立医院，只有 3 家医院中的 6 位汉语服务人员回答调查问卷。这是因为有的医院不允许工作人员回答任何问卷调查。有的医院的中文翻译工作忙，没有空回答问卷调查中的提问。

完成问卷调查的 6 位人员分别为 1 男 5 女，3 个人年龄约 21-30 岁；另 3 个人年龄约 31-40 岁。其中 4 个人负责汉语翻译；1 个人负责国际协调；1 个人负责客户服务。每个人都是专职人员。他们的学历有 5 个是本科毕业，有 1 个是硕士毕业，每个人都毕业于和汉语有关的专业。此外，他们学习汉语的原因是有的家里本来就说汉语，有的是自学汉语，有的是曾经从事经常和中国人交谈的职业等。由于本研究的主要目的是针对医疗服务上使用的汉语人员，因此调查询问他们是否从事过医疗服务方面的工作，调查结果只有 2 个人曾经从事过此方面的工作，剩下 4 个人都没有。本次调查见表 3。

表 3：个人基本信息

项 目	数 量	%
<b>性 别</b>		
男	1	16.67
女	5	83.33
<b>年 龄</b>		
20 岁以下	-	-
21-30 岁	3	50
31-40 岁	3	50
41-50 岁	-	-
51-60 岁	-	-
60 岁以上	-	-
<b>工作职位</b>		
汉语翻译者	4	66.67
国际协调人员	1	16.67
客户服务	1	16.67
<b>工作种类</b>		
专职工作	6	100
兼职工作	-	-

项 目	数 量	%
<b>最高学历</b>		
本科以下	-	-
本科	5	83.33
硕士	1	16.67
博士	-	-
其他	-	-
<b>您是否有从事医疗服务工作?</b>		
有	2	33.33
无	4	66.67
<b>您在本医院的工作时间?</b>		
1 年以下	2	33.33
1-3 年	2	33.33
3-5 年	-	-
5 年以上	2	33.33

这些在研究对象医院提供汉语服务人员的汉语水平方面，本人已问到学习汉语的时间发现 4 个人已经学了 3-5 年汉语了，2 个人已经学了 5-10 年汉语了，4 个已经考过了 HSK 考试（汉语水平考试），最低是考过 HSK 五级；专门问到口译笔译培训方面，只有 2 个参加过，4 个连口译笔译培训班、汉语口译笔译培训班、医疗翻译培训班或者汉语医疗服务翻译培训班都没有参加过。

然后让全部 6 位人员对自己的汉语知识，听力、会话、阅读、写作、笔译和口译的水平进行自我评估。汉语交际能力评估表分为两方面：普通交际汉语和医学汉语。

表 4：汉语交际能力评估表

技能	普通交际汉语					医学汉语				
	很好	好	一般	差	不会	很好	好	一般	差	不会
听	3	3	-	-	-	1	5	-	-	-
说	2	4	-	-	-	1	5	-	-	-
读	2	4	-	-	-	-	4	2	-	-
写	-	4	2	-	-	-	2	3	1	-
笔译	-	6	-	-	-	-	4	1	1	-
口译	-	5	1	-	-	-	4	1	1	-

从这个调查表中我们可以看到：

在普通交际汉语方面，每个人员在笔译方面评分为“好”，在听力、说话和阅读方面评分为“好”和“很好”，在写作和口译方面评分为“好”和“一般”。

在医学汉语方面，有 5 人认为在听力和说话方面，占 83.33%，评分为“好”，写作能力有 3 个人，占 50%，评分为“一般”，其他部分评为“好”和“差”。

在问卷调查中，还让被调查人员按调查表所列出的 13 条规范和条件，对自己的语言知识、汉语应用能力，以及医学情景跨文化能力进行评估。这些条件符合泰国名牌医院康民医院客户服务经理面试时候的要求。

符合为外国人提供医疗服务的条件是：1.本科毕业 2.具备较好的英语以及能够交谈的第三种语言 3.应该学习和了解某国家的文化 4.了解医学生词，因为将对服务有帮助。5.有良好的性格，言行举止，以及服务观念好。6.懂得控制自己的脾气和表情，为客户服务的时候有更好的态度。<sup>[1]</sup>

大部分被调查者给自己的评分为“好”。在向中国客户表达信息方面，都评分为“好”。在医疗汉语词汇方面，有一个人评分为“差”。这 13 规范条件如下：（见表 5）

表 5：汉语服务人员自我评价表

项 目	很好	好	一般	差
1.发音	2	3	1	-
2.普通汉语词汇	3	2	1	-
3.医疗汉语词汇	-	4	1	1
4.汉语语法	-	5	1	-
5.汉语表达方面	3	1	1	-
6.能否听懂中国客户有关疾病的描述、提问或要求。	1	5	-	-
7.能否向中国客户表达信息，比如诊断信息、医学指令、治疗方法、用药方法或住院期间生活。	-	6	-	-
8.能否阅读中国客户相关材料或信息，比如病例材料或医疗保险信息。	-	5	1	-
9.能否用汉语书写相关材料	-	2	4	-
10.在不理解中国客户的要求时，能否采用合适的方法处理。	1	5	-	-
11.当中国客户不明白您所描述的情况，能否采用合适的处理方法。	-	5	1	-
12.了解中国人日常生活习惯、常识等。	2	3	1	-
13.当遇到沟通障碍时，能否控制自己的情绪。	1	5	-	-

### 三、有待改善的医疗汉语服务

[1] อุทิพย์, “ลุ่มอินเตอร์ บริการสร้างความเข้าใจ รักษาพยาบาล อย่างมีคุณภาพ” [ออนไลน์], (<http://info.matichon.co.th/rich/rich.php?srctag=07046010554&srcday=&search=no>), 12 พฤษภาคม 2558.

通过调查发现这些汉语服务人员在服务时候存在着一些问题。在被调查的 6 人中有 5 人说自己在提供汉语服务主要碰到的问题是“医疗汉语词汇”缺乏，不能满足与客户沟通的需要。另外在登记客户信息文件方面写的的能力差，还有在一些口译方面有问题等。有关汉语服务方面的问题和解决方法，请看表 6。

表 6：解决医疗汉语服务问题的方法

项 目	解决问题的方法
1.语音方面	- 再次说话或者写给病人看。
2.汉语表达方面	- 若不知其词汇就将上网查询词汇。
3.医疗汉语词汇	<p><b>问题：</b>医疗用词比较深，翻译者因没有接触过就会对这些词汇很陌生。</p> <p><b>解决问题方法：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 如果在当场突然想不出那个词汇或不知道就直接和客户说自己对医学用词不太了解。</li> <li>- 回来学习那些词汇。</li> <li>- 如果不知道就上网查找</li> </ul> <p><b>问题：</b>有时候碰上不能直接或只在字面上翻译的词汇。</p> <p><b>解决问题方法：</b> 解释其疾病的病情，或解释与其疾病有关的事情，最后病人就会告诉回来那个词汇是什么。</p> <p><b>问题与解决问题方法：</b></p> <p>有些医学用语或药物名称翻译者不能随意估计它是什么，因为汉语中的很多词语是同义词，如果从来没见过或没有接触过就会让翻译者很难了解那个词汇。不过如果能听懂或能估计医生或病人所表示的是什么东西，翻译者就会提前准备或者带上具有词典程序的手机或平板，以便随时随地了解生词或在无法猜测意思的时候查找意思。</p> <p><b>其他解决问题方法：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 问医生他们不明白或不知道的词语。</li> <li>- 问中国人的同事，因为他们将很详细地解释意思。</li> </ul>
4.汉语语法	<b>问题：</b> 有时候病人的病情非常紧急和严重，翻译者就会更紧张，

项目	解决问题的方法
	导致用词和语法不妥当。 <b>解决问题方法：</b> - 病人了解翻译者所表达的大概意思，有可能是因为词汇，让病人容易了解。 - 继续说，如果不对病人就会给翻译者纠正。
5.听力方面	<b>问题：</b> 有时候病人说话说得太快。 <b>解决问题方法：</b> - 告诉病人说慢一点儿。 - 让病人再复述一遍。
6.向中国客户表达信息方面	<b>问题：</b> 如果是用词很深的医学新闻就往往看不明白。 <b>解决问题方法：</b> - 提前检查词汇以及准备要讲的句子，所以有时候会比较慢。 - 上网查资料给病人
7.阅读中国客户的相关材料或信息	- 上网检查补充资料，翻词典检查词汇的意思或直接问病人那个词汇的意思。
8.书写相关文书或病例等材料	- 上网检查补充资料，查汉语词典找拼音和意义。 - 遇到读不懂的医学用语或者有的词汇不能写都要先上网检查正确的资料再编写，不能乱翻译或乱编写任何东西，必须清楚和详细。
9.跨文化知识方面	- 直接问病人以及上网查资料。 <b>意见：</b> 大部分和跨文化没有关系，不是文化冲突现象，主要在于治疗方法和病人资料。
10.笔译方面	- 上网查资料
11.口译方面	<b>问题：</b> 没有从事过翻译职业，在此方面没有经验。 <b>解决问题方法：</b> - 慢慢积累，从翻译一般的对话开始，以后就更好。 - 查词典找读音或者询问中国人如何发音。 - 要了解和习惯中国各地方言，因为方言的发音不标准就会容易产生误会。
12.其他(请填写)	- 询问中国朋友

本人在调查问卷中问汉语服务人员“您认为您的汉语应用能力是否还需要



加强”这个问题，发现每一个人员（100%）都回答“需要”，最重要的方面就是“医疗汉语词汇”，在“中国文化”方面没有发现想要提高。在表 7 表示；

表 7：提供医疗汉语服务时，遇到的问题与解决问题方法

项 目	数 量	%
您认为您的汉语能力是否还需要加强？		
需要	6	100
不需要	—	—
如果需要，在哪些方面？		
发音	2	33.33
普通词汇	1	16.67
医疗词汇	4	66.67
汉语语法	2	33.33
听力	2	33.33
说话	2	33.33
阅读	1	16.67
书写	2	33.33
交际能力	1	16.67
中国文化	—	—
笔译	2	33.33
口译	2	33.33
其他	—	—

### 第三节 赴泰接受医疗服务的中国游客调查

#### 1. 选择调查对象

通过上网查资料发现泰国的医疗服务很受中国的欢迎，尤其是整容和试管婴儿。在向泰国国家卫生部门询问关于中国游客来泰接受医疗服务的医院的资料时，泰国国家卫生部门建议直接向那些医院咨询。本次研究调查了接受中国客户的一些泰国私立医院，提供相关信息的网站等。调查的范围是：

- 有汉语版网站的医院
- 在中国互联网搜索引擎，如：百度有知名度的医院
- 医院通过各种渠道向中国宣传期服务
- 与中国医院有着医疗方面和医疗旅游方面合同新闻的医院
- 获得 JCI 标准证书的医院
- 有汉语翻译者的医院

#### 2. 调查中遇到的限制

经过查询后，发现符合调查条件的泰国私立医院共有 10 家。询问之后可以选择成研究目标医院有 6 家。然后开始编写调查问卷和申请书，正式寄给这些医院，到这些医院来接受医疗服务的中国客户，包括中国大陆、香港、澳门以及台湾。为了得到院方的批准，本人在信上附上批准给客户发对泰国私立医院汉语服务调查问卷请求单。但 6 家医院只有 1 家医院允许给本人相关资料，另一家医院允许本人给客户发问卷调查表，其他医院都拒绝了本次调查。有的说医院没有允许研究生进来调查研究的条款，有的医院不想让调查者打扰客户。有的是院长不允许。在各种障碍和限制下，真正得到的资料只是一些例子而已。

#### 一、来泰寻求医疗服务的中国游客情况

根据报纸上的资料，最受中国人欢迎的泰国医院有 Yanhee 医院，这家医院 2012 年接受外国病人共有 35,830 人，占客户全部的 20%；中国客户是 Yanhee 医院最多的外国客户，一共 4,749 人；排第二的是澳大利亚，共 3,246 位客户；然后是日本，一共 2,272 位客户。

为了得到外国客户到泰国名牌私立医院接受服务的真实资料，本次研究做了一个访谈提纲，共有 10 个问题。一家要求匿名的泰国私立医院同意对该所医院回答访谈提纲，但不能公开这所医院的名字。此医院回答的情况是：

1. 贵医院对来自中国大陆、台湾、香港和澳门接受医疗旅游服务的游客是否有特别的条款？

**回答：** 本医院有为外国客户提供汉语服务的工作人员。

2. 在 2010 年至 2014 年一共有多少位中国客户（中国大陆、台湾、香港和澳门）来接受医疗服务？占全部外国客户的百分之多少？

**回答：** 2010 年的中国客户共有 771 位，占全部外国客户的 4.4%。  
 2011 年的中国客户共有 1,139 位，占全部外国客户的 5.7%。  
 2012 年的中国客户共有 1,593 位，占全部外国客户的 6.4%。  
 2013 年的中国客户共有 2,107 位，占全部外国客户的 7.6%。  
 2014 年的中国客户共有 2,949 位，占全部外国客户的 9.5%。

3. 在贵医院，中国客户最常去的是哪 5 个部门？

**回答：** 1. 健康服务中心  
 2. 妇产科诊所  
 3. 心脏血管诊所  
 4. 肠胃诊所  
 5. 整形外科手术中心

4. 中国客户选择贵医院接受医疗服务的原因是什么？

**回答：** 本医院有精通治疗的专家医生，服务极好，有汉语翻译服务。

5. 贵医院是否向中国客户宣传医疗服务信息？

**回答：** 有，是通过在泰的中方代理人、中介人介绍客户到本医院。

6. 贵医院向中国客户提供哪些汉语服务？

**回答：** 在整个治疗服务中都提供汉语翻译服务。

7. 贵医院能为客户提供汉语服务人员有多少？（请填职位和数量）

**回答：** 有两位工作人员。

8. 贵医院需要能说汉语普通话和方言的人员吗？（请填写数量）

需求 方言	人员足够	需要招聘	不需要招聘
普通话	—	1	—
潮州话	—	1	—
广东话	—	1	—
客家话	—	—	—
其他	—	—	—

9. 贵医院是否有提高医疗方面汉语服务质量的打算？

**回答：**有，本医院为了提高服务质量，所以会给有关部门工作人员举办汉语和中国文化培训班。

10. 贵医院是否开展医疗旅游服务，会促进公立和私立医院提高医疗服务和汉语服务吗？

**回答：**会促进提高医疗服务和汉语服务。比如为医疗服务工作人员举行免费培训班，这将对促进医疗服务工作人员能够接待更多中国客户，提供优质的医疗服务。

除了来自医院的调查资料之外，还有来自直接给客户回答的 25 套问卷，并使用此套问卷制作在线问卷，在线问卷共有 3 套，总共 28 套。对回答问卷的结果进行统计，具体情况见表 8。

**表 8：患者的基本信息**

项 目	数量	%
<b>性别</b>		
男	10	35.71
女	18	64.29
<b>年龄</b>		
20 岁以下	1	3.57
21-30 岁	13	46.43
31-40 岁	12	42.86
41-50 岁	1	3.57
51-60 岁	1	3.57
60 岁以上	—	—
<b>文化程度</b>		
初中	—	—
高中	—	—
中专	1	3.57
大专	7	25.00
本科	15	53.57
硕士	5	17.86
博士	—	—

项 目	数量	%
<b>职业</b>		
商人	6	21.43
学生	5	17.86
退休人员	—	—
公务员	2	7.14
职员	9	32.14
工人	—	—
自由职业	3	10.71
其他	3	10.71
<b>您来自</b>		
中国大陆	20	71.43
台湾	6	21.43
香港	1	3.57
澳门	—	—
其他：美国	1	3.57
<b>您的收入</b>		
低于 5,000 元	4	14.29
5,001 - 10,000 元	11	39.29
10,001 - 20,000 元	4	14.29
20,001 - 40,000 元	2	7.14
高于 40,000 元	7	25.00
<b>您来泰国的原因</b>		
接受泰国医疗服务	1	3.57
接受泰国医疗服务及旅游	5	17.86
接受泰国医疗服务及其他活动		
旅游+户外运动	1	3.57
其他：客居	3	10.71
工作	6	21.43
留学	3	10.71
留学+工作	2	7.14
旅行	6	21.43
经商	1	3.57
<b>平时您用哪种方言进行沟通</b>		
普通话	28	100.00
潮州话	—	—
广东话	—	—
上海话	1	3.57
海南话	—	—
其它地方语言		
—英语	5	17.86
—泰语	1	3.57

分析在以上问卷结果：

在回答“**您来泰国的原因**”时：28 位中国客户中只有 1 位客户专门到泰国来接受医疗服务。5 位回答“接受泰国医疗服务及旅游”，还有 1 位选择“接受泰国医疗服务及其他活动”。其他中国客户大部分是已经住在泰国的客户，其中有的在泰国结婚，有的来工作，有的是在泰国留学，一共 14 位。其他 7 位都属于在旅游和参加其他活动的时候突然生病。泰国几年前也有相似的研究，其研究也把客户群分为 3 种类：专门到泰国来接受医疗服务的客户占 30%，在泰的中国客户占 60%，突然生病的游客占 10%。与本人的研究结果相比，以上客户所占的百分比 25%、50%、25% 相近。

在回答“**平时您用哪种语言进行沟通**”时，每位中国客户都说是使用普通话。但有 5 位在平常会使用英语沟通。一位会说泰语，不过这 6 位客户在接受医疗服务的时候也还是需要汉语翻译服务。

在调查询问时，有 2 位中国客户说虽然有些医疗文件和资料没有汉语，都是英语也能看懂。在泰国工作的中国客户经常去接受医疗服务的医院，也会比较熟悉医院各种手续和过程。一位会说泰语中国客户回答说：“虽然可以使用泰语进行沟通，但是在医疗服务过程中听到的医学词汇往往不能确定其中的意思，另外有些专用词汇也不太明白，所以需要医院提供的汉语翻译服务”。可见，虽然一些中国客户会能使用英语或泰语沟通，但是在接受医疗服务的过程中，汉语翻译服务还是必要的。

在问卷调表 9 中，调查了来泰国寻求医疗服务的中国客户情况。被调查的 28 位中国客户在回答“**为何选择来泰接受医疗服务**”时，有 10 个客户说是因为相信泰国医疗服务的品质和喜欢泰国的情景、文化和人们态度。此外在这组客户中已接受 1 次以上医疗服务的有 4 位。他们选择继续在泰国接受医疗服务的主要原因就是“喜欢泰国的医疗服务”，选择在所接受医疗服务医院的原因是“来医院之前通过网络和其它信息了解了医院的医疗服务质量和相关方面”。

对于住在泰国、在泰国工作、在泰国留学或者在旅游时突然生病的客户来说，肯定要在泰国医院接受医疗服务，他们选择医院的原因是“医院能提供汉语服务”和“亲朋好友推荐”。

**表 9： 来泰国接受医疗服务的中国客户情况**

项 目	数 量
<b>您为何选择来泰国接受医疗服务。</b> 相信泰国医疗服务的品质 想来泰国的医院接受医疗服务 接受医疗服务后，想在泰国景点旅游 喜欢泰国的情境、文化和人们态度 从我国到泰国交通方便 还没来过泰国，想要来一次 其他	10 4 3 10 1 - 7
<b>您是否来过泰国接受医疗服务。</b> 还没来过，这次第一次 来过了一次 二次 三次 其他	9 3 2 2 12
<b>您为何多次来泰国接受医疗服务。</b> ——喜欢泰国的医疗服务 ——医疗服务的费用不高 ——泰国医疗服务的质量好 ——跟本医院有医疗保险或健康保险 ——接受医疗服务后，可在泰国旅游 ——喜欢泰国风景、文化、商品、饮食 ——来泰接受医疗服务和旅游比较方便 ——接受医疗服务时可以进行沟通	7 1 6 - - 1 1 -
<b>您选择本医院接受医疗服务的原因是</b> ——亲朋好友推荐 ——相信医院的荣誉和良好服务 ——相信医师的医疗技术 ——医疗服务的费用不高 ——本医院有您要接受的医疗服务 ——跟本医院有医疗保险或健康保险 ——医院能提供汉语服务 ——医院秉承了 JCI 国际医院标准 ——来医院之前,通过网络和其它信息了解了医院的医 疗服务质量和相关方面 ——其他	12 7 8 - - 1 14 2 8 2

从调查得知，中国客户专门到泰国来接受医疗的服务有试管婴儿、减肥、

妇产科、牙科和内科等，也有的客户是其他原因去看病和接受医疗服务的。例如：

- |                         |     |
|-------------------------|-----|
| 1.咳嗽、感冒、身体不舒适、肚子痛、头痛、流感 | 5 人 |
| 2.儿科                    | 5 人 |
| 3.一般看诊                  | 4 人 |
| 4.内科                    | 3 人 |
| 5.牙科                    | 2 人 |
| 6.皮肤科                   | 2 人 |
| 7.妇产科                   | 2 人 |
| 8.外科                    | 1 人 |
| 9.眼科                    | 1 人 |

从调查结果中，服务的费用低并不是客户选择泰国医院的主要原因。在问到“您为何多次来泰国接受医疗服务”时，只有 1 位选择“医疗服务的费用不高”的选择题。在问到“您选择本医院接受医疗服务的原因是什么”时，没有任何 客户选择是医疗费用不高的。这与事前认为的结果不一样。分析其原因可能是 因为大部分的研究只针对和仅限于将泰国国内医院医疗费用和西方医院及其他已发展国家的医疗费用做比较，并且那些经常在泰国接受医疗服务的西方人， 其国家的医疗费用比泰国多几倍。所以相比后泰国医疗服务的优势就是费用比较便宜。

不过对中国游客来说，“医疗服务的品质和质量”，“医院能提供汉语服务”以及“亲朋好友推荐”是他们选择泰国医疗的主要原因。因此“泰国医疗服务费用是否对客户有影响”或“费用对中国客户有如何影响”问题也是值得分析的。这方面，泰国医疗服务有关的单位和部门都认为中国是消费能力很强的新市场。“价格和费用”是泰国医院在国际医疗服务市场上竞争的一个优势。不过本次 研究的目的一是中国客户选择泰国医疗服务的原因，泰国医疗旅游服务怎样 更好地提供汉语服务，吸引中国游客来泰接受医疗旅游服务。

## 二、中国游客对泰国医疗汉语服务的反映

让外国客户在接受医疗服务中达到最满意的程度，为外国客户提供良好的语言服务是泰国私立医院吸引外国客户的一个必不可少的措施。本次问卷调查还询问平时使用汉语沟通的客户对泰国医疗服务的意见。不管来自中国大陆、台湾、和香港的客户，他们去泰国医院都要依靠汉语翻译服务。虽然有些客户有能力使用其他语言如英语和泰语进行沟通，不过调查结果表明他们接受医疗服务或会



见医生的时候，还是需要医院提供汉语翻译服务，因为客户常常会碰到不确定或不明白的医疗专用词汇。调查显示中国客户都比较喜欢有汉语服务解释，比自己直接使用英语或泰语进行沟通要好。

在问卷中有问到“您在泰国私立医院接受医疗服务时，是否遇到汉语交流问题”。回答问卷者来自泰国 3 所私立医院的 28 位中国客户。25 套问卷来由本人直接发给在医院的客户，另 3 套问卷来自网络上调查的客户。其中有 8 位客户回答说自己遇到过汉语交流问题，20 位没有此问题。经常发现的问题就是在“跟医生沟通和医疗服务有关的事项和一系列检查过程”方面，一共 7 条意见；4 位回答自己的问题是“跟护士联系或接受护理”方面以及“询问跟医疗服务的信息”方面，客户在接受医疗服务时遇到的问题，请看表 10。

表 10：客户遇到的汉语交流问题

项 目	数量
1. 来医院之前的咨询方面	3
2. 在医院挂号方面	2
3. 跟医生沟通相关医疗服务项目和一系列检查方面	7
4. 跟护士联系或接受护理方面	4
5. 询问跟医疗服务的信息方面	4
6. 在医院里处理相关文件或材料方面	2
7. 询问有关旅游景点、购物、餐饮和交通方面的问题方面	1
8. 与泰国有关部门进行联系和沟通方面	1
9. 其他问题 (请填写)	-

从调查中了解到，中国客户在联系医院，填写表格等资料时都要依靠汉语翻译服务。汉语翻译人员在医院和客户沟通之间充当了很重要的中间人。问卷调查中询问中国客户“如果您用过翻译人员与医院沟通，您认为翻译人员的汉语水平如何？”时，大部分客户对医院提供的汉语服务人员的汉语翻译水平给出“非常好”的回答。尤其是在“中文沟通理解方面”及“用汉语表达信息方面”。没有哪位客户评给“差”或“很差”的评估。从调查可以知道，这家泰国私立医院聘用的汉语服务人员的语言水平好的，是能满足客户的需要的。客户对汉语翻译人员的汉语水平的评估，请看表 11。

表 11：客户对汉语翻译人员汉语水平的评估

项 目	很好	好	中	差	很差
1.汉语发音方面	20	7	1	-	-
2.医疗知识方面	19	6	3	-	-
3.有关你所需要的医疗服务方面	19	7	2	-	-
4.中文沟通理解方面	22	4	2	-	-
5.汉语表达信息方面	22	5	1	-	-
6.阅读您的相关材料或信息方面	17	8	2	-	-
7.汉语书写方面	15	6	3	-	-
8.对中国文化了解方面	14	8	4	-	-
9.口译准确性方面	17	9	1	-	-
10.笔译能力方面	15	7	3	-	-

**注释：**被调查的人数 28 人，但在第 7, 8, 10 题中，分别有 3 人，1 人和 2 人没有回答。

6-10 题中，1 人没有回答。

在对医院医疗服务方面汉语翻译人员的满意度调查时，客户大多数给了“非常满意”的回答。但问到其他方面的汉语服务满意度时，如：汉语书面资料服务方面、汉语布告栏和宣传板服务方面、网站信息等方面，客户的满意度就有所降低，如表 12 所表示；

**表 12：对医院汉语医疗服务满意度**

项 目	很满意	满意	一般	不满意	很不满意
1.汉语服务人员的汉语知识	21	6	1	-	-
2.汉语服务人员的医疗知识	18	9	1	-	-
3.汉语服务人员的服务态度	25	2	1	-	-
4.汉语服务人员口语的交流	25	2	1	-	-
5.汉语服务人员对中国文化知识的了解方面	17	7	4	-	-
6.医院汉语服务的文字服务方面，如医疗服务项目的介绍，相关服务的说明，医疗费用，具体部门等方面的信息。	18	6	4	-	-
7.医院提供的汉语布告栏、网站等信息传输渠道	15	5	7	1	-
8.对医院在汉语医疗服务方面的总体情况	16	9	3	-	-

对发展和提高医院医疗汉语翻译服务方面的其他意见，在此次调查问卷中，

有些中国客户建议：

1. 在一些重要的地方提供汉语提字牌等。
2. 增加医院的中文电视频道。
3. 汉语表达能力应加强。
4. 建议可多增加汉语的专业用语。
5. 提高汉语服务人员的医疗专业知识。
6. 希望汉语服务人员口译更准确，更规范。
7. 增加汉语服务的人员。
8. 本医院汉语服务人员态度很好；对客人很友，希望继续发扬。
9. 提供多种语言服务，体现国际医院的特色。
10. 医院的其他员工也需要学习一些汉语，更好地为客户服务。

## 第三章 提高汉语服务促进医疗旅游业

### 第一节 亚洲医疗旅游市场的发展

除了泰国以外，亚洲还有不少国家提供医疗旅游服务。医疗旅游业目前在许多亚洲国家展开，一些国家具有价格优势和服务质量高的优势。这些国家有：<sup>[1]</sup>

**印度:** 印度的医疗系统很受欢迎，因为有很高的服务质量，具有世界一流的设施，有采用最新技术的医疗专业人员，并有一个非常低的价格，在心脏疾病治疗上印度是具有优势，在其他复杂的治疗上也不错，包括神经内科和肿瘤。

**马来西亚:** 2012 年，马来西亚预计将有 60 万医疗游客，一部分是因为市民的英语水平很好，包括许多卫生专业人员，医疗和护理，及提供他们现代医院的技术服务，此外，他们正在开发一项活动，如广告所说“马来西亚，是我第二个家”，其重点是按计划建设社区，这包括为美国退休的医疗保健设施。马来西亚在 2009 年设立专门的机构，为了改善和组织该工业的运营商，自从 2010 年以来，马来西亚市场扩展多于 2 倍，使得来使用服务的人多达 77 万人，收入价值超过 2 亿美元（约 6.97 亿 CNY），在过去的一年里，根据政府公布的数字，Patients Without Borders 称马来西亚为医疗旅游的最佳保密，英语被广泛使用，并与日本，美国，欧洲和其他国家相比，医疗费用是非常便宜的，大多数到马来西亚的医疗游客，是从发展中国家来的，例如印度尼西亚，日本和中国，未来的增长预期是来自富裕的中东国家。<sup>[2]</sup>

**新加坡:** 新加坡也是医疗旅游地，吸引来自马来西亚，印度尼西亚，中国，美国和欧洲的客户。世界卫生组织（2010）为他们的健康看护系统作排名，他们得到世界第 6 名的名次。在 2012 年有将近一百万医疗游客去新加坡，新加坡有良好的服务效率，医疗等待时间非常短，有专业的医师。新加坡的医院得到了 JCI 医院协会的认证。在语言服务上，新加坡能够提供中文、英文、马来文、印度文等多种服务。在新加坡超过三分之一的新加坡人能够英语。

**南韩:** 许多西方的人来到南韩以接受癌症治疗，器官移植，风湿病和韩国的传统医学的医疗。在韩国最受医疗游客欢迎的是美容方面，如眼皮手术，隆鼻，提脸和使皮肤美白。韩国有专门的中文医疗旅游网站介绍各种医疗项目。

---

[1] MyMEDHoliday, “Six Countries in Asia Make the Top Ten List of Medical Tourism Destinations” [Online], (<http://www.mymedholiday.com/blog/2013/03/159/six-countries-in-asia-make-the-top-ten-list-of-medical-tourism-destinations/>), 12 June 2015.

[2] Julia Zappei, “Malaysia: Part of Asia's booming medical tourism” [Online], (<http://www.thestar.com.my/Lifestyle/Health/2015/01/02/Malaysia-part-of-Asias-booming-medical-tourism/>), 12 June 2015.

韩国的医疗旅游业吸引了大量中国去韩国医疗旅游。根据人民网的资讯，韩国医院在医疗设施和技术、环境、工作人员服务态度等方面的优势，确实对中国顾客来讲具有一定的吸引力。目前很多国内游客正在通过各种渠道赴韩接受美容整容等医疗服务。但是这个过程并不是让每一位赴韩的游客满意，其中乱收费是最具代表性问题。韩国政府放宽前往南韩的医疗和健康游客的签证规定，其目的是为了接受医学治疗，即通过卫生福利和家庭事务部，新的签证将以两种形式 C3 (M) 签发，对于短期治疗目的者给予 90 天的签证，对于需要长期护理者给予 G1 (M) 一年签证。<sup>[1]</sup>

**台湾:** 在 2011 年，台湾有医疗游客大约 20,000 人，台湾是著名有关肝移植，关节置换手术，骨髓和膝盖的移植，及整形外科，台湾一直试图获得加拿大市场更大的份额，因为在治疗某些疾病时要等待很久，这是一个常见的问题，并前往北极的北方市场，以作为更公平的选项。

**日本:** 日本向外国游客发放了“医疗签证”，这一政策主要是吸引以中国为主的亚洲高端消费群体，增加并延长他们的赴日次数和逗留时间，以此拉动日本医疗观光游等相关产业的发展。因为，根据日本旅游局透露的消息，目前中国人去日本进行医疗旅行的人并不多，但这个国家在医疗方面的领先科技确实很值得尝试，其中，最为人所知的是 PET 健康检查，可发现和排除全部已知的 300 多种早、初期癌症。

日本是一个医疗卫生体系十分完备的国家，大多数医院的医疗设施都比较先进，保持着世界癌症早期发现的新纪录 10 毫米。此外，高水准的服务是日本医院的另一大魅力，日本文化中对细节的苛求和无处不在的周到礼仪在这里得到极致阐释。由于医疗技术先进，设施成本高，日本的医疗费用在全亚洲地区是比较高的。

医疗旅游主要指以医疗、护理、健康管理、康复、休养为主题的旅游服务。数据显示，2006 年全球医疗旅游的游客数量为 2000 万人次，2012 年已增至 4000 万人次，成为全球增长最快的新产业之一。据旅游界估算，最近 10 年将是中国公民赴海外医疗旅游的增长期。<sup>[2]</sup>

目前，全球医疗旅游市场正以每年上升 25% 的速度迅速扩张。2013 年有 1100 万为医疗游客，金额达 550 亿美元。国际医疗旅游在 80 年代开始普及，哥斯达黎加、巴西等拉美国家提供较欧美国家相对便宜的牙医诊疗、整形手术等服

[1] China National Tourism Administration, “S Korea to introduce visa for medical tourists” [Online], (<http://en.cnta.gov.cn/html/2009-5/2009-5-12-11-8-82138.html>), 24 May 2015.

[2] 参考消息网, “德媒: 亚洲国家流行医疗旅游 观光途中做手术” [Online], (<http://m.cankaoxiaoxi.com/world/20141229/612270.shtml?fr=mb>), 2015/06/01.

务。伴随着卫生情况的改善、飞行路线的扩张及网络的普及，这个专门市场已经发展为一个价值数十亿的市场。医疗程序各种各样：巴巴多斯的生育治疗、巴西的整容技术、马来西亚的心脏和眼科手术、泰国的变性手术……各国不同。

病人无国界的行政总裁伍德曼说，医疗旅游产业正受益于全球人口老化、民众日益富裕及高质医院选择增多等因素。他认为，亚洲这个地区医疗素质差距大，令数百万计无法在家乡寻找适当治疗的患者到泰国、马来西亚、韩国及台湾等地，甚至到美国及英国。印度、马来西亚、新加坡及泰国等亚洲主要国家正极力推销医疗旅游，相对一些发达国家，顾客节省的费用可高达 80%。有公司更安排了套餐，在隆鼻手术的同时也让客人在海滩小歇一会。

马来西亚的市场自 2010 年起增加了一倍，医疗旅客达 77 万，去年收入达 2 亿美元。泰国则表示，2012 年共有 253 万名医疗旅客。虽然人数包含了水疗中心的游客，但整个市场在仅仅两年间增长了三分之一，收入翻了一倍，到 420 亿美元。在新加坡，医疗旅客去年共花费 6.3 亿美元，当然数字很可能受该城市的高消费指数而飙高。<sup>[1]</sup>

## 第二节 培养医疗旅游服务汉语人才的重要性

近年来，世界悄然兴起了一股到泰国医疗旅游的热潮。泰国低廉的手术价格和高质量的医疗服务令它成为全球最大的求医旅游目的地。2010 年，前去泰国进行手术的外国人达到 128 万，2011 年上升到 140 万左右，给泰国带来高达 240 亿泰铢的收入，这使得泰国成为世界上最大的外国人就医国。同时，泰国政府意识到泰国健康旅游业之发展潜力甚大，为游客提供在泰国有关安全、卫生、服务品质及管理方面之保证乃其优先考虑的环节，且将透过品质管制的介绍、注册、认证、章程立法以及保证市场订价等方式，并确保执行，以使消费者能信任泰国所提供之医疗旅游产品。<sup>[2]</sup>

面对中国大量游客来泰旅游，其中不少来泰医疗旅游。为了进一步向中国介绍和开发泰国的医疗旅游市场，除了泰国医疗旅游业目前所具有的良好医疗技术，周到热情的接待服务，最新的医疗设备，豪华型的集医疗、休闲、餐饮、健身、购物等于一身的综合型医院外，提供高品质的汉语服务，是泰国医疗旅游

[1] 参考消息网，“德媒：亚洲国家流行医疗旅游 观光途中做手术” [Online], (<http://m.cankaoxiaoxi.com/world/20141229/612270.shtml?fr=mb>), 2015/06/01.

[2] 环球网，“泰国医疗旅游” [Online], (<http://go.huanqiu.com/zhuantiyongwen/2012-02/2999458.html>), 2015/06/08.

需要加强的必要措施。泰国医疗旅游业必须根据中国医疗旅游市场，改进汉语服务人员短缺，汉语水平不高，汉语医疗资料不足等问题。

关于“培养泰国医疗旅游服务中汉语人才的重要性”的问题，被问卷调查的人员提出的改进意见是泰国医院应该培养出更多的汉语人才，因为这能与中国客户进行良好的沟通，提供多方面的帮助，给来泰的中国客户提供方便，更容易地了解泰国医疗服务方面的各种项目，医疗过程，医疗效果等一系列具体问题。目前来泰国医疗旅游中国游客比能提供汉语服务的人员多好几倍，让中国客户要等很久时间才能有一个汉语服务人员来帮助。这就导致客户在等待医疗服务时感到无聊或烦恼。所以对中国客户提供医疗服务过程中是否需要医务汉语人员的帮助时，有 3 位人员认为“非常需要”，另有 3 位认为“需要”。

表 13: 对认为需要掌握汉语的人员调查

位置/职业	最迫切 需要培养	需要 培养	可考虑 培养	不需要 培养	对此位置 没有意见
医生	1	3	1	1	-
整容医生	-	3	1	1	1
牙医	-	3	1	1	1
护士	1	3	1	-	1
主力护士	1	2	3	-	1
药师	1	2	3	-	-
理疗师	-	2	2	1	1
汉语翻译家	5	-	-	-	1
公关人员	1	4	-	-	1
其他（请填写） - 出纳员 - 保险销售人员					

从表 13 中，通过对私立医院的汉语工作人员调查得知，为满足中国客户的需要，回答问卷的人员认为汉语翻译人员是最迫切需要培养的职业，因为他们直接负责医院的各种翻译工作，所以他们的工作最多，最需要增加人手。

另外 4 位人员在问卷调查中认为医院需要能掌握汉语的培训公关人员。其他职业的人员如：医生、整容医生、牙医和护士等人员认为，医院应该对他们进行培训，掌握一些必要的汉语。此外出纳员、保险销售人员也应该掌握一定的中文。从调查中可以看到，随着中国游客到泰国进行医疗旅游的人数不断增加，医院

方面开始认识到加强汉语培训，对提高医院的服务质量，吸引中国游客来泰进行医疗旅游的重要性。

### 第三节 提高泰国医疗旅游业汉语服务水平的措施

通过对泰国私立医院和接受医疗服务的中国客户的问卷调查，以及一些相关资料的分析研究，我们可以看到泰国私立医院要进一步发展医疗旅游业，开拓中国医疗旅游的巨大市场，就必须搞好汉语服务，提高汉语服务人员的汉语水平，做好汉语人员的培训工作，加强汉语服务的管理和提供与医疗服务有关的各种中文资料和网络信息。

从泰国整体来看，泰国具有良好中文水平的人才缺乏的，优秀到汉语翻译人才更是短缺。这与泰国长期以来对华文教育的限制有关。随着历史的发展，社会的进步，中泰两国政治关系的改善，中泰经贸关系的快速发展，中国经济对世界经济的影响力，以及中国改革开放以来人民生活水平的提高，出国旅游人数成千上万的增长，极大地冲击了世界旅游业的发展。这些因素都为泰国开放中文教育，培养中文人才营造了大氛围和有利的环境。这种环境为泰国培养汉语人才提供了机会，也为各行各业的对汉语人才的需要提供了可能性。泰国只有在整体上有了汉语人才的储备，才可能为相关企业和公司，政府机构和医院等单位提供所需的汉语人才。

为了解决泰国私立医院汉语人才不足和短缺的问题，一方面是泰国华文教育的普及和发展，为泰国私立医院提供汉语人才，另一方面是泰国私立医院本身要加强汉语人才的管理和培训，认识汉语人才的重要性，招聘合格的汉语人才，从制度上制定培养汉语人才的计划，只有这样才能满足中国来泰医疗旅游客户的需要，更好地为中国客户服务，打开中国巨大的医疗旅游市场。

在采访院方和一些从事汉语翻译的人员，他们对提高医院汉语服务的意见是：鼓励汉语服务人员申请奖学金出国学习，以提高语言能力，同时在泰国医院实习，以提高这些汉语人员的医疗专业知识和熟悉医院的运作程序。加强汉语人员的学习和在职培训；鼓励汉语翻译人员自学积累知识；医院要为医疗服务人士提供举办免费培训班，以便使更多的泰国医疗服务人员可以从事对中国客户的接待和服务工作。另外，还可以考虑与中国医疗机构合作，加强中泰两国双边的医疗合作，汉语翻译人员的教学和培训。



总之，为了更好地推动泰国医疗旅游业发展，泰国医院需要招聘和积极培训汉语人才，以提高对中国客户的服务质量和服务水平，满足中国客户的需要。

针对泰国私立医院在医疗旅游服务存在的问题，改进的方法和和建议是：

1.由研究发现，在收集医疗旅游业务数据的工作上，患者的数目及种类，是一个很模糊的题目。本人提议，希望政府机构和私营机构能够共同决定有关，收集统计资料的重要范围，并将其重要性设为国家级的，以用作政府对私营单位营业方向的规定，或政府对私营单位的支持，以及私营单位，也可用多方面的资料，来决定其营业方向或销售计划。

2.从在医学方面对语言工作人员进行有趣的管理之国家学习其经验，例如日本，有独立不以营利为目的之机构和医院团体派送医疗翻译员为外国患者服务。制作在手机上的应用程序以帮助患者做初步的沟通。另外，许多机构很热诚地举办医疗翻译的训练，为了刚开始工作的人，或已经是正式工作者，以及制作医学字典，保护及使翻译员有信心于其工作。此外，从医院团体也有一个很有趣的想法就是从不同职业的自愿翻译员，一起组成医院的国际医疗翻译员社等等。本人认为，泰国在这些方面还有很少发展，及还有很多空间可以共同去发展。

3.发展自愿医疗翻译的一个模型或活动，本人认为，这种类型的活动，将对在全系统上为外国患者的语文服务发展有影响，及不限制于企业方面的服务，即使是公立医院，如果可以支持有语文能力的其他职位的工作人员，或有心于为外国患者提供语文服务，能够找出发展这些人员的一个模式或方向，使之成为机构的重要力量，这也符合医疗服务是人类最基本的服务的想法，及语文的服务也能够消除医患之间的沟通问题。

4.让国家相关机构，如泰国旅游局，除了宣传泰国的医疗服务外，应该强调来使用服务者能够在网络上做评估或发表意见的活动，由于互联网是寻求医疗旅游资料时的一个重要因素。另外，从研究结果也显示，使用服务者的口传是决定来接受医疗服务的一个有力的因素。

5.让政府与相关的私人机构，一起调查及制作翻译员以外的其他基础外语服务渠道，例如医院内的外语的牌子，宣传单或各种需要有的文字，或备设附加服务等等。

6.支持有潜能的人员到有先进医疗旅游服务的国家去参观，尤其语言服务方面，并能够把所得的经验和知识来传授及应用，改善工作制度，或者可以进一步发展单位间的合作。

7.支持奖学金给有兴趣到国外升学于医疗翻译方面，因为在泰国的大学里还没有这个科目。

8.促进医疗方面相关的语言服务人员的联系及集合，例如医院里的医疗翻译员，或其他类似职务的工作人员，以及医生，护士或相关职业的人，之有外语沟通能力，或希望发展其外语能力以服务患者，以彼此交换资料信息，知识以及工作经验等等。

9.若想提高医疗翻译员的质量，标准和专业性，应该发展有关性质的规定，有官方的确认或批准証考核，或对医疗翻译员的自愿者，应该先经过得到认证的训练课程，或相关的单位给予认证，而训练课程与相关的单位的责任也要来一起思考及发展。

10.由此研究发现，医院里翻译员常见的问题及同时是弱点就是，医疗词汇，本人认为，若依照上述建议来做，例如支持这方面的工作人员的集合，以交换知识，或组成网络之可以彼此帮助回答同业的问题，这也是很有益处的渠道，由研究知道，翻译员平常也是在网络里寻找资料，因此本人建议设有医疗翻译员的专门网络社交媒体，例如 Facebook, WeChat 或其他渠道等等，以做彼此之间的联络渠道。

11.本人提议，让有关的单位一起制作有关医院里各服务职位的外语课程，例如，做为大学级的课程或选修课程，做为医院里工作人员的附增训练课程，例如护士的中文课程，或术语的短期培训课程，及各专门职位的沟通训练，例如护士及药剂师的中文课程，公共关系职员，翻译员等等，包括制作相关的手册，若能够共同制作及分享这些知识给服务人员，或医疗方面的支持工作人员，则更能增加互相学习及发展的网络。

## 结 语

本论文研究的是泰国医疗旅游业中的汉语服务,研究的对象是泰国私立医院的医疗服务,以了解和掌握泰国私立医院在医疗旅游服务方面对汉语人才的需求情况,说明这一行业中相关人员的汉语水平和汉语服务状况,以及医疗汉语服务对该行业的重要性,促进泰国私立医院改善汉语服务,提高服务质量,适应泰国医疗旅游市场的快速发展,吸引更多的中国游客来泰接受医疗旅游服务。

本次调查主要是针对有接待中国客户的医院进行调查,得到的调查结果是从医院直接查询的。目前泰国私立医院数量有 267 家。本次研究选择了 6 家私立医院,有两家同意接受调查,得到了 25 份调查表,通过在线问卷得到了 3 份,共 28 份。通过分析研究表明,泰国私立医院在医疗服务上具有优质的水平,在费用上与西方国家和一些亚洲先进国家比具有优势,在医院的整体管理上是比较好的。对中国客户提供医疗服务的医院大都在中国/香港有办事处,通过中国的各种媒体有各种形式的广告,互联网提供医疗信息。医院与代理人合作,吸引中国客户,为中国客户提供各种方便,或与有关的中国医院合作,提供中文翻译服务,设有专门的中国客户服务部门,中文资讯和网站等。

通过来泰接受医疗服务的中国客户的问卷调查可以看到:中国医疗游客选择来泰国接受医疗服务的原因就是相信泰国医疗服务的品质和喜欢泰国的情景、文化和人们态度。另外,客户选哪家医院主要是因为这家医院能提供好的汉语服务。显然,泰国私立医院要进一步发展医疗旅游业,开拓中国医疗旅游的巨大市场,就必须搞好汉语服务,提高汉语服务人员的汉语水平,做好汉语人员的培训,加强汉语服务的管理和提供与医疗服务有关的各种中文资料和网络信息。

本次调查研究在资料的获取上遇到不少障碍和困难。大部分的泰国私立医院以不打扰病人为理由,或以院方没有相关政策为理由不接受对医院客户和医院工作人员的问卷调查。一些医院的院长不允许进去收集资料,但没有说明原因,只有一家私立医院同意进行问卷调查。这样在资料收集上不能全面地反映泰国私立医院对中国客户进行医疗服务的情况,汉语服务人员的工作状况,会对本次的调查分析结果产生偏差。另外,问卷调查表一般要通过医院的汉语翻译人员发给被调查者,不是每位同意接受调查。尽管使用在线问卷调查,但回答的中国客户人也同样非常少。从实际的收集资料发现,大部分来接受医疗服务的中国人,是住在泰国工作或读书的中国人,不是来泰旅游的中国游客。尽管如此,通过有限的资料收集和问卷调查,还是能掌握一定的信息和资料对泰国私立医院医疗旅游服务的情况进行分析和研究。

本论文的创新性体现在对泰国私立医院医疗旅游业汉语服务方面的研究是一个新的研究。以前的研究，虽然跟医疗服务有关，但没有涉及语言服务，特别是汉语服务方面。

为了解决泰国私立医院汉语人才不足和短缺的问题，一方面是泰国华文教育的普及和发展，为泰国私立医院提供汉语人才，另一方面是泰国私立医院本身要加强汉语人才的管理和培训，认识汉语人才的重要性，招聘合格的汉语人才，从制度上制定培养汉语人才的计划，只有这样才能满足中国来泰医疗旅游客户的需要，更好地为中国客户服务，打开中国巨大的医疗旅游市场。



## 参考文献

- [1] 刁鑫.泰国医疗旅游的发展及其对中国的启示[D].云南大学, 2013.
- [2] 邓文志, 闻武刚.旅游业中的奇葩: 泰国医疗旅游的经验与启示[J]. 东南亚纵横, 2011(9).
- [3] 孙静. 青岛外籍游客医疗旅游需求调查分析[D]. 青岛大学, 2013.
- [4] 李美娘. 中国游客赴韩国医疗旅游消费行为的实证研究: 以整形美容旅游为中心[D].山东大学, 2013.
- [5] 张文菊.我国医疗旅游发展对策研究[D].西南大学, 2008.
- [6] 彭云鹏.医学情景跨文化交际能力研究[D].上海外国语大学, 2012.
- [7] 梁颖哲.对外汉语教学中的专门用途汉语教学研究[D].上海外国语大学, 2013.
- [8] 覃秀红.泰国医疗保健旅游业发展策略研究[J].东南亚纵横, 2014(11).
- [9] Orisa Sursattayawong. (2006) **A Survey of English speaking problems of nurses at Rajavithi Hospital**. A Master's Project M.A. (Business English for International Communication) Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University.
- [10] Pimnipa Lohruengsub. (2005) **Need analysis and problems in using English for hotel at Phuket Grace Land Resort and Spa: A case study**. A case study M.A. (English for Business and Industry) Bangkok : Graduate College, King Mongkut's Institute of Technology North Bangkok.
- [11] Potchanalak Ekwannang. (2004) **A Study of verbal cross cultural communication barriers among western expatriates and Thai staff in Thailand**. Master's Project M.A. (Business English for International Communication) Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University.
- [12] Ricafort, Kristine Mae F. (2011) **A study of influencing factors that lead medical tourists to choose Thailand hospitals as medical tourism destination**. A research paper MBA (Business Administration) Phetchaburi : School of Business and Technology, Webster University.
- [13] Worawanna Petchkij. (2001) **A study of the problems of ward nurses in private hospitals in Bangkok in communicating English with foreign patients**. Thesis M.A. (Communicative English) Bangkok : Ramkhamhaeng University.

- [14] Zhigunova, Maria. (2012) **Investigates the impact of perceived service quality at three private hospitals in Thailand on customer satisfaction, customer loyalty and corporate image.** A research paper MBA (Business Administration) Phetchaburi : School of Business and Technology, Webster University.
- [15] จรัสศรี จิรภาส. (2543) **การศึกษาความต้องการบุคลากรภาษาจีนของธุรกิจในประเทศไทย.** รายงานการวิจัย. สมุทรปราการ : มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- [16] พรพฐ รูปจำลอง. (2552) **กรอบนโยบายเชิงยุทธศาสตร์ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ.** วิทยานิพนธ์ รป.ด. กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- [17] สำนักงานคณะกรรมการบริหารศูนย์กลางสุขภาพระหว่างประเทศ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. (2554) **สรุปย่อ (ร่าง) แผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (พ.ศ. 2553 - 2557).**
- [18] สิริขวัญ สงวนผล. (ตุลาคม 2555-มีนาคม 2556) “ญี่ปุ่นกับการให้บริการล่ามทางการแพทย์เพื่อผู้ป่วยชาวต่างชาติ” **วารสารญี่ปุ่นศึกษา.** 29 (2) หน้า 92-107.
- [19] อัญชนา ณ ระนอง. (2552) **การศึกษาวิจัยแนวทางการพัฒนาศูนย์กลางสุขภาพของประเทศไทย (Thailand Medical Hub).** รายงานฉบับสมบูรณ์ สภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.

#### 在线资料:

- [1] 刁鑫, “泰国医疗旅游业正成为热点” [Online], (<http://www.ynxxb.com/content/2012-8/20/N98985994135>), 2015/06/01.
- [2] 三美泰医医院, “泰国医疗旅游” [Online], (<http://www.sanmeithaiyi.com/about-sanmeithaiyi/medical-tour.html>), 2015/06/01.
- [3] 中国情商网, “医疗水平高价格便宜 泰国成全球医疗旅游首选目的地” [Online], ([http://www.askci.com/health/2014/09/09/14859w936\\_all.shtml](http://www.askci.com/health/2014/09/09/14859w936_all.shtml)), 2015/06/01.
- [4] 出国在线网, “距离近口碑好 日本成中国人出国就医首先目的地” [Online], (<http://www.chuguo.org.cn/travel/232580.xhtml>), 2015/06/01.
- [5] 百度网站, “泰国医疗旅游及康民国际医院介绍” [Online], (<http://wenku.baidu.com/view/9472d2ce551810a6f52486a4.html>), 2015/06/01.
- [6] 朱拉隆功大学孔子学院网, “朱大孔子学院成功促成泰国国家移民局采用 HSK 考试作为警官入职考试的汉语能力评定标准” [Online], (<http://www.confucius.chula.ac.th/plus/view.php?aid=647>), 2015/06/01.

- [7] 建世界网, “带您探索东南亚最大私立医院—建民国际医院”[Online], (<http://www.cn-healthcare.com/tg-kmyy.html>), 2015/06/02.
- [8] 参考消息网, “德媒: 亚洲国家流行医疗旅游 观光途中做手术”[Online], (<http://m.cankaoxiaoxi.com/world/20141229/612270.shtml?fr=mb>), 2015/06/01.
- [9] 环球网, “2014 泰国医疗旅游”[Online], ([http://go.huanqiu.com/html/2014/zhuantiyongwen\\_0915/4480\\_2.html](http://go.huanqiu.com/html/2014/zhuantiyongwen_0915/4480_2.html)), 2015/06/01.
- [10] 环球网, “泰国医疗旅游”[Online], (<http://go.huanqiu.com/zhuantiyongwen/2012-02/2999458.html>), 2015/06/08.
- [11] 曼谷台贸中心, “泰国医疗服务市场简介”[Online], (<http://www.doc88.com/p-997529188466.html>), 2015/06/01.
- [12] 黄建华整理, “医疗旅游\_泰国医疗旅游攻略”[Online], (<http://wenku.baidu.com/view/8f47ba00f78a6529647d53cd.htm>), 2015/06/01.
- [13] 韩联网, “韩釜山市 6 月初在沈阳和盘锦办医疗旅游展”[Online], (<http://chinese.yonhapnews.co.kr/domestic/2015/03/30/0403000000ACK20150330000200881.HTML>), 2015/06/01.
- [14] 微头条网, “这是一种正在风靡全世界的泰国新玩法!”[Online], (<http://www.wtoutiao.com/p/ec5XEh.html>), 2015/06/08.
- [15] Bangkok Hospital. “International Medical Services (IMS)” [Online] Available : <https://www.bangkokhospital.com/en/centers-and-clinics/international-medical-services/> (23 May 2015)
- [16] China National Tourism Administration. “S Korea to introduce visa for medical tourists.” [Online] Available : <http://en.cnta.gov.cn/html/2009-5/2009-5-12-11-8-82138.html> (24 May 2015)
- [17] Global Wellness Summit. (2011) **Wellness Tourism and Medical tourism: Where Do Spas Fit?**. New York : GSS. [PDF Document Online] Available : [http://www.globalwellnesssummit.com/images/stories/pdf/spas\\_wellness\\_medical\\_tourism\\_report\\_final.pdf](http://www.globalwellnesssummit.com/images/stories/pdf/spas_wellness_medical_tourism_report_final.pdf) (24 April 2015)
- [18] Health-Tourism.com. “Available Specialties” [Online] Available : <https://www.health-tourism.com/specialties-list/> (24 April 2015)
- [19] Hu Min. (12 November 2014) Malaysia a hot destination as medical tourism gains in popularity. **Shanghai Daily**. [Online] Available : <http://www.shanghaidaily.com/feature/travel/Malaysia-a-hot-destination-as-medical-tourism-gains-in-popularity/shdaily.shtml> (12 June 2015)

- [20] International Medical Travel Journal. "Medical Tourism Climate Survey 2014" [Online] Available : <http://www.imtj.com/resources/research-and-statistics/medical-tourism-climate-survey-2014/> (18 December 2014)
- [21] International Medical Travel Journal. "TAIWAN: Investors see medical tourism potential in Taiwan" [Online] Available : <http://www.imtj.com/news/?entryid82=254712> (22 May 2015)
- [22] Intuition Communication Limited. "Medical tourism facts and statistics" [Online] Available : <http://www.treatmentabroad.com/press/medical-tourism-facts/> (24 April 2015)
- [23] Joint Commission International, "JCI-Accredited Organizations: Thailand" [Online] Available : <http://www.jointcommissioninternational.org/about-jci/jci-accredited-organizations/?c=Thailand> (20 April 2015)
- [24] Julia Zappei. (2 January 2015) "Malaysia: Part of Asia's booming medical tourism" [Online] Available : <http://www.thestar.com.my/Lifestyle/Health/2015/01/02/Malaysia-part-of-Asias-booming-medical-tourism/> (12 June 2015)
- [25] Lee, Sharon M. (2003) **A review of language and other communication barriers in health care.** [PDF Document Online] Available : [http://www.hablamosjuntos.org/resources/pdf/SMLeeCommunication\\_and\\_Health.pdf](http://www.hablamosjuntos.org/resources/pdf/SMLeeCommunication_and_Health.pdf) (10 July 2013)
- [26] Medical Travel Quality Alliance. "Prince Court Medical Center First on Top 10 World's Best Hospitals for Medical Tourists™ for 2014" [Online] Available : <http://www.mtqua.org/media-center/prince-court-named-top-10-worlds-best-hospitals-2014/> (1 June 2015)
- [27] Medical Tourism Index. (2014) "Country Ranking" [Online] Available : <http://www.medicaltourismindex.com/2014-mti/country-ranking/> (24 April 2015)
- [28] MyMEDHoliday. "Six Countries in Asia Make the Top Ten List of Medical Tourism Destinations." [Online] Available : <http://www.mymedholiday.com/blog/2013/03/159/six-countries-in-asia-make-the-top-ten-list-of-medical-tourism-destinations/> (12 June 2015)
- [29] Neil Lunt et al. (2011) **Medical Tourism: Treatments, Markets and Health System Implications: A scoping review.** Paris : OECD. [PDF Document Online] Available : <http://www.oecd.org/els/health-systems/48723982.pdf> (10 July 2013)
- [30] Paffhausen, A.L., C. Peguero and L. Roche-Villareal. (2010) **Medical Tourism:**



- A Survey.** Washington, DC : ECLAC. [PDF Document Online] Available : [http://www.cepal.org/publicaciones/xml/7/39397/Medical\\_Tourism\\_A\\_Survey\\_L111\\_final.pdf](http://www.cepal.org/publicaciones/xml/7/39397/Medical_Tourism_A_Survey_L111_final.pdf) (10 July 2013)
- [31] “S.Korea to lower hurdles to lure more Chinese tourists” (3 August 2014)  
**Yonhap News Agency.** [Online] Available : <http://english.yonhapnews.co.kr/business/2014/08/03/4/0501000000AEN20140803000800320F.html> (12 June 2015)
- [32] Skift. “Chinese Tourists Spark Growth of Global Medical Tourism Market” [Online] Available : <http://skift.com/2014/07/21/chinese-tourists-spark-growth-of-global-medical-tourism-market/> (11 June 2015)
- [33] Staff Reporter. (5 February 2014) “China’s nouveau riche boost medical tourism sector” **WantChinaTimes.** [Online] Available : <http://www.wantchinatimes.com/news-subclass-cnt.aspx?id=20140205000008&cid=1202> (22 May 2015)
- [34] Tech in Asia. (22 May 2015) “Startup connects Chinese medical tourists to overseas clinic for cosmetic surgery” [Online] Available : <https://www.techinasia.com/meddibuddy-profile-china/> (11 June 2015)
- [35] Marketeer Magazine. (8 กรกฎาคม 2557) **COVER STORY: THE LUXURY CHINESE MEDICAL & WELLNESS TOURISM เป้าหมายหลักของ ททท.** [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://marketeer.co.th/2014/07/cover-story-the-luxury-chinesemedical-wellness-tourism-เป้าหมายหลักของ/> (12 มิถุนายน 2558)
- [36] THAN AEC. (19-22 ตุลาคม พ.ศ. 2557) “สัมมนา: ประสพการณ์การค้าการลงทุนกลุ่มประเทศอาเซียน+6 (RCEP)”, **ฐานเศรษฐกิจ.** 34 (2) ฉบับที่ 2,993 (83) [ออนไลน์] แหล่งที่มา : [http://www.thannews.th.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=251829:-6-rcep&catid=231:aec-news&Itemid=451](http://www.thannews.th.com/index.php?option=com_content&view=article&id=251829:-6-rcep&catid=231:aec-news&Itemid=451) (18 ธันวาคม 2557)
- [37] กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (มิถุนายน 2553) “การศึกษาสถานภาพและความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจโรงพยาบาลในประเทศไทย” [PDF เอกสารออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://www.caii-thailand.com/sites/default/files/downloads/Hospital.pdf> (7 พฤษภาคม 2558)
- [38] กระทรวงสาธารณสุข กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. “สถิติสถานพยาบาลประเภทที่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน (โรงพยาบาล/สถานพยาบาล) จำแนกตามพื้นที่” [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://203.157.7.46/dwh2/content-mrd.jsp?g=mrd> (20 เมษายน 2558)
- [39] กระทรวงสาธารณสุข กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. “สถิติสถานพยาบาลประเภทที่รับผู้ป่วยไว้

- ค้ำคืน (โรงพยาบาล/สถานพยาบาล) จำแนกตามพื้นที่ และจำนวนเตียงแยกตามลักษณะสถานพยาบาล” [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://203.157.7.46/dwh2/content-mrd.jsp?g=mrd> (20 เมษายน 2558)
- [40] กลุ่มโรงพยาบาลวิชัยเวช อินเตอร์เนชั่นแนล. “บริการผู้ป่วยต่างชาติ” [ออนไลน์] แหล่งที่มา : [http://www.vichaivej.com/international\\_medical\\_services\\_th.php#.VYLC\\_\\_ntmko](http://www.vichaivej.com/international_medical_services_th.php#.VYLC__ntmko) (7 พฤษภาคม 2558)
- [41] การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. รายงานขั้นสุดท้าย (Final Report) การวิจัยโครงการศึกษาเพื่อเพิ่มศักยภาพทางการตลาดสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ [PDF เอกสารออนไลน์] แหล่งที่มา : [http://tourismlibrary.tat.or.th/link/book/T23327\\_1.pdf](http://tourismlibrary.tat.or.th/link/book/T23327_1.pdf) (10 สิงหาคม 2557)
- [42] “เที่ยวเพื่อสุขภาพลดหย่อนภาษีเอง” (3 กรกฎาคม 2556) สำนักข่าว Hfocus. [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://www.hfocus.org/content/2013/07/3801> (12 มิถุนายน 2558)
- [43] ธนินี เตรียมชัยศรี. (2550) **การประชาสัมพันธ์ในการบริหารการเปลี่ยนแปลงของโรงพยาบาลเอกชนเพื่อรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ**. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์) กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. [PDF เอกสารออนไลน์] จากฐานข้อมูล : ฐานข้อมูล TDC แหล่งที่มา : [http://tdc.thailis.or.th/tdc/browse.php?option=show&browse\\_type=title&titleid=114791&query=%B8%B9%D4%B9%D5%20%E0%B5%C3%D5%C2%C1%AA%D1%C2%C8%C3%D5&\\_mode=any&d\\_field=&d\\_start=0000-00-00&d\\_end=2558-07-12&limit\\_lang=&limited\\_lang\\_code=&order=&order\\_by=&order\\_type=&result\\_id=1&maxid=1](http://tdc.thailis.or.th/tdc/browse.php?option=show&browse_type=title&titleid=114791&query=%B8%B9%D4%B9%D5%20%E0%B5%C3%D5%C2%C1%AA%D1%C2%C8%C3%D5&_mode=any&d_field=&d_start=0000-00-00&d_end=2558-07-12&limit_lang=&limited_lang_code=&order=&order_by=&order_type=&result_id=1&maxid=1) (8 กรกฎาคม 2556)
- [44] บัญชา คำของ. “การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ศูนย์กลางบริการสุขภาพนานาชาติ Medical Hub” [PPT เอกสารออนไลน์] แหล่งที่มา : [http://wops.moph.go.th/ngo/oddh/download/ppt\\_aec/15.ppt](http://wops.moph.go.th/ngo/oddh/download/ppt_aec/15.ppt) (7 พฤษภาคม 2558)
- [45] บริษัท ซี.เอส.เอ็น. แอนด์ แอสโซซิเอท จำกัด. **รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการสำรวจทัศนคติและพฤติกรรมนักท่องเที่ยวประเทศจีน**. นำเสนอ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย 21 มีนาคม 2551. [PDF เอกสารออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://marketingdatabase.tat.or.th/download/article/research/StudyProject/013/Report/China.pdf> (10 สิงหาคม 2557)
- [46] พิมพา ทิรัญกิตติ. (2552) **การศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ**. รายงานการวิจัย คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. [PDF เอกสารออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://www.rtir.mutt.ac.th/bitstream/123456789/345/1/พิมพา.pdf> (8 กรกฎาคม 2556)

- [47] เพ็ญพิสุทธิ์ ศรีกาญจน์. (กันยายน 2557) **บริการสุขภาพและบริการสังคม (Health and Social Services)**. สำนักการค้าบริการและการลงทุน. [PDF เอกสารออนไลน์] แหล่งที่มา : [http://www.thaifita.com/ThaiFTA/Portals/0/SecProfile\\_healthoct57.pdf](http://www.thaifita.com/ThaiFTA/Portals/0/SecProfile_healthoct57.pdf) (18 ธันวาคม 2557)
- [48] โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์. “ศูนย์บริการผู้ป่วยนานาชาติ” [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <https://www.bumrungrad.com/th/services-and-facilities/international-patient-center> (27 มกราคม 2558)
- [49] โรงพยาบาลเวชธานี. “ประวัติโรงพยาบาล” [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://www.vejthani.com/bangkok-hospital-in-thailand/about.php> (7 พฤษภาคม 2558)
- [50] วันวิสาข์ อุดล. “กลยุทธ์การส่งเสริมตลาดต่างประเทศของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน” กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ [PDF เอกสารออนไลน์] แหล่งที่มา : [http://www.ditp.go.th/contents\\_attach/73098/78098.pdf](http://www.ditp.go.th/contents_attach/73098/78098.pdf) (10 กรกฎาคม 2556)
- [51] ศักดา ธรานิศร. (2547) **ความต้องการใช้ภาษาจีนของผู้ประกอบการในการพัฒนาเขตเศรษฐกิจชายแดนจังหวัดเชียงราย**. การศึกษาโดยอิสระ บธ.ม. (สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำนักวิชาการจัดการ) เชียงราย : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง [PDF เอกสารออนไลน์] จากฐานข้อมูล : ฐานข้อมูล TDC แหล่งที่มา [http://tdc.thailis.or.th/tdc/browse.php?option=show&institute\\_code=103&bib=188&doc\\_type=0&TitleIndex=1](http://tdc.thailis.or.th/tdc/browse.php?option=show&institute_code=103&bib=188&doc_type=0&TitleIndex=1) (8 กรกฎาคม 2556)
- [52] สະคราญ บุรพงค์บัณฑิต. (2549) **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวญี่ปุ่นที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ล่ามภาษาญี่ปุ่น**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ สาขารัฐศาสตร์) กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ [PDF เอกสารออนไลน์] จากฐานข้อมูล : ฐานข้อมูล TDC แหล่งที่มา : [http://tdc.thailis.or.th/tdc/browse.php?option=show&browse\\_type=title&titleid=134127&query=%CA%D0%A4%C3%D2%AD%20%BA%D8%C3%BE%A7%C8%EC%BA%D1%B3%B1%4%B5&s\\_mode=any&d\\_field=&d\\_start=0000-00-00&d\\_end=2558-07-12&limit\\_lang=&limited\\_lang\\_code=&order=&order\\_by=&order\\_type=&result\\_id=1&maxid=1](http://tdc.thailis.or.th/tdc/browse.php?option=show&browse_type=title&titleid=134127&query=%CA%D0%A4%C3%D2%AD%20%BA%D8%C3%BE%A7%C8%EC%BA%D1%B3%B1%4%B5&s_mode=any&d_field=&d_start=0000-00-00&d_end=2558-07-12&limit_lang=&limited_lang_code=&order=&order_by=&order_type=&result_id=1&maxid=1) (8 กรกฎาคม 2556)
- [53] สุรินทร์ บำรุงผล. (2553) **การคาดการณ์ประมาณกำลังคนและยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนด้านการผลิตอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์**. วิทยานิพนธ์ ปร.ด. (สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา) ภูเก็ต : บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. [PDF เอกสารออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://drsurin.com/เล่มสมบูรณ์.pdf> (5 มกราคม 2558)

- [54] อุทัยพย์. (1 พฤษภาคม พ.ศ. 2554) “ล่ามอินเทอร์เน็ต บริการสร้างความเข้าใจ รักษาพยาบาล  
อย่างมีคุณภาพ” **เส้นทางเศรษฐี มติชน**. 17 (276) หน้า 46. [ออนไลน์] แหล่งที่มา :  
[http://info.matichon.co.th/rich/rich.php?srctag=07046010554&srcday=&search](http://info.matichon.co.th/rich/rich.php?srctag=07046010554&srcday=&search=no)  
=no (12 พฤษภาคม 2558)



## 附录一：

## 访谈提纲

### (泰语版)

#### คำถามเพื่อขอข้อมูลจากโรงพยาบาล

1. โรงพยาบาลของท่านมีนโยบายพิเศษสำหรับกลุ่มผู้ป่วยนักท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ชาวจีน (จีนแผ่นดินใหญ่ ไต้หวัน ฮองกง มาเก๊า) หรือไม่ อย่างไร
2. โรงพยาบาลของท่านมีผู้ป่วยชาวจีน (จีนแผ่นดินใหญ่ ไต้หวัน ฮองกง มาเก๊า) มารับบริการกี่คน ในช่วงปี พ.ศ.2553-2557 และคิดเป็นกี่เปอร์เซ็นต์ของคนไข้ชาวต่างชาติทั้งหมดในแต่ละปี
3. บริการทางการแพทย์ที่คนไข้จีนมาใช้บริการมากที่สุด 5 อันดับแรกในโรงพยาบาลของท่าน ได้แก่
4. เหตุผลใดที่ทำให้ผู้มารับบริการชาวจีนเลือกมาใช้บริการที่โรงพยาบาลของท่าน
5. โรงพยาบาลมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารบริการทางการแพทย์ไปยังผู้รับบริการชาวจีนหรือไม่ อย่างไร
6. โรงพยาบาลมีการให้บริการภาษาจีนแก่ผู้รับบริการชาวจีนอย่างไรบ้าง
7. บุคลากรที่ใช้ภาษาจีนเพื่อให้บริการในโรงพยาบาลของท่านมีจำนวนเท่าใด (กรณาระบุตำแหน่งและจำนวนคน)
8. โรงพยาบาลของท่านมีความต้องการบุคลากรภาษาจีนสำเนียงต่าง ๆ อย่างไร (กรณาระบุจำนวนคน)

ความต้องการ สำเนียง	มีบุคลากร เพียงพอแล้ว	มีความต้องการ จัดหาบุคลากร	ไม่มีความต้องการ จัดหาบุคลากร
จีนกลาง			
แต้จิ๋ว			
กวางตุ้ง			
ฮกเกี้ยน			
อื่น ๆ..... .....			

9. โรงพยาบาลของท่านมีแผนในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการภาษาจีนเพื่อการบริการทางการแพทย์หรือไม่ อย่างไร
10. ท่านเห็นว่าหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทางการแพทย์ สามารถมีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาภาษาจีนเพื่อการบริการทางการแพทย์ให้ดีขึ้นต่อไปหรือไม่ อย่างไร

# 访谈提纲

## (汉语版)

1. 贵医院对华人医疗服务的中国大陆、台湾、香港和澳门的游客是否有特殊策略？如何？
2. 在 2010 年至 2014 年一共有多少位华人客户（中国大陆、台湾、香港和澳门）来接受医疗服务？算是峰年全部外国客户的百分之多少？
3. 贵医院最受华人客户欢迎的首 5 个服务是什么？
4. 中国客户选择贵医院接受医疗服务的原因是什么？
5. 贵医院是否向中国客户宣传医疗服务信息？如何？
6. 贵医院向中国客户提供哪些汉语服务？
7. 在贵医院为客户提供汉语服务的具备汉语人才一共有多少？  
(请填职位和数量)
8. 贵医院如何需要能说汉语方言的人员？(请填写数量)

需求 方言	人员足够	需要招聘	不需要招聘
普通话			
潮州话			
广东话			
客家话			
其他.....			

9. 贵医院是否有提高医疗方面汉语服务质量的打算？如何？
10. 贵医院认为与医疗服务有关的公立和私立单位将会促进及提高医疗服务汉语？

附录二： 调查问卷 (人员部分)  
(泰语版)

แบบสอบถามบุคลากรด้านภาษาจีน  
ภาษาจีนเพื่อการบริหารในธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์  
กรณีศึกษาการให้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนไทย

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาปริญญาโท สาขาภาษาจีน เพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ คณะภาษาและวัฒนธรรมจีน มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
2. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย  
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ส่วนที่ 2 ความสามารถด้านภาษาจีน  
ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบ การแก้ปัญหา และการพัฒนาความสามารถด้านภาษาจีน  
ส่วนที่ 4 ความสำคัญของภาษาจีนเพื่อการบริหารทางการแพทย์
3. ให้ท่านเติมข้อความลงใน..... และทำเครื่องหมาย  ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับท่านมากที่สุด
4. คนไข้ หรือ ผู้ป่วยชาวจีนในวิทยานิพนธ์นี้ หมายถึง คนไข้หรือผู้ป่วยชาวจีน (แผ่นดินใหญ่ ไต้หวัน ฮองกง มาเก๊า) ที่พูดภาษาจีนเป็นหลัก และเดินทางมาประเทศไทยเพื่อรับบริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนไทยเป็นหลัก และหรือร่วมกับการมาทำกิจกรรมอื่น ๆ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.1 เพศ  ชาย  หญิง
- 1.2 อายุ  ต่ำกว่า 20 ปี  21-30 ปี  31-40 ปี  
 41-50 ปี  51-60 ปี  60 ปี ขึ้นไป
- 1.3 ชื่อโรงพยาบาลเอกชนที่ท่านทำงานอยู่.....
- 1.4 ตำแหน่งงาน.....
- 1.5 ท่านเป็นพนักงาน  Full-time  Part-time
- 1.6 ระดับการศึกษาสูงสุด  ต่ำกว่าปริญญาตรี  ปริญญาตรี  ปริญญาโท  
 ปริญญาเอก  อื่น ๆ.....
- คณะและสาขา.....
- 1.7 หากท่านจบการศึกษาในสาขาที่ไม่เกี่ยวข้องกับภาษาจีน ท่านได้รับการศึกษาภาษาจีนจากแหล่งใด  
 ครอบครัวยุติภาษาจีน  คอร์สอบรมภาษาตามสถาบันภาษา  
 เคยศึกษาในประเทศจีนหรือไต้หวัน  ศึกษาภาษาจีนด้วยตนเอง  
 เคยมีประสบการณ์การทำงานที่ต้องใช้ภาษาจีน  ติดต่อสื่อสารกับคนจีนบ่อย ๆ  
 อื่น ๆ .....
- 1.8 ท่านมีประสบการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทางการแพทย์มาก่อนหรือไม่  มี  ไม่มี
- 1.9 ท่านทำงานที่โรงพยาบาลแห่งนี้มาแล้วกี่ปี  
 ต่ำกว่า 1 ปี  1 - 3 ปี  3 - 5 ปี  มากกว่า 5 ปี

## ส่วนที่ 2 ความสามารถด้านภาษาจีน

2.1 ท่านศึกษาภาษาจีนมาแล้วกี่ปี

- ต่ำกว่า 3 ปี       3 – 5 ปี       5 – 10 ปี  
 10 – 15 ปี       15 – 20 ปี       มากกว่า 20 ปี

2.2 ท่านผ่านการสอบวัดระดับความสามารถทางภาษาจีนใดมาบ้าง ระดับใด

.....  
 .....

2.3 ท่านเคยสอบ HSK หรือไม่  เคยสอบ       ไม่เคยสอบ

2.4 หากท่านเคยสอบ HSK มาแล้ว ท่านสอบผ่านสูงสุดระดับใด

- HSK 1       HSK 2       HSK 3  
 HSK 4       HSK 5       HSK 6

2.5 ท่านเคยเข้ารับการอบรมประเภทใดดังต่อไปนี้บ้าง (ตอบได้หลายข้อ)

- การแปล/ล่าม       การแปล/ล่ามภาษาจีน       การแปล/ล่ามทางการแพทย์  
 การแปล/ล่ามภาษาจีนทางการแพทย์       ไม่เคยอบรมในเรื่องข้างต้นมาก่อน

2.6 ให้ท่านประเมินทักษะการสื่อสารภาษาจีนด้านต่าง ๆ ของท่าน ดังต่อไปนี้

ทักษะด้าน	ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารทั่วไป					ภาษาจีนทางการแพทย์				
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง	ไม่สามารถ	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง	ไม่สามารถ
ฟัง										
พูด										
อ่าน										
เขียน										
แปล										
ล่าม										

2.7 ให้ท่านประเมินความสามารถทางภาษาจีนและความรู้ความสามารถที่เกี่ยวข้อง ในหัวข้อดังต่อไปนี้

หัวข้อ	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
1. การออกเสียง				
2. คำศัพท์จีนทั่วไป				
3. คำศัพท์จีนทางการแพทย์				
4. ไวยากรณ์จีน				
5. การสื่อสาร/สื่อความหมายโดยใช้ภาษาจีน (汉语表达方面)				
6. สามารถฟังคนใช้จีนอธิบายเกี่ยวกับความเจ็บป่วยของตนเอง ข้อคำถาม ข้อเรียกร้องหรือการแสดงความต้องการต่าง ๆ ได้อย่างเข้าใจ				



หัวข้อ	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
7. สามารถถ่ายทอด/แสดงข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ แก่คนใช้จีนได้ เช่น การตรวจและวินิจฉัยโรค คำสั่งแพทย์ วิธีการรักษา วิธีการใช้ยา เป็นต้น				
8. สามารถอ่านข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับคนใช้จีนได้ เช่น ประวัติ คนไข้หรือเอกสารเกี่ยวกับประกันสุขภาพ เป็นต้น				
9. สามารถใช้ภาษาจีนเขียนเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้				
10. สามารถใช้วิธีการที่เหมาะสมในการจัดการเมื่อเจอสถานการณ์ที่ไม่เข้าใจความหมายหรือความต้องการของคนใช้จีน				
11. สามารถใช้วิธีการที่เหมาะสมในการจัดการเมื่อเจอสถานการณ์ที่คนใช้จีนไม่เข้าใจในสิ่งที่ท่านสื่อสาร				
12. เข้าใจความรู้รอบรู้ ความรู้ทั่วไป หรือความคืบหน้าของคนจีนเกี่ยวกับเรื่องในชีวิตประจำวัน				
13. สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้เมื่อเจออุปสรรคทางการสื่อสาร				

### ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบ การแก้ปัญหา และการพัฒนาความสามารถด้านภาษาจีน

3.1 ในการใช้ภาษาจีนเพื่อให้บริการผู้ป่วยจีน ท่านประสบปัญหาใดบ้างหรือไม่ และท่านแก้ปัญหานั้นอย่างไร

ไม่มี

มี (กรุณาระบุ)

หัวข้อ	ปัญหา (กรุณาระบุ)	วิธีแก้ปัญหา
1. ด้านการออกเสียง		
2. คำศัพท์ภาษาจีนทั่วไป		
3. คำศัพท์ภาษาจีนทางการแพทย์		
4. ไวยากรณ์จีน		
5. ด้านการฟัง		
6. ด้านการอธิบายข้อมูลข่าวสารต่อคนใช้จีน		
7. ด้านการอ่านข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้องกับ		

หัวข้อ	ปัญหา (กรณีระบุ)	วิธีแก้ปัญหา
คนใช้จีน		
8. ด้านการเขียนเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคนใช้จีน		
9. ด้านความรู้ข้ามวัฒนธรรม (วัฒนธรรมจีน)		
10. ด้านการแปล		
11. ด้านการล่าม		
12. อื่น ๆ (โปรดระบุ)		

3.2 ท่านเห็นว่าความสามารถทางภาษาจีนของท่าน ยังต้องการการพัฒนาอีกหรือไม่

- ต้องการ       ไม่ต้องการ (ข้ามไปตอบ ส่วนที่ 4)

หากต้องการ ต้องการในด้าน (ตอบได้หลายข้อ)

- การออกเสียง       คำศัพท์ทั่วไป       คำศัพท์ทางการแพทย์       ไวยากรณ์จีน  
 การฟัง       การพูด       การอ่าน       การเขียน  
 ความสามารถในการสื่อสาร       วัฒนธรรมจีน       การแปล       การล่าม  
 อื่น ๆ .....

ท่านเห็นว่า วิธีใดจะช่วยพัฒนาความสามารถด้านภาษาจีนของท่านได้ (ตอบได้หลายข้อ)

- เข้าอบรมภาษาจีนในสถาบันต่าง ๆ       ศึกษาเพิ่มเติมต่างประเทศ       On-the-job training  
 ศึกษาเพิ่มเติมด้วยตนเอง       แลกเปลี่ยนเรียนรู้จากผู้มีประสบการณ์ในองค์กร  
 อื่น ๆ .....

#### ส่วนที่ 4 ความสำคัญของภาษาจีนเพื่อการบริการทางการแพทย์

4.1 ท่านเห็นว่า มีความต้องการบุคลากรด้านภาษาจีนในการให้บริการทางการแพทย์แก่ผู้ป่วยชาวจีนหรือไม่

- ต้องการมาก       ต้องการ       ไม่ต้องการ

4.2 บุคลากรภาษาจีนในตำแหน่ง/วิชาชีพใด ที่ท่านเห็นว่า ควรผลิตเพื่อรองรับการให้บริการผู้ป่วยชาวจีน

(ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่าน)

ตำแหน่ง/วิชาชีพ	ต้องผลิตบุคลากร	ต้องผลิต	อาจจะพิจารณา	ไม่มีความ	ไม่มีความเห็น
-----------------	-----------------	----------	--------------	-----------	---------------

	ด้านนี้ อย่าง เร่งด่วน	บุคลากร ด้านนี้	ผลิตบุคลากร ด้านนี้	จำเป็นต้องผลิต บุคลากรด้านนี้	ต่อตำแหน่งนี้
แพทย์					
แพทย์ศัลยกรรม พลาสติก					
ทันตแพทย์					
พยาบาล					
ผู้ช่วยพยาบาล					
เภสัชกร					
นักกายภาพบำบัด					
ล่ามภาษาจีน					
เจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์					
อื่น ๆ (ระบุ)					

4.3 ท่านมีความเห็นในการพัฒนาด้านการให้บริการภาษาจีนของโรงพยาบาลอย่างไร

.....

.....

.....

\*\*\*\*\* ขอขอบพระคุณที่ท่านกรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถาม\*\*\*\*\*

# 调查问卷 (人员部分)

## (汉语版)

### 问卷说明:

1. 本调查问卷是为了完成 华侨崇圣大学 语言文化学院 商业汉语专业 研究生的毕业论文。
2. 本问卷共分为 4 大部分, 分述如下:  
第一部分 个人基本信息  
第二部分 汉语能力  
第三部分 存在的问题和解决方法, 以及汉语能力的提高  
第四部分 医疗服务汉语的重要性
3. 请选出适合您的答案, 并在所选答案前的“□”中打“√”。在.....中, 请填空。
4. 中国患者在这项研究是指患者来自中国大陆, 台湾, 香港或者澳门, 以及说汉语为主。并来泰国私立医院接受医疗服务, 或/和参加其他活动

### 第一部分 个人基本信息

- 1.1 性别  男  女
- 1.2 年龄  20 岁以下  21-30 岁  31-40 岁  
 41-50 岁  51-60 岁  60 岁以上
- 1.3 您在工作的医院名字.....
- 1.4 工作职位.....
- 1.5 工作种类  专职工作  兼职工作
- 1.6 最高学历  本科以下  本科  硕士  
 博士  其他.....
- 学院和专业.....
- 1.7 如果您学历领域跟汉语领域无关, 您现在所有的汉语能力是来自于?  
 家庭成员用汉语交流  上语言中心培训课程  
 有在中国/台湾留学的经验  自学  
 有在工作中使用汉语的经历  常常跟中国人交流  
 其他.....
- 1.8 您是否有从事医疗服务工作?  有  无
- 1.9 您在本医院的工作时间?

1 年以下     1-3 年     3-5 年     5 年以上

## 第二部分 汉语能力

2.1 您学习中文的时间？

3 年以下     3-5 年     5-10 年  
 10-15 年     10-15 年     20 年以上

2.2 您考过哪种汉语能力水平测量考试？

.....  
 .....

2.3 您是否参加过 HSK 考试？     有     没有

2.4 如果有，你通过几级考试：

HSK 1     HSK 2     HSK 3  
 HSK 4     HSK 5     HSK 6

2.5 您是否接受过以下哪个培训？（可多选）

翻译培训     汉语翻译培训     医学翻译培训  
 医学汉语翻译培训     没有接受过培训

2.6 您如何评价自己的汉语交际能力

技能	普通交际汉语					医学汉语				
	很好	好	一般	差	不会	很好	好	一般	差	不会
听										
说										
读										
写										
笔译										
口译										

2.7 您如何评价自己的语言知识、汉语应用能力以及医学情景跨文化能力

项 目	很好	好	一般	差
1.发 音				
2.普通汉语词汇				
3.医疗汉语词汇				
4.汉语语法				
5.汉语表达方面				
6.能否听懂中国客户有关疾病的描述、提问或要求。				

项 目	很好	好	一般	差
7.能否向中国客户表达信息，比如诊断信息、医学指令、治疗方法、用药方法或住院期间生活。				
8.能否阅读中国客户相关材料或信息，比如病例材料或医疗保险信息。				
9.能否用汉语书写相关材料				
10.在不理解中国客户的要求时，能否采用合适的方法处理。				
11.当中国客户不明白您所描述的情况，能否采用合适的处理方法。				
12.了解中国人日常生活习惯、常识等。				
13.当遇到沟通障碍时，能否控制自己的情绪。				

### 第三部分

#### 存在的问题和解决方法，以及汉语能力的提高

3.1 提供医疗汉语服务时，您是否遇到某些问题，您如何解决问题？

没有

有（请填写）

项 目	问题（请填写）	解决问题的方法
1.语音方面		
2.汉语表达方面		
3.医疗汉语词汇		
4.汉语语法		
5.听力方面		
6.向中国客户表达信息方面		

项 目	问题 ( 请填写 )	解决问题的方法
7.阅读中国客户的相关材料或信息		
8.书写相关文或病例等材料		
9.跨文化知识方面		
10.笔译方面		
11.口译方面		
12.其他(请填写)		

3.2 您认为您的汉语能力是否还需要加强？

- 需要                       不需要 (请跳至第 4 部分)

如果需要，在哪些方面？(可多选)

- 发音             普通词汇         医疗词汇         汉语语法  
 听力             说话             阅读             书写  
 交际能力         中国文化         笔译             口译  
 其他.....

您认为自己的汉语能力可以通过什么方式提高？(可多选)

- 参加各类汉语培训班    国外进修             在职培训  
 自学                       向资深人员学习和交流  
 其他.....

## 第四部分 医疗服务汉语的重要性

4.1 在对中国客户提供医疗服务方面，是否需要医务汉语人员？

非常需要       需要       不需要

4.2 为满足中国客户，您认为应该培养哪种汉语服务人才？

(请您给以下各种职业评价)

位置/职业	最迫切 需要培养	需要 培养	可考虑 培养	不需要 培养	对此位置 没有意见
医生					
整容医生					
牙医					
护士					
主力护士					
药师					
理疗师					
汉语翻译家					
公关人员					
其他（请填写）					

4.3 对医院提高汉语服务方面您有什么建议？

.....  
.....  
.....

\*\*\*\*\* 感谢您的大力支持\*\*\*\*\*



## 附录三： 调查问卷 (患者部分)

# 来泰接受医疗服务的中国客户 问 卷 调 查

尊敬接受医疗服务者的中国游客：

您好！非常感谢您参与本次问卷调查。本套问卷调查是为了了解您在泰国私立医院接受医疗时，对汉语服务的反映。本调查采用匿名形式，所获取的信息只用于研究和论文写作，将对您所回答的信息绝对保密。请您根据自己的实际情况放心作答。在此衷心对您表示感谢。

## 第一部分

### 基本 信 息

- 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.文化程度：       初中       高中       中专  
 大专       本科       硕士       博士
- 4.职业：       商人       学生       退休人员  
 公务员       职员       工人  
 自由职业       其他，请注明：.....
- 5.您来自：       中国大陆       台湾  
 香港       澳门
- 6.您的收入：       低于 5,000 元                       5,001 - 10,000 元  
 10,001 - 20,000 元                       20,001 - 40,000 元  
 高于 40,000 元

7.您来泰国的原因

- 接受泰国医疗服务
- 接受泰国医疗服务及旅游
- 接受泰国医疗服务及其他活动（请填写）

8.平时您用哪种方言进行沟通：（可多选）

- 普通话
- 潮州话
- 广东话
- 上海话
- 海南话
- 其它地方语言（请填写）

## 第二部分

### 来泰国寻求医疗服务的中国客户情况

9.您为何选择来泰国接受医疗服务。（可多选）

- 相信泰国医疗服务的品质
- 想要来泰国的医院接受医疗服务
- 接受医疗服务后，想在泰国景点旅游
- 喜欢泰国的情境、文化和人们态度
- 从我国到泰国交通方便
- 还没来过泰国，想要来一次
- 其他（请注明）

10. 您来过泰国私立医院接受医疗服务了几次？

- 还没来过，这是第一次（请跳至第 12 题）
- 来过了一次
- 二次
- 三次
- 其他.....次

11.您为何多次来泰国接受医疗服务。

- 喜欢泰国的医疗服务
- 医疗服务的费用不高
- 泰国医疗服务的质量好
- 跟本医院有医疗保险或健康保险
- 接受医疗服务后，可在泰国旅游
- 喜欢泰国风景、文化、商品、饮食
- 来泰接受医疗服务和旅游比较方便
- 接受医疗服务时可以进行沟通

12.您从哪家医院接受医疗服务.....

13.您来泰国接受哪类医疗服务.....

14.您选择本医院接受医疗服务的原因是（可多选）

- 亲朋好友推荐
- 相信医院的荣誉和良好服务

- 相信医师的医疗技术
- 本医院有您要接受的医疗服务
- 医院能提供汉语服务
- 来医院之前,通过网络和其它信息了解了医院的医疗服务质量和相关方面
- 其他(请注明) .....
- 医疗服务的费用不高
- 跟本医院有医疗保险或健康保险
- 医院秉承了 JCI 国际医院标准

15.除了来泰国接受医疗服务,您是否对去亚洲其他国家接受医疗服务感兴趣?

- 会去
- 会可以考虑去
- 不会去 (请跳至第 18 题)

16.对哪个国家感兴趣,为什么? .....

17.您对哪类医疗服务感兴趣: .....

### 第三部分

#### 中国游客对医疗汉语服务的反映

18.您在泰国私立医院接受医疗服务时,是否遇到汉语交流问题。

- 是
- 否 (请跳至第 20 题)

19.您在医院接受医疗服务时,在哪些环节遇到汉语交流问题。

内 容
<input type="checkbox"/> 来医院之前的咨询方面 <input type="checkbox"/> 在医院挂号方面 <input type="checkbox"/> 跟医生沟通相关医疗服务项目和一系列检查方面 <input type="checkbox"/> 跟护士联系或接受护理方面 <input type="checkbox"/> 询问跟医疗服务的信息方面 <input type="checkbox"/> 在医院里处理相关文件或材料方面 <input type="checkbox"/> 询问有关旅游景点、购物、餐饮和交通方面的问题方面 <input type="checkbox"/> 与泰国有关部门进行联系和沟通方面 <input type="checkbox"/> 其他问题 (请填写)

20.如果您用通过翻译人员与医院沟通,你认为翻译人员的汉语水平如何?

项 目	很好	好	中	差	很差

1.汉语发音方面					
2.汉语知识方面					
3.有关你所需要的医疗服务方面					
4.中文沟通理解方面					
5.汉语表达信息方面					
6.阅读您的相关材料或信息方面					
7.汉语书写方面					
8.对中国文化了解方面					
9.口译准确性方面					
10.笔译能力方面					

**21.您对本医院的汉语医疗服务的满意度**

内 容	很 满意	满 意	一 般	不 满 意	很 不 满 意
1.汉语服务人员的汉语知识					
2.汉语服务人员的医疗知识					
3.汉语服务人员的服务态度					
4.汉语服务人员口语的交流					
5.汉语服务人员对中国文化知识的了解方面					
6.医院汉语服务的文字服务方面，如医疗服务项目的介绍，相关服务的说明，医疗费用，具体部门等方面的信息。					
7.医院提供的汉语布告栏、网站等信息传输渠道					
8.对医院在汉语医疗服务方面的总体情况					

**22.您对改进医疗汉语服务有何建议：**

.....

.....

.....

**23.您希望医院在汉语服务方面需要哪些改进：**

.....

.....

.....

**24.如有其他意见或者建议，请填写：**

.....

.....

.....

非常感谢您的合作！

## 致 谢

我要郑重地感谢我的导师赵平教授。从开题报告到论文写作，都有赵老师精深的思想在里面，我衷心地感谢我的恩师。

衷心地感谢刘丽芳博士副教授对所有学生的关心和帮助。

衷心地感谢华侨崇圣大学，商业汉语专业的全体老师。

衷心地感谢叶华宁教授（泰国宋卡王子大学预防医学专家）的关心和帮助，老师是我最重要的偶像，让我自信地坚持做不容易做的这本论文题目。

衷心地感谢每家私立医院的合作和每位翻译家人员的大力帮助，以及跟我论文有关的所有人和部门。

衷心地感谢同学们，朋友们和亲爱的兄弟姐妹们在我完成论文过程中对我的支持与帮助。特别是李琴，用心帮我找资料；Darren 黄敬成一直给我加油；Pongsatawn Tantisewee,MD.跟医疗有关方面给我意见；张军源，在汉语方面给我帮助，以及我所有的中国与台湾朋友们。

衷心地感谢父母的一直关心和各种各样的支持。

最后，感谢所有在这次毕业设计中给予过我帮助的人。

林凤

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล	นางสาวหงส์ แซ่ลิ้ม (林凤)
วัน เดือน ปีเกิด	2 ตุลาคม 2529
ที่อยู่ปัจจุบัน	16/7 ถนนโปะหมอพัฒนา ตำบลบ้านพรุ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 90250
ประวัติการศึกษา	คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เศรษฐศาสตร์บัณฑิต
ประวัติการทำงาน	ผู้ประสานงานแผนงานพัฒนา สถาบันวิจัยและพัฒนาสุขภาพภาคใต้ (Institute of Research and Development for Health of Southern Thailand: RDH) ผู้ประสานงาน มูลนิธิเพื่อการเยียวยาและสร้างความสมานฉันท์ชายแดนใต้ (The Deep South Relief and Reconciliation Foundation: DSRR) คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
พ.ศ. 2551 – 2553	
พ.ศ. 2553 – 2554	ผู้ช่วยวิจัยและเลขานุการ ทีมวิจัยวัคซีนภาคใต้ (The Southern Vaccine Research Team: SVRT) คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
พ.ศ. 2554 – ปัจจุบัน	อาชีพอิสระ