



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

การใช้ภาษาจีนด้านโลจิสติกส์ในธุรกิจผลไม้ส่งออกของประเทศไทย

สู่ตลาดจีน : กรณีศึกษา บริษัทผลไม้ส่งออกของจังหวัดจันทบุรี

THE APPLICATION OF BUSINESS CHINESE IN THE LOGISTICS

OF THAI FRUIT EXPORT TO CHINA : A CASE STUDY OF

FRUIT TRADE COMPANY IN CHANTHABURI

泰国水果对华出口物流中的商务汉语应用

——以尖竹汶府水果贸易公司为例

สุวารี พงษ์ศรี

(徐素利)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

พ.ศ. 2562


ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

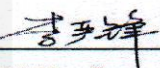
การใช้ภาษาจีนด้านโลจิสติกส์ในธุรกิจผลไม้ส่งออกของประเทศไทยสู่ตลาดจีน
: กรณีศึกษา บริษัทผลไม้ส่งออกของจังหวัดจันทบุรี

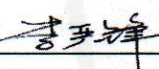
**THE APPLICATION OF BUSINESS CHINESE IN THE LOGISTICS
OF THAI FRUIT EXPORT TO CHINA : A CASE STUDY OF
FRUIT TRADE COMPANY IN CHANTHABURI
泰国水果对华出口物流中的商务汉语应用
——以尖竹汶府水果贸易公司为例**


สุวาริ พงษ์ศรี (徐素利)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ตรวจสอบและอนุมัติให้
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)
เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม พ.ศ. 2561

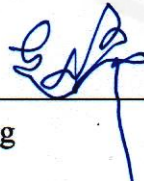

Assoc. Prof. Dr. Shang Hongyan
ประธานกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ



Prof. Dr. Li Yanfeng
อาจารย์ที่ปรึกษา


Prof. Dr. Li Yanfeng
กรรมการ

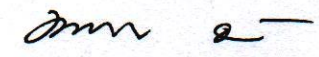

Assoc. Prof. Dr. Xie Kun
กรรมการ

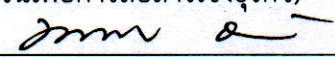

Assoc. Prof. Dr. Fan Jun
กรรมการ


Dr. Zhao Ping
กรรมการ


รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
กรรมการ


รองศาสตราจารย์อัสยา จันทรวินาศิต
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย


รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)


รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
คณบดีคณะภาษาและวัฒนธรรมจีน

การใช้ภาษาจีนด้านโลจิสติกส์ในธุรกิจผลไม้ส่งออกของประเทศไทยสู่ตลาดจีน
: กรณีศึกษา บริษัทผลไม้ส่งออกของจังหวัดจันทบุรี

สุวารี พงษ์ศรี 596054

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: LI YANFENG, Ph.D.

บทคัดย่อ

ภายใต้ภาวะเศรษฐกิจโลกในปัจจุบัน การติดต่อค้าขายระหว่างประเทศไทยและประเทศจีน นับวันยิ่งจะมีความสำคัญมากยิ่งขึ้น ดังนั้น การที่สามารถใช้ภาษาจีนในการสื่อสารได้นับเป็นทางลัดอย่างหนึ่งในการติดต่อค้าขาย ส่งผลให้เกิดความนิยมในการเรียนการสอนภาษาจีนธุรกิจ

โดยเนื้อหาสำคัญของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ คือ วิเคราะห์สถานการณ์การใช้ภาษาจีนในด้านโลจิสติกส์ของธุรกิจส่งออกผลไม้ส่งออก รวมถึงแนวทางในการแก้ไขปัญหาของการใช้ภาษาจีนในการสื่อสารธุรกิจด้านโลจิสติกส์ในธุรกิจส่งออกผลไม้ของไทย

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ได้วิจัยการใช้ภาษาจีนด้านการจัดการโลจิสติกส์ในธุรกิจผลไม้ โดยวิธีการค้นคว้าและหาข้อมูล ทั้งจากหนังสือ อินเทอร์เน็ต รวมถึงลงพื้นที่สำรวจจากการสัมภาษณ์นักธุรกิจในกลุ่มผู้ส่งออกจากประเทศจีน โดยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะสามารถวิเคราะห์ความต้องการการใช้ภาษาจีนในการสื่อสารธุรกิจขนส่งโลจิสติกส์ผลไม้ส่งออกจังหวัดจันทบุรี

ซึ่งจากการสำรวจ พบว่า ภาษาที่ใช้ในบริษัทและธุรกิจด้านการขนส่งโลจิสติกส์ในจังหวัดจันทบุรีนั้น ส่วนใหญ่มักใช้ภาษาไทย ตามด้วยภาษาจีนและภาษาอังกฤษรองลงมา ซึ่งภาษาจีนได้ถูกนำมาใช้ในกระบวนการบางส่วน of โลจิสติกส์และระบบห่วงโซ่อุปทานเท่านั้น นอกจากนี้ทุกแห่งที่ได้ทำการสำรวจ ยังคงมีความต้องการบุคลากรทางด้านภาษาจีน และบุคลากรไม่เพียงพอต่อความต้องการ แต่ในความเป็นจริงแล้วธุรกิจขนส่งโลจิสติกส์ในประเทศไทยมีการเติบโตขึ้นในทุก ๆ วัน ซึ่งบริษัทเกี่ยวกับธุรกิจผลไม้ส่งออกเพิ่มจำนวนมากก็มีแนวโน้มความต้องการใช้ภาษาจีนธุรกิจมากกว่าแต่ก่อน จึงสอดคล้องกับบุคลากรทางด้านภาษาจีนย่อมต้องมีความต้องการมากขึ้นเช่นกัน

ทั้งนี้ ผู้วิจัยเองได้ทำการมุ่งเน้นสำรวจถึงสถานการณ์การใช้ภาษาจีนด้านการขนส่งโลจิสติกส์ในธุรกิจส่งออกผลไม้ และดึงเอาปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาจีนธุรกิจ พร้อมทั้งนำเสนอแนวทางเพื่อการแก้ปัญหาต่อไป

คำสำคัญ: โลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทาน ภาษาจีนธุรกิจ ธุรกิจผลไม้ส่งออก

**THE APPLICATION OF BUSINESS CHINESE IN THE LOGISTICS
OF THAI FRUIT EXPORT TO CHINA : A CASE STUDY OF
FRUIT TRADE COMPANY IN CHANTHABURI**

SUWAREE PONGSRI 596054

MASTER OF ARTS (CHINESE FOR BUSINESS COMMUNICATION)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: LI YANFENG, Ph.D.

ABSTRACT

The analysis of this study is in the business logistics, using Chinese language in Thailand and Chinese fruit trade industry. In this article, data analysis, questionnaire and depth interview were studied.

The main content of this thesis is the analysis of Thailand's logistics expansion, analysis of logistics between Thailand and China and use of Chinese language in logistics of fruit export business. This study also includes some solutions to the problems of using Chinese language in logistics' business communication in the fruit export business in Chanthaburi of Thailand.

The result from the use of Chinese language in the business logistics shows that most often used language is Thai followed by English and Chinese. But, Chinese language is used occasionally and used only in some places. In addition, there is need for Chinese personnel in every surveyed business, because there are still not enough personnel. In fact, logistics business in Thailand is growing every day. Many logistics companies have a tendency to demand more use of Chinese language than before.

The author has focused on exploring the situation of using Chinese language of fruit export logistics business and pulling out issues related to the use of Chinese language to provide solutions to the problems.

Keywords: Logistics and supply chain, Chinese Business, Fruit export business

泰国水果对华出口物流中的商务汉语应用 ——以尖竹汶府水果贸易公司为例

徐素利 596054

文学硕士学位（商务汉语）

指导教师：李严锋 教授

摘要

在经济全球化的背景下，中泰贸易往来日益频繁，掌握汉语也成为促成中外贸易的一条有效的捷径。以汉语为工作语言的商务活动日趋活跃，泰国也出现了学习商务的热潮。

本论文主要研究的内容包括泰国物流发展现况，中泰物流现况，使用商务汉语在泰国尖竹汶府水果贸易公司出口物流以及使用商务汉语时所遇到的困难和问题。

本论文研究分析的是使用商务汉语在水果物流企业，这次研究已通过采用资料分析，到场和个人访谈法进行研究。希望能够了解在泰国进出口水果物流使用商务汉语的交流。

通过调查发现，在目前泰国水果贸易行业中，平时工作使用的语言主要是泰语，其次是汉语，英语仅被当作第三种语言偶尔使用；商务汉语在泰国尖竹汶水果物流公司中应用十分广泛，而且在实际上随着中泰两国贸易往来不断增加，商务汉语的使用频率也比之前更增加了。

笔者针对泰国水果出口物流企业至中国使用商务汉语交流的现状，找出泰国尖竹汶水果物流企业使用商务汉语交流存在的问题，并提出对策和建议。

关键词： 物流与供应链 商务汉语 水果出口

目录

บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	II
摘要	III
目录	IV
绪论	1
第一章 泰国物流发展现状分析	7
第一节 泰国物流总体发展情况	7
第二节 泰国农产品物流现状分析	12
第三节 中泰贸易与物流发展现状分析	15
第二章 中泰物流调研分析	21
第一节 调查中泰水果出口供应链的需求情况	21
第二节 调查泰国尖竹汶府水果出口至中国物流的情况	23
第三节 商务汉语在中泰物流中的应用	27
第三章 商务汉语在泰国尖竹汶水果贸易公司物流的应用	30
第一节 尖竹汶府水果贸易公司使用商务汉语调查分析	30
第二节 尖竹汶府水果贸易公司对商务汉语人才的需求分析	35
第三节 尖竹汶府水果贸易公司使用商务汉语调查分类	43
第四章 泰国水果出口物流中商务汉语应用存在的问题及对策建议	49
一 存在的问题	49
二 对策及建议	51
结论	54
参考文献	55
附录	58
致谢	72
ประวัติผู้เขียน	73

绪论

一、 选题的背景及研究意义:

(一) 研究的背景

1. 泰国出口历史现状

泰国是单一的农业国，六十年代以后，泰国分阶段实施鼓励工业发展的“进口替代”和“出口导向”战略，工业门类分布和生产能力不断扩展，对外贸易得到快速发展。八十年代以来，泰国政府进一步调整工业结构，大力引进技术密集型和附加值高的中轻型工业，同时加强农业基础投入，改进农业生产能力，继续维持泰国作为粮食出口国的地位。

泰国是东盟十国中的第二大经济体，其与中国贸易展开有进口中国电脑及零配件、机械设备及零配件、家用电器、化工产品、纺织品、金属制品、钢铁产品、化肥农药等；农产品是外贸出口的主要商品之一，主要农产品包括稻米、橡胶、木薯、玉米、甘蔗、热带水果等。

2. 中泰水果出口贸易的现状

中泰两国的贸易量一直在稳步增长，2009年后，两国高层领导互访频繁，强有力地推动了两国双边关系以及贸易发展。中国—东盟自贸区将会形成一个中国和东盟的大市场，这将给双方在开发相互间的贸易方面带来利益。有助于中国企业家更好地了解泰国，双方会从中得到更多的机会。

泰国是中国允许进口水果最多的国家，自2003年中国—东盟自由贸易区合作框架下的第一个“零关税”协议生效后，中泰取消了80种水果的贸易关税，使得中泰水果贸易逐年递增，也使得中国的老百姓能够品尝到更多的热带水果。2007年出口价值44.2亿泰铢的水果到中国市场后，2014年泰国出口价值126亿泰铢的水果至中国市场，提高了41%，龙眼出口提高了21%，山竹提高了12%。中国贸易商控制泰国水果出口中国市场的销售渠道，约有1000位中国水果商在泰国从事水果销售生意。

根据SCB经济情报中心2012年11月19日发布的曼谷新闻中，发现“中国进口的热带水果，特别是来自泰国的热带水果，已大幅上涨”，同时“来自泰国的热带水果占中国热带水果进口量的近50%”^[1]

[1] Bangkok post news. "China's imports of tropical fruit, particularly from Thailand, have risen sharply" [Online] Available : <https://www.bangkokpost.com/news/world/322005/china-s-taste-for-thai-fruit-drives-prospects-for-logistics-businesses> (19/11/2012)

在 2018 年由日经副总编辑KOJI NOZAWA撰写的亚洲评论文章中指出，泰国榴莲的出口量一直在急剧上升，特别是对中国。“在此期间，国内消费量从 18 万吨减少至 10 万吨，减少了近 40%。而且到 2017 年，这五年内，泰国水果出口量从 38 万吨跃升至 50 万吨。”包括香港在内的中国是新鲜榴莲的最大进口国。2016 年是中国对泰水果采购量最大的一年，那一年甚至达到泰国出口总量的 80% 至 90%^[2]

据Floship称，中国是世界上人口最多的国家之一，他们的海关代理、物流公司和消费者更愿意与汉语流利的外国代表人交谈。学习好汉语能提高组建中国商业伙伴的能力，从而进入这个全球经济强国。如果你可以说地道的汉语语言，就可以对中国合作伙伴和客户正确且完整的表达泰国公司的要求及其愿景。^[3]

3. 泰国物流状况

泰国地处东南亚中心位置的地理优势，为其发展成为区域性生产中心和货物集散中心奠定了良好的基础。过去几年来，泰国不断发展战略通道地位的交通运输和物流系统，同时持续提高商贸系统的便利程度，以提高国家的经济和商业竞争力，稳步改善人民的生活水平。

2015 年东盟十国将正式成立东盟经济共同 (ASEAN Economic Community AEC)，进一步建立更统一的生产基地和市场。在服务业方面，物流服务业也将进一步开放。故此，泰国物流业者将迎来更大的机遇和挑战。

泰国运输类别以公路交通为主，其它分为铁路运输、国内水路运输、海岸运输、汗孔运输与国际水路运输。

公路交通占比高达 80%；水路运输占比次之，包括国内水路运输和海岸运输，分别占比 9.0% 和 8.4%；铁路运输和航空运输则仅占 2.2% 和 0.02%。国际货物运输方面多依赖水路运输的方式，占比 87.36%；公路运输居次，仅占 12.3%；航空运输和铁路运输分别占 0.3% 和 0.02%。因边境贸易额和跨境贸易额的持续提高，公路运输在泰国货运业中的比重仍在不断提高。

(二) 研究的意义

1. 泰国出口物流环节对商务汉语使用

^[2] KOJI NOZAWA. “Thai exports of 'the king of fruits' surge to China” [Online] Available : <https://asia.nikkei.com/Business/Business-Trends/Thai-exports-of-the-king-of-fruits-surge-to-China> (21/7/2018)

^[3] Floship Limited. “Do You Really Need to Learn Mandarin for Your Export Business?” [Online] Available : <https://www.floship.com/learn-mandarin-for-export-business/> (21/7/2018)

商务汉语使用在泰国从事对中国出口贸易与物流业务的应用。应具汉语作为工具，掌握中泰物流的基本知识^[4]，包括物流业务活动：运输、储存、装卸、包装、流通加工、配送与信息服务构成，了解通行的泰国物流中的规则、惯例与政策法规。另外能够开展泰国水果出口对华贸易与投融资等相关工作。主要是能够理解所可区分不同词语的细微差别；理解和解释所有物流系统书面商务语言，还会理解泰国出口贸易与商务汉语相关的研究发现。

2. 解决商务汉语教学的问题

虽然商务汉语发展迅速，但是因为发展时间不长，商务汉语教学中仍然存在许多问题没有得到很好的解决。作为一门专门用途的语言的教学，商务汉语教学内容首先取决于其教学目标，而教学目标要根据学习者的学习需求来确定，所以商务汉语学习需求的研究是非常需要的。而目前针对商务汉语学习需求方面商务实证性研究成果十分稀少，大多数研究仍集中在理论研究的部分，特别是对泰商务人员应用汉语的需求的专门研究和探讨就更为少见。

学习一种语言不仅仅是学会简单的沟通交流，也需要知道这种语言背后的文化，一些共性实际上。在中国经济市场的快速扩张下，汉语逐渐成为一种具有高经济价值的语言，我们相信掌握汉语是促成中泰贸易的有一条有效的捷径，在这种新的形势下，泰国公司与中国工商贸易往来更多，从事中泰商务活动的泰国人不断增加，以汉语为工作语言的商务活动在增多。对这些学习者来说，研究汉语并不是他们的主要目的，而是要以汉语为工具来从事贸易活动，为了跟上经济快速发展的步伐，学习者更注重能掌握实用性强的商务汉语因此在泰国研究商务汉语泰国水果对华出口物流中的商务汉语应用很有意义。

二、本选题研究领域国内外的研究动态及发展趋势

有关分析研究泰国水果对华出口物流中的商务汉语应用研究，对泰国物流内外已有不少。不同研究者和各种论文已从不同的视角展开了多方面。根据目前掌握资料，有关贸易汉语在水果出口中与泰国物流中应用的论文，对泰国尖竹汶府水果出口物流中应用贸易汉语情况的研究涉及到一下几个方面。

[4] 王继祥. 《农产品冷链运输现状分析与发展方向》 [C]. 冷链物流 Cold chain logistics. 31-33

（一）中泰水果出口物流情况方面的研究

1. 报刊 《农产品冷链运输现状分析与发展方向》王继祥（2015）的论文中认为，农产品冷链运输的物品主要包括肉类、禽类、鱼类、蛋类、水果、蔬菜等产品，涵盖农产品的中、长途运输及短途配送等物流环节，主要涉及铁路冷藏车、冷场汽车、冷藏船、冷藏集装箱等低温度运输工具。^[5]

2. 中华全国供销合作总社济南果品研究院，（2012）在《综述冷链物流在鲜活农产品出口中的应用》指出，国家在《全国高效率鲜活农产品流通“绿色通道”建设实施方案》中，界定了鲜活农产品的范围，即“新鲜蔬菜、新鲜水果、新鲜水产品、活的禽类和新鲜的蛋奶”5类农产品。^[6]

3. 李蓬（2013）认为，20世纪80年代以来，面对市场竞争的加剧、客户需求的多样化，以及能否获得原材料的严重不可预测性，企业被迫采取一系列新的生产程序并实施不同的制造战略。同时，制造企业也意识到，提高整个供应链的管理水平，即快速交货以及缩短从产品订购到支付款项的周期才是企业提高竞争能力的最佳手段。物流是供应链管理的重要内容。

4. 现代物流管理教材 第二版《物流系统管理》第五章 物流业务活动包括：运输、储存、装卸、包装、流通加工、配送与信息服务构成。^[7]

三、本选题的研究目的、方法、技术路线、内容、要解决的关键问题：

（一）研究的目的

对泰国水果对华出口物流中的商务汉语应用以尖竹汶府水果贸易为例分析，探讨总结出泰国水果出口至中国的物流环节贸易语言发展现状与特征，分析中泰水果出口物流发展的策略选择，为泰国尖竹汶府水果出口至中国物流进一步发展提出政策建议。

[5] พรรณนาภา สิริมงคลกุล 林金彤. 商务汉语在泰国物流企业中的应用状况分析：[硕士学位论文] [D]. 华侨圣大学:2015, 13-18.

[6] 销合作总社济南果品研究院. 综述冷链物流在鲜活农产品出口中的应用 [R]. 中华全国供, 32-33.

[7] 黄中鼎, 张书源. 《现代物流管理教材》[J] 复旦大学出版社, 第五章 物流业务活动, 第二版 : 33-34

(二) 研究的方法:

1. **文献法**: 本文将通过政府单位、国家互联网、论文、报刊、杂志等各种途径收集泰国水果出口物流系统相关的资料与数据。

2. **访谈法**: 本文在进行有关项目研究时, 将采用问卷访问法。如对泰国尖竹汶府水果出口至中国贸易进行研究时, 将设计相关问题以一对一的方式对人员与商人访谈, 主要内容涉及该公司的泰国尖竹汶府水果至中国出口物流状况, 商务汉语应用的需求状况等。访谈得到的资料有助于本人的论文写作。

(三) 研究的主要内容

本论文研究主要内容是泰国水果对华出口物流中的商务汉语应用以尖竹汶府水果贸易为例研究的情况, 贸易汉语中遇到的语言与文化沟通差异的问题、以及分析解决办法。

(四) 技术路线

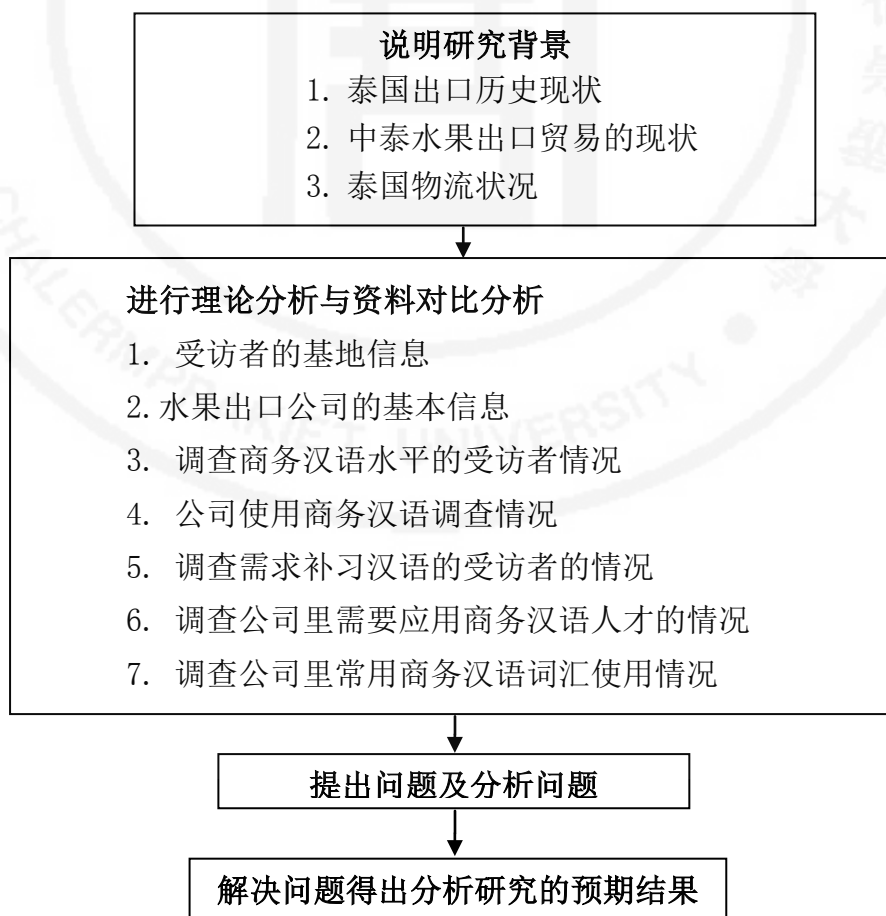


图 1 论文研究的基本框架

(五) 要解决的关键问题

1. 泰国水果对华出口物流中的商务汉语应用研究，而遇到语言应用的主要问题
2. 指出泰国水果出口物流环节的语言文化差异。
3. 泰国尖竹汶水果物流中如何面对推销问题，抓住机遇。

(六) 论文的研究的创新性

1. 研究贸易汉语促进泰国水果商出口物流与供应链。
2. 发现水果出口物流中汉语应用出现问题的结果，并提出解决办法。

(七) 本选题预期达到的目标与研究成果

1. 预期达到的目标
 - 解决泰国水果出口至中国的物流系统汉语应用的问题，以尖竹汶府水果贸易为例
2. 预期研究的成果
 - 发现泰国水果出口物流系统中汉语应用的问题，提出解决办法。

第一章 泰国物流发展现状分析

第一节 泰国物流总体发展情况

一、泰国物流状况

泰国地处东南亚中心位置的地理优势，为其发展成为区域性生产中心和货物集散中心奠定了良好的基础。过去几年来，泰国不断发展战略通道地位的交通运输和物流系统，同时持续提高商贸系统的便利程度，以提高国家的经济和商业竞争力，稳步改善人民的生活水平。

2015 年东盟十国将正式成立东盟经济共同 (ASEAN Economic Community, AEC)，进一步建立更统一的生产基地和市场。在服务业方面，物流服务业也将进一步开放。故此，泰国物流业者将迎来更大的机遇和挑战。

(一) 泰国物流概况 可分为下面几类

1. 水上物流 (Water Transportation)

水上物流是泰国最古老的物流方法,有大江河为物流的路线包括海上物流大部分是为了运一些国际之间的物流货物。水上物流适用于大件或多量的货物而且一定是耐运难以破坏的货物如沙,矿物,稻壳,加工设备,橡胶等。物流费用比别的物流方法便宜,安全且运程比较长需要比较长的时间,无法确定到货的时间。取决于气候和地理或夏季水降的情况

2. 路运物流 (Water Transportation)

路运物流是目前比较流行的一种选项,因为能节约时间和成本跟海运接。能分成 2 类为:

(1) 铁路运输 (Railroads)

铁路运输是泰国最重要的物流运路,由泰国铁路进行适用于运些比较重,量多,路程比较远,物流费用不高,有一定的到货时间。这个物流方法比较安全如果跟别的方法比,能保证货物的安全性质高,不适合于少量托运人。

(2) 汽车运输 (Motor Transportation)

汽车运输包括卡车是陆路运输最主要的方法,高速方便,能按照客户的要求随时运输。适合于短,中的运程。运出货物的量和尺寸有限制,运费比较高如果跟铁路比,因为气候有变和这种物流运输常出意外所以不能预测到货的时间。

(3) 航空运输(Air Transportation)

航空运输是国内之间或国际物流最重要的物理方法特别是国际物流这个方法很方便也速度快，安全，一天能运很多趟适用于运程比较长和运容易破坏的货物比如蔬菜, 水果，花等不适用于尺寸，重量较大的货物，便宜的货物，不急用的货物因为物流费用比别的运输高。

除了这上面以外还有管道运输用于输送液体和气体物资等，目前物流这方面有巨大的发展，又有更多可选的物流方法 之所以企业家需要选最适合自己的营业。

公路交通占比高达 80%；水路运输占比次之，包括国内水路运输和海岸运输，分别占比 9.0% 和 8.4%；铁路运输和航空运输则仅占 2.2% 和 0.02%。国际货物运输方面多依赖水路运输的方式，占比 87.36%；公路运输居次，仅占 12.3%；航空运输和铁路运输分别占 0.3% 和 0.02%。因边境贸易额和跨境贸易额的持续提高，公路运输在泰国货运业中的比重仍在不断提高。^[8]

2017 年在运输方式方面，要求水路运输占比提升至 10%，海岸运输占比提升至 6%。在发展物流服务业者和物流业务网络方面，要求在邻国或区域内提供服务的物流服务业者数量有明显增加，获得与物流相关的国际认证的业者数量明显增加。此外，在管理能力方面，还要求培养通过正规机构卡车驾驶培训的人员达到每年 10,000 人，通过物流及供应链管理培训的专业管理级人员每年 5,000 人等。

泰国物流业和许多行业一样，进入 AEC 时代，东盟十国融合成一个巨大的市场，物流市场同样扩大，给泰国物流业创造出更多、更大的商机。同时，随着服务业的进一步开放，泰国物流业必然也将遭遇更多外国同行的挑战，必须化压力为动力，提升服务效率和发展潜力，迎接更激烈的竞争。

二、物流系统概述的发展

泰国物流系统概述的发展有提高的水平。泰国物流成本有下降的趋势，2015 年泰国物流成本降于 GDP 贸易便利化总数占比 14.1% 从开业的难度来排名 (Ease of doing business)。从 2016 年世界银行报告泰国在世界排名第 56 从 189 国际最主要的原因是别的国家有改进的过程，进口出口产品的信息调整，NSW 系统的发展比泰国快和时续。

[8] รายงานโลจิสติกส์ของประเทศไทยประจำปี 2559. (2560) กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.).

[PDF เอกสารออนไลน์] : แหล่งที่มา : http://www.nesdb.go.th/ewt_dl_link.php?nid=6854 (กรกฎาคม 2560) หน้า 1-5

目前已在商业发展部注册的泰国物流企业家有 10,000 多公司百分之 80 是注册资本低于于 500 万泰铢的 SMEs，传统业务，家庭管理的业和大部分只做物流这一个服务。

表1 2007 年泰国物流运营商统计（注册资本分别）

单位：公司

注册资本	数据
低于 1 百万泰铢	3,336
1-5 百万泰铢	7,434
5 百万-10 百万泰铢	1,117
10-20 百万泰铢	507
20-50 百万泰铢	383
50 百万-1 亿泰铢	186
1-2 亿泰铢	133
超过 2 亿泰铢	138
总数	13,234

来源：业务发展部

2005 年泰国经济和社会发展委员会办公室第一次开发了泰国的战略物流发展后来又补发和修改了下内容 (2007-2011)，给泰国的物流方面指定个达到国际标准的物流系统为了支持泰国成为印度支那的商贸中心，降低物流成本 (Cost Efficiency) 提高业务能力的水平为了满足客户的要求 (Responsiveness) 增加安全为了确保发货和服务的过程。(Reliability and Security) 包括物流行业，持续工业经济价值的创造如下。

- 制造业的物流系统提高改进
- 提高物流发货的质量水平
- 物流业务发展
- 改进贸易便利化
- 发展信息和物流人力

泰国物流服务结构分为 5 类为：

1. 货物运输 包括国内和国际货运代理服务有关的物流。
2. 保护，存储产品和仓库管理包括贴商标，包装成品，产品的发布。

3. 与物流有关的各种手续的服务包括清关
4. 物流有关的附加服务
5. 邮政服务

三、国内和国际的运输量报告

2015 年国内和国际物流运输量总共有 831,768 千吨从 2014 年 805,290 千吨增高占比 3.3% 其中国内物流量增长占 4.2% 而国际物流量增长占 1.1%。

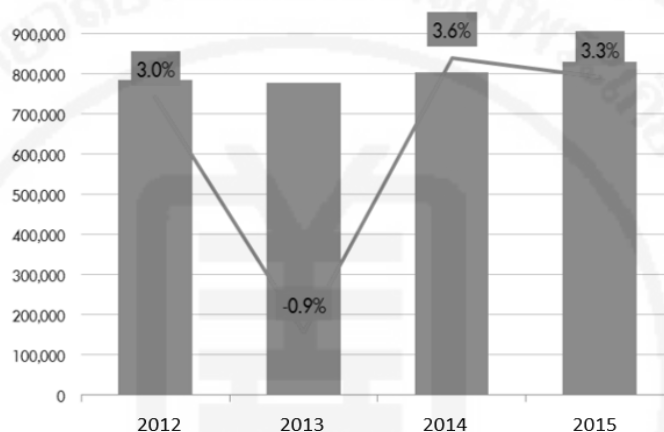


图 2 国内和国际货运增长率 (来源: 泰国交通部)

(一) 国内物流运输量

图 2 国内物流运输量 (千吨) (来源: 泰国交通部)

运输形式	2012	2013	2014	2015
路运	458,781	458,828	465,020	482,358
增长率 (%)	3.6%	0.0%	1.3%	3.7%
铁运	11,849	11,920	10,829	11,356
增长率 (%)	11.1%	0.6%	-9.2%	4.9%
国内海运	47,422	45,413	50,113	50,907
增长率 (%)	1.0%	-4.2%	10.3%	1.6%
海岸	44,263	45,441	46,673	51,872
增长率 (%)	7.2%	2.9%	-14.3%	-1.7%

空运	68	70	60	59
增长率 (%)	7.9%	2.9%	-14.3%	-1.7%
国内物流运输总量	562,283	561,672	572,695	596,552
增长率 (%)	3.8%	-0.1%	2.0%	4.2%

国内物流运输量总共有 596,552 千吨从 2557 年 572,695 千吨增高占比 4.2% 是由于路运的增加量, 物流数量是 482,358 千吨 从上一年 465,200 千吨涨了这年路运较多的产品是甘蔗, 土地, 石, 沙, 矿物 下一个是海运物流数量是 51,872 千吨从上一年 46,673 千吨涨了增长的原因在于石油产品和杂货的物流运输而铁运由 11,356 千吨从上一年 10,829 千吨涨了是因为后来高速的按照泰国铁路的基建投资计划有改进了不安全的铁路泰 (2012-2015) 完成, 有寻找更多机车为了在主要路线提高铁路运输的水平, 海运的运输量有 59 千吨从 60 千吨降低了占比 1.7%, 海运运输量是从 2555 年平均下降趋势约为 1.2%。

表 3 国内运输货物的比例模型

	2014	2015
路运	81.20%	80.86%
水上物流	8.75%	8.53%
海运	8.15%	8.70%
铁运	1.89%	1.90%
空运	0.01%	0.01%

来源: 泰国交通部

国内运输货物的比例模型 2015 年路运还是国家最主要的物流方法占比 80.86% 从 2557 占比 81.20% 降低 使 2015 年企业家开始换从路运来用海运的比较多占比 8.70% 从 2557 占比 8.15% 增加还有国内的水上物流占比 8.53%, 铁路物流占比 1.9% 而海上物流占比 0.01%。

(二) 国际物流运输量

国际物流运输量总共有 235,216 千吨从 2557 年 232,595 千吨增高占比 1.1% 2558 年国际物流运输增长缓慢因为国际航运输量而就是国家的主要物流运输形

式减少了有。运量是 202,104 千吨从 204,293 千吨降低了由于经济伙伴受经济缓慢导致出口下降影响如中国和东盟无论如路运物流的运输量还是显着增加,运量是 32,297 千吨从 2557 年 27,525 千吨增加了因为与邻国的边境贸易夸大如越南,柬埔寨,老挝等。

表 4 国际物流运输量 (千吨)

运输形式	2555	2556	2557	2558
路运	24,574	26,142	27,525	32,297
增长率 (%)	4.7%	6.4%	5.3%	17.3%
铁运	103	97	80	126
增长率 (%)	-29.5%	-5.8%	-17.5%	57.5%
国际海运	194,318	186,087	204,293	202,104
增长率 (%)	0.4%	-4.2%	9.8	-1.1
空运	746	679	696	688
增长率 (%)	2.9	-9.0%	2.5%	-1.1%
邮局和其他	2	1	1	2
增长率 (%)	-33.3%	-50.0%	0.0%	100.0%
国内物流运输总量	219,743	213,006	232,595	235,217
增长率 (%)	0.8	-3.1	9.2	1.1

来源: 泰国交通部

第二节 泰国农产品物流现状分析

一、泰国对外贸易的情况

在 2017 年 10 月泰国对外贸易高度增长持续了 8 个月占比 13.1% 或值得 200.83 亿美元。在南亚市场, 欧盟和中国出口率高由农产品物集团和农产品加工业高度增长持续了 8 个月特别是橡胶, 木薯产品, 冷冻和加工海鲜, 新鲜水果和蔬菜, 冷冻, 罐头和加工等。

依据泰国的参数, 2008 年泰国与中国之间的贸易总数价值 36486.34 万美元可分成出口 146215.78 万美元, 进口 20270.56 万美元泰国对华贸易逆差价值 4054.78 万美元。

(一) 农业和农工业产品出口

泰国与中国之间的果蔬贸易的情况，根据 2008 年的中-泰 FTA 协议 2008 总数价值 5.114 亿美元。分成从泰向中发出的果蔬贸易价值 398.37 亿美元，中国进口 12203 万美元泰国比中国有利价 27634 万美元农产品，蔬菜水果冷冻，罐头和加工市场夸大百分之 6.9 (出口到日本，美国，中国和东盟市场)。

(二) 泰国水果出口报告

表 5 泰国水果出口报告拥有植物检疫证书 (Phytosanitary Certificate)

序列	水果类	总量 (公斤)	价值 (泰铢)
1	LONGAN	458,681,496	10,353,658,659
2	DURIAN	443,333,127	13,049,496,743
3	MANGOSTEEN	176,613,886	7,896,753,871
4	YOUNG COCONUT	119,306,979	2,643,833,514
5	MANGO	113,187,018	2,027,632,342

源于：农产出口服务集团

根据鲜果出口 5 大排名的报告表能看出龙眼有最大的出口量和出口价值，出口量能达到 458,681,496 公斤总价值 10,353,658,659 泰铢。其次分别是榴莲，山竹，椰子和芒果^[9]。

1. 物流运输系统管理与农产供应链

2017 年财政年度 农业经济办公有再现场巡检和评估物流运输系统管理性能与重要农产供应链, 最主要有 3 种。在农业大农场推广体系下有, 1) 果蔬, 甘烹碧府 2) 罗非鱼, 清莱府和 3) 香米, 乌隆他尼府。利用数据库管理系统评估农产品物流方面的功效指标 (ALPI) 来统计 3 方面有成本决议, 时间和信用, 可查到农民机构有商品销售的物流成本高于一般农民是因为有自己承担物流运费的成本, 产品和生产因素的维护费和物流管理费 农民和农民机构运输产品的时间平均不超 3 小时能准时和符合要求的交付产品给客户突破 96% 产品的损失按从农场到目的市场不超于 4%。

[9] สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร. (2549) ศักยภาพผลไม้ไทยหลังเปิด FTA ไทย-จีน เอกสารวิชาการเลขที่ 306. สิงหาคม [3] ศูนย์วิจัยเศรษฐศาสตร์ประยุกต์ คณะเศรษฐศาสตร์. (2555) โครงการศึกษาการขยายตลาดผลไม้สดไทยไปยังสาธารณรัฐประชาชนจีนภายใต้การเปิดเขตการค้าเสรีไทย-จีน. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

（三）泰国农业合作社的物流业务发展

泰国物流运输服务系统管理的发展委员会该下令于 2010 年 7 月 30 号指定发展农业物流的委员会小组。为了提高物流运输管理能力以及农产供应链的机制和增加国家农产品的竞争力，重要目标是为了减少因通过非标准的储存和运输系统导致产品腐烂和损失的几率，包括有效的降低从非标准的物流运输系统造成的成本负担,通过支持农民，农业家和农产品加工业家应用现代物流管理的技术，促进能联络的物流运输系统的发展以及供应链为了最大效率 (Supply Chain Optimization) 还能查到物流信息。

能总结出几条主要的如下

- 从原点开始改善物流方面和农产品的包装, 发展 GAP 和有机农业的知识为了泰国符合优秀农产品领导的要求。
- 泰国一定是建设关于农业的运输，空运输和包装标准规范的领导者。
- 应该考虑没有通过物流发展的产品，不应该是一个已开发大公司的产品如米，甘糖等。
- 应该深研究到包装，存储和运输方面。
- 目前有存在的米运输时产品泄漏，混合与土地和废物文体。这不仅是不增加产品的价值还增加物流的费用。
- 应该要发展 GIS 系统为了调整物流运输系统，建设仓库、冷库
- 农业产品的证书还出的比较慢。
- 建立明确的战略目标，为了减少成本、减少废物、增加产品的新鲜度为了增加价值。为了提高泰国农业的竞争力一定要考虑产品列表的供应链。
- 给农民提供物流方面和收获后的技术的知识。

之所以发张农业物流是由发展基础结构、农业物流设施。提供知识培顺发展农民和农民机构使他们有营销管理、建立联络和促进环保方面的工作。无论如何农业物流管理还是被限制而在供应链中收获价值较低，大部分的农民还是缺少了关于物流管理活动标准的了解、知识和足够的技能。

第三节 中泰贸易与物流发展现状分析

一、中-泰农产品贸易

中国是泰国日本之后的第二大贸易伙伴 2010 年是东盟和中国将普通产品正常税率降低为 0% 中泰贸易总价值是 457.12 亿美元。由泰国是贸易逆差。出口方面泰国的出口价值增长率高为 33.2% 进口增长 42.3%。在出口结构方面, 中国是泰国农产品最大的市场而且有增长的潜力。在 2553 年泰国向中国出口农产品总价值是 40.51 亿美元或从泰国所有的出口农产品的四分之一。出口价值增高了 45.7%。并从最新的信息在 2554 年 1 月至 5 月向中国出口农产品有价值 25.1990 亿美元比上年同时间增加了 56.7%。该在泰国农产品出口主要产品是橡胶、木薯产品、新鲜冷冻水果如榴莲、龙眼、山竹等。

对于水果和蔬菜。泰国与中国之间从 2003 年泰国与中国之间开始免税导致那年从泰国出口新鲜和冷冻的水果量加倍, 可是虽然进口税率将降至 0% 但出口商还是要负担增值税(VAT) 新鲜水果 13%、干果 17% 除外还有为了把货物带到中国需要付卫生检查费和另外附加手续费。从 2011 年 1 月-5 月的交易统计泰国向中国出口水果价值 89.6 美元比上年同时间增加了 12.6 % 将是榴莲的出口量约占总价值的 40%。^[10] (来源: 商务部)

二、新鲜水果送到中国的情况

中华人民共和国允许进关的泰国水果一共有 23 项允许进关的泰国进口新鲜水果一共有 19 项如榴莲、山竹, 越南只允许进到中国 7 项而已, 所以说泰国是中国出口水果的主要市场[1] 中华人民共和国允许进关的泰国水果有香蕉、菠萝蜜、红毛丹、玫瑰苹果、榴莲、释迦、番石榴、罗望子、椰子、星苹果、芒果、木瓜、山竹、罗沙果、人心果、荔枝、龙眼、菠萝、橙子、橘子、柚子、蛇皮果和百香果。

表 6 鲜果出口报告(按国家)从 2016 年 71 个国家的数据
拥有植物检疫证书 (Phytosanitary Certificate)

序列	目的国家	进口量 (公斤)	价值 (泰铢)
1	中国	625, 386, 077	18, 590, 640, 703
2	越南	528, 659, 389	13, 402, 683, 933

[11] 程绍南 - 邢建荣. 泰国进口水果市场动向及其几点思考. 浙江省农业科学院食品加工研究所. 杭州. 2004 年. 第 20 卷. 第 10 期. 19-21

2008 年正式通车后，从昆明缩短到曼谷到约 20 个小时左右。2010 年中国队老挝、泰国的贸易量高达 540 亿美元，也可以说这条长路对中国与老挝、泰国间的贸易做出了极大的结果。

（二）中-泰海路通道的现况与规划

泰国每年进出口的大部分都是通过海上运输方式为，其中泰国的多数食品及农产品对中国大陆的出口均需通过香港码头，再通过广州市场进行分销。中泰之间的海上运输路线主要分为两条线，第一条是云南、广西为进出口贸易主体的澜沧江—湄公河国际航线，第二条是太平洋航线中的远东—东南亚航线。

1. 澜沧江—湄公河国际航线

2000 年 4 月，中、老、缅、泰四国政府在缅甸边境城市正式签署了澜沧江—湄公河商船通航协定。根据《协定》，中国开放的港口有意茅港、景洪港、勐罕港和关累港；泰国开放的港口则有清盛港和清孔港。

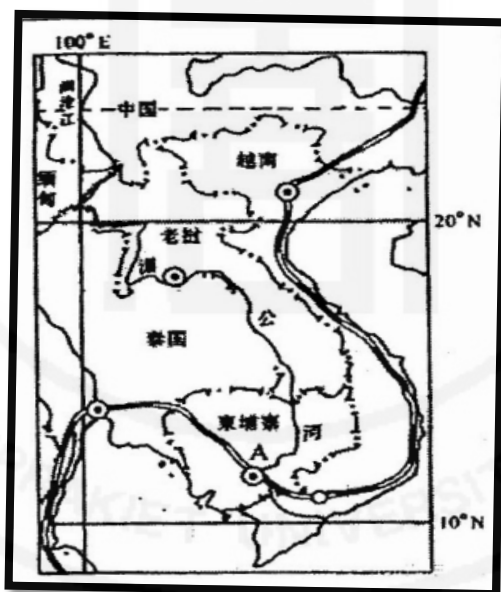


图 4 澜沧江-湄公河海陆示意图

10 年来客货运输量、运输船舶数量大大增加，运输中品质逐步提高，运输品种从单一的件杂发展到现在的集装箱、重大件、冷藏鲜货、国际旅游多品种兼有的综合运输服务。

大多数船舶只在 5 月到 12 月丰水期航行，但该航道的货运量从开始的 500 吨发展近 50 万吨。据云南省港务部门统计，澜沧江—湄公河航运通道的航运能力有限，每年通过的货物只有 20 万到 30 万吨。

2. 远东—东南亚国际航线

此航线是中国货航去往东南亚港口。经过马六甲海峡去印度洋、大西洋沿岸各港的主要航线。东海、台湾海峡、巴士海峡与南海是该航线船只的必经之路。泰国湾航线形成较早，所以较为繁忙。出口的货物多，经过此线并经过香港转运至中国大陆各地。



图 5 泰国国内外港口分布图

随着曼谷港集装箱量的日益增长，泰国政府于 1987 年开始投资 20.3 亿铢，将林查办港（LAEM CHABANG）建设为曼谷港的集装箱中转港区。其有 3 个集装箱装卸泊位各长 300 米，水深 14 米，年吞吐能力 60 万标准箱，能停靠第 3 至 4 代集装箱船码头投入使用，同时建成的还有 1 个多用途泊位，还计划建 2 个散粮泊位和 1 个沿海泊位。1992 年 2 月泰政府批准该港区独立成港，成为泰国第一国际集装箱专用装卸港。

2010 年 12 月，首条连接泰国至北部湾海云集装箱航线开通。据介绍，这条满估值防城的新航线挂靠曼谷—林查办—海防—防城—蛇口，从泰国到越南海防只需 4 天，到广西防城只需 5 天，比之前经香港中转的方式缩短运输时间 5 天至 7 天，并且运输成本更低。

基于两国间贸易国际航线的未来发展，主要依据时间成本和运输成本。中国国内部分省市都相继启动了东盟战略，其中广西、云南两省提出了适应中国—东盟贸易需求、并提升自身的物流能力的战略，如北海将建设成为大西南的主要出海通道。随着中泰间新航线的开辟及广西、云南省物流基础设施的完善、集散能力的提高，广西北部湾地区将成为泰国甚至东盟的货物进入中国的水路门户。

（三）中-泰铁路通道现状规划

1. 铁路通道现状

目前，在中国—东盟之间已建的铁路网络中，只有中国和越南开通了国际铁路联运线路，中泰之间暂无联运铁路。

2. 铁路通道规划

泛亚铁路（Trans-Asian Railway, TAR）是一个统一的、通顺欧亚大陆的货运铁路网络。其中泛亚铁路—东南亚走廊分为东、中、西三线，全长 1.4 万公里。东线由昆明出境前往越南，经过柬埔寨到马来西亚以及新加坡，中线由昆明出境往老挝，经过泰国、马来西亚到达新加坡，西线由昆明经大理至端丽，再从端丽出境缅甸，并辐射印度洋出海口，终点为新加坡。如图所示。



图 6 泛亚铁路“东南亚走廊”示意图

（四）中-泰运通道现状与规划

航空业在建立中国与东盟自由贸易区过程中发挥了重要的作用。至今，中国与东盟各国均已建立了直达航线。随着中泰两国间的贸易频繁，其航空航线班已大量增加。

四、水果运输常用的中-泰陆路运输路线

多年来陆路运输路线有了很多的发展有便于目前的鲜果运输。从泰国到中国陆路运输比较好的路线共有 3 条路线内容，如下：

（一）R3 路线

R3 路线包含 R3A 和 R3B 由 R3A 从清孔县向老挝的会晒、琅南塔市磨丁路过磨憨到景洪府中国昆明市。R3B 路线是从清莱府的涓赛路过缅甸的 Tachilek，

Kengtung 通过大罗到中国云南省昆明市景洪。然后从昆明转发产品到中国别的城市如南宁、成都、重庆、西安。

（二）R9 路线

R9 路线从穆达汉府 通过老挝的稀树草原区和丹萨凡到越南的老堡和河内从萍乡关入中国，到南宁市的江南市场总共用了 3 天或 42 小时的时间。然后用路运物流从南宁市转发到中国别的城市如昆明、成都、重庆和广州。

（三）R12 路线

R12 路线从曼谷通过那空拍依府边界过 Nam Phao 到他曲市甘蒙区，老挝又通过谅山关, 越南向友谊关, 广西壮族自治区到了南 这路线的总距离是 1700 公里。然后用路运物流从南宁市转发到中国别的城市如昆明、成都、重庆和广州。

泛亚铁路东南亚走廊，全长 5000 公里，连线新加坡与中国南部，途径泰国、柬埔寨和越南等国，总投资额约 150 亿美元，仅辅线就将耗资约 18 亿美元。

[1]^[12]

[12] พรรณนาภา สิริมงคลกุล 林金彤.商务汉语在泰国物流企业中的应用状况分析：[硕士学位论文] [D].华侨崇圣大学.2015,13-18.

第二章 中泰物流调研分析

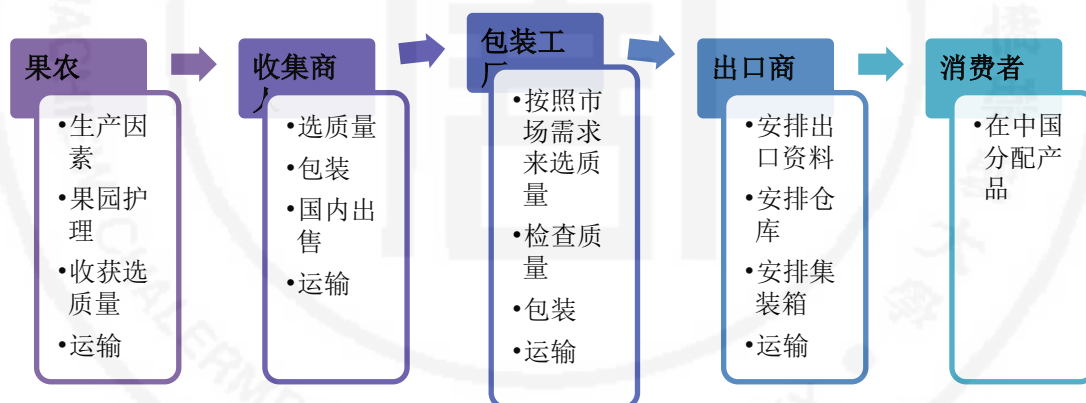
第一节 中泰水果出口供应链的需求情况调查

一、水果出口业务相关人员的管理流程

整个过程的管理，为了提高客户的满意度，使用了业务流程问题分析工具，使得能够见到业务的所问题及能够使用各个问题解决方式的工具，为了让业务内工作较顺利，并且能够与其他业务有效的关系。所提到的原因就为了提高生产，服务以及满足顾客需求的效果，因此，各个部门就像链连在一起。

若有些业务内的部门无效率，这样会影响业务的带动。所以业务会停止或增长就在于业务内所部门的能力。

对于业务的发展，供应链就是个最重要的部分，不仅能够帮助修复消损部分，还会使得业务发展得更有效率。



泰国水果出口到中国的相关人员包括果农、贸易商、包装工厂、出口商及中国的商人/消费者。可以分为：^[13]

- 1、果农；生产因素，果园护理，收获选类及运输的物流过程。
- 2、收集商人；选质量，包装，国内出售及运输的物流过程。
- 3、包装工厂；按照市场需求来选质量，检查质量，包装以及运输的物流过程。
- 4、出口商；安排出口资料、仓库、集装箱以及运输的物流过程。
- 5、中国的商人/消费者；把新鲜水果分配到消费者的物流过程。

[13] เรืออากาศเอก กำจัด เด่นมงคล และคณะ. (2559) พัฒนาห่วงโซ่อุปทานและโลจิสติกส์ของกล้วยไข่ไทยรองรับการค้าเสรีของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน กรณีศึกษา : การส่งออกไปยังสาธารณรัฐประชาชนจีนตอนใต้ จังหวัดจันทบุรี. สนับสนุนโดยสำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ (วช.) และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)

二、泰国新鲜水果出口到中国的物流过程和供应链

对于把新鲜水果出口到中国这件事情，能够总结像 2.1 图表示泰国新鲜水果出口到中国的物流过程供应链的方面。由过程内主要相关人员如：果农，商人收集或包装工厂，出口商，中国进口商及中国的消费者。可以分为 8 个项目如下表：

表 7 表示泰国新鲜水果出口到中国的物流过程和供应链

	果农	--▶	收集商人/ 选类工厂	--▶	出口商	----▶	中国进口商 (批发市场)	----▶	消费者
1. 主要过程	农场管理 -生产因素 -按 GAP 进行工作 -果园管理 -收获 -粉质量等级 -运输		质量管理 -选级 -包装 -保存 -分配 (运输)		出口进行 -收订购 -准备出口资料 -保存 (如有必要) -检查质量 -申请植物病害防治证书 -准备发出去 (由空运、海运、陆云或按照顾客要求)		安排售卖 -卖给批发商人 -卖给一般商人 -卖给 Modern trade 的顾客		
2. 标准	GAP ACFS 标准		GMP HACCP ACFS 标准		GMP HACCP ACFS 标准				
3. 货物付款方式	现金		现金和分时间		现金和信用		-用现金在泰国购买 -从出口商购买，能够卖出去后才付款		
4. 物流 L=Local I=International		皮卡车 (6 个车轮)		集装箱卡车 (18 个车轮)		1. 航运 2. 海运 3. 车云		1. 小卡车到普通市场 2. 卡车到 Modern trade 市场	
5. 运输决定权	果园老板或买方 (统购全园)		买方指定		买方指定		-卖方送货到小卖店 -买方自己来买		
6. 运输时间 指定用于几天)		$\frac{1}{4} - \frac{1}{2}$	-农业部 -工业部 -商业部	$1 - \frac{1}{2}$		-航运 ($\frac{1}{2}$) -海运 (7) -车云 (3-4)			
7. 政府相关的部门	农业部		-熟悉感 -口头合同 -金额		-商业部 -外交部 -农业部 -财政部		AQSIQ		
8. 关系	-熟悉感 -口头合同 -金额				-熟悉感 -彼此信任 -金额与信息		-熟悉感 -彼此信任 -金额与信息		

第二节 调查泰国尖竹汶府水果出口至中国物流的情况

一、泰国出口至中国检验过程

每次将出口的水果，为了审查及将发植物检疫证书，双方须要通过进行抽样的方式。双方转岷发货，在植物检疫证书指定柜号有效期为 7 天。

该产品进入中国的磨憨之前，农业与合作社部（清莱清孔审查植物关）将把植物检疫证书的附件发给中国进口关（勐腊关）。该产品进入泰国的清孔之前，中国质量检验检疫部（云南省的勐腊关）将把植物检疫证书的附件给泰国进口关（清莱的清孔关）。

如果植物检疫证书与提前预报的资料不符合像有改窜内容或植物检疫证书已到期，产品将会被拒绝进口。

二、尖竹汶府水果出口物流到中国的现况

在供应链上的过程中可以分为以下^[14]：

（一）水果工厂收买果农的产品

[14] กนกรัตน์ คำรอด. (2558) การสร้างมูลค่าเพิ่มในการส่งออกมังคุดไทยไปยังประเทศจีน จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์ (สาขาวิชาการจัดการธุรกิจโลก) ชลบุรี : วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

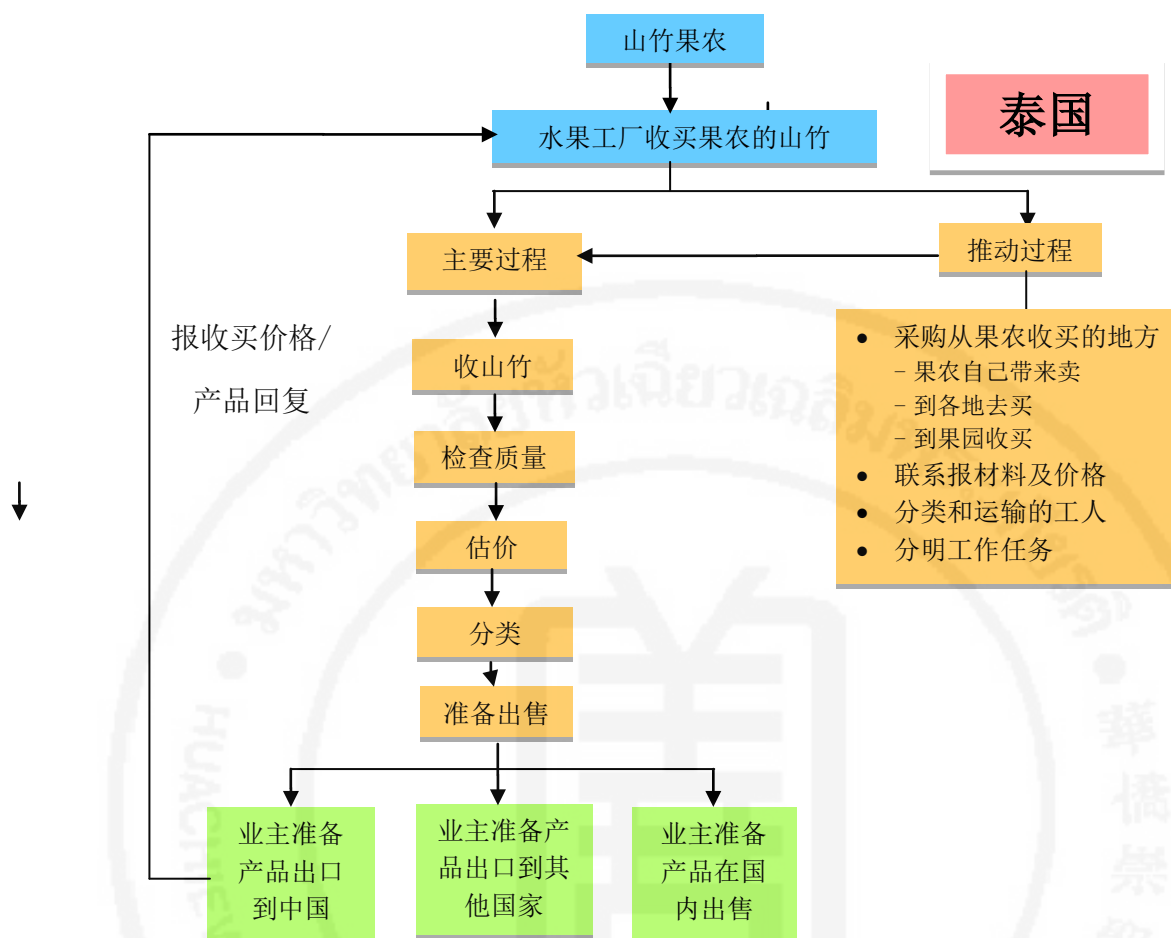


图 7 山竹出口到中国的供应链（水果工厂收买果农的产品）

以上的图 7，表示水果工厂收买果农产品的供应链过程，由果农自身到水果工厂来卖或者水果工厂到果园收买。然后为了估价，需要先审查产品的质量。按照收集和选类的人可以把山竹的样子分为以下：大油竹、小油竹、特小油竹、油竹红菜、半油、大沙竹、小沙竹、C 级、掉果、坏果等种类。每天由销售部收集而向顾客报价和给顾客选山竹种类为了准备选样及包装。

(二) 业主收集和选类

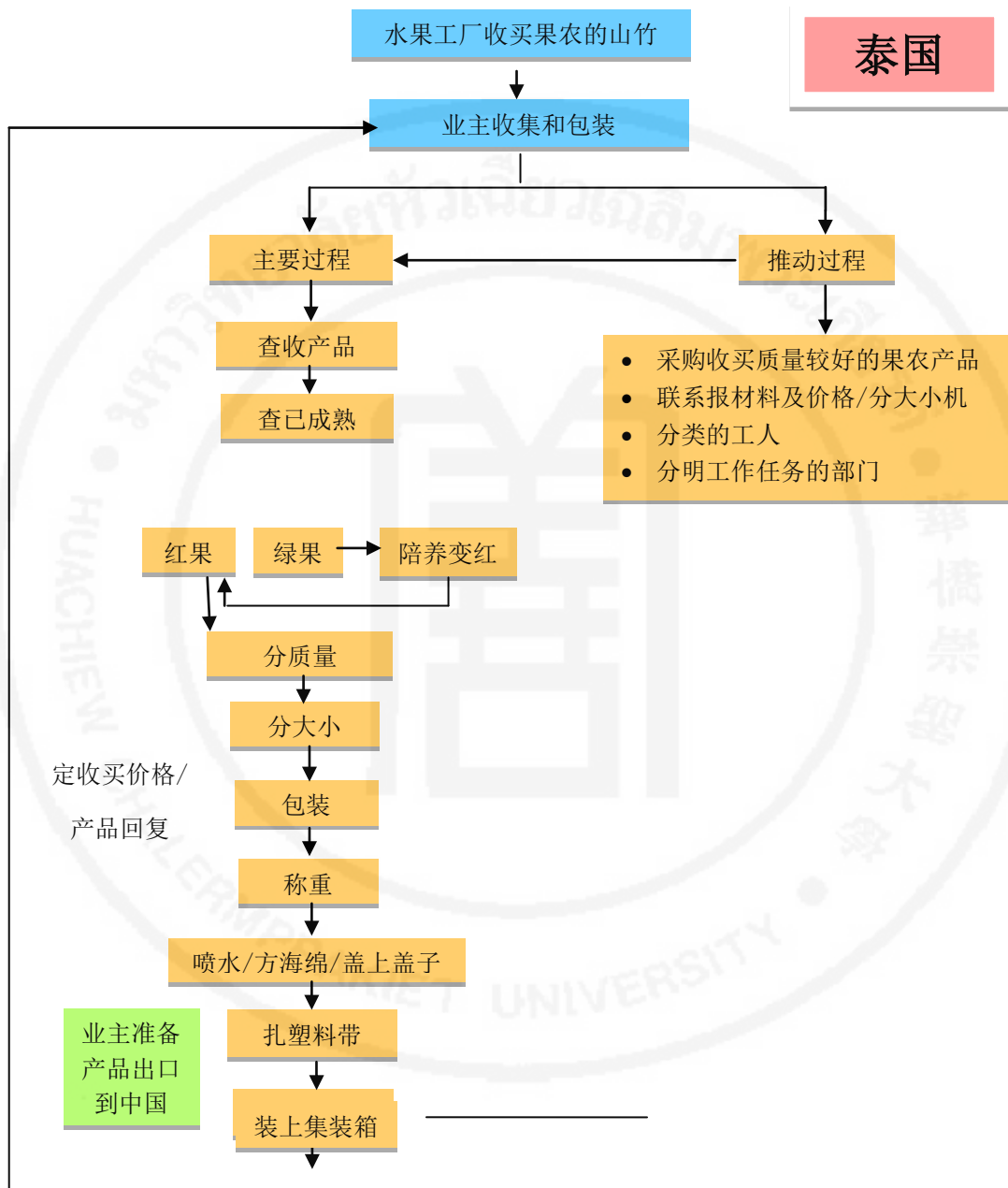


图 8 山竹出口到中国的供应链（业主收集和包装）

以图 8 表示业主收集和包装的供应链。要是要选产品出口到中国，需要选的种类以下：大油竹、特小油竹、油竹红菜和半油。当收买及分好种类后，就要准备包装。通过查收产品的过程之后，就进行生产过程。由于业主只能选外皮变成红色才能够把山竹出口到中国的原因，如果山竹皮已是红色的就可以装

上篮子准备出口，但是若是没熟的山竹外皮还会是绿色的，那么，为了让山竹成熟需要分出来待通过电石气体固化的测试。然后山竹将被选大小装上篮子，大小分成：5A、4A 及 3A 等。每个篮子重为 9 公斤。最后的流程就是先检查整理及喷水，然后用湿海绵放在上面盖住，最后扎塑料带。

上边的所提到已完成了之后就将把山竹装上集装箱，而柜里需要 13 度的温度，使用 40 英尺的集装箱以及能够装上满 2,358 个篮子。最后，出口到中国之前，将会有农业部的农业官员来检查产品及安排资料，然后运到清莱的清孔关。生产部就向业主报集装箱里的产品资料及价值。

(三) 山竹出口到中国的出口商

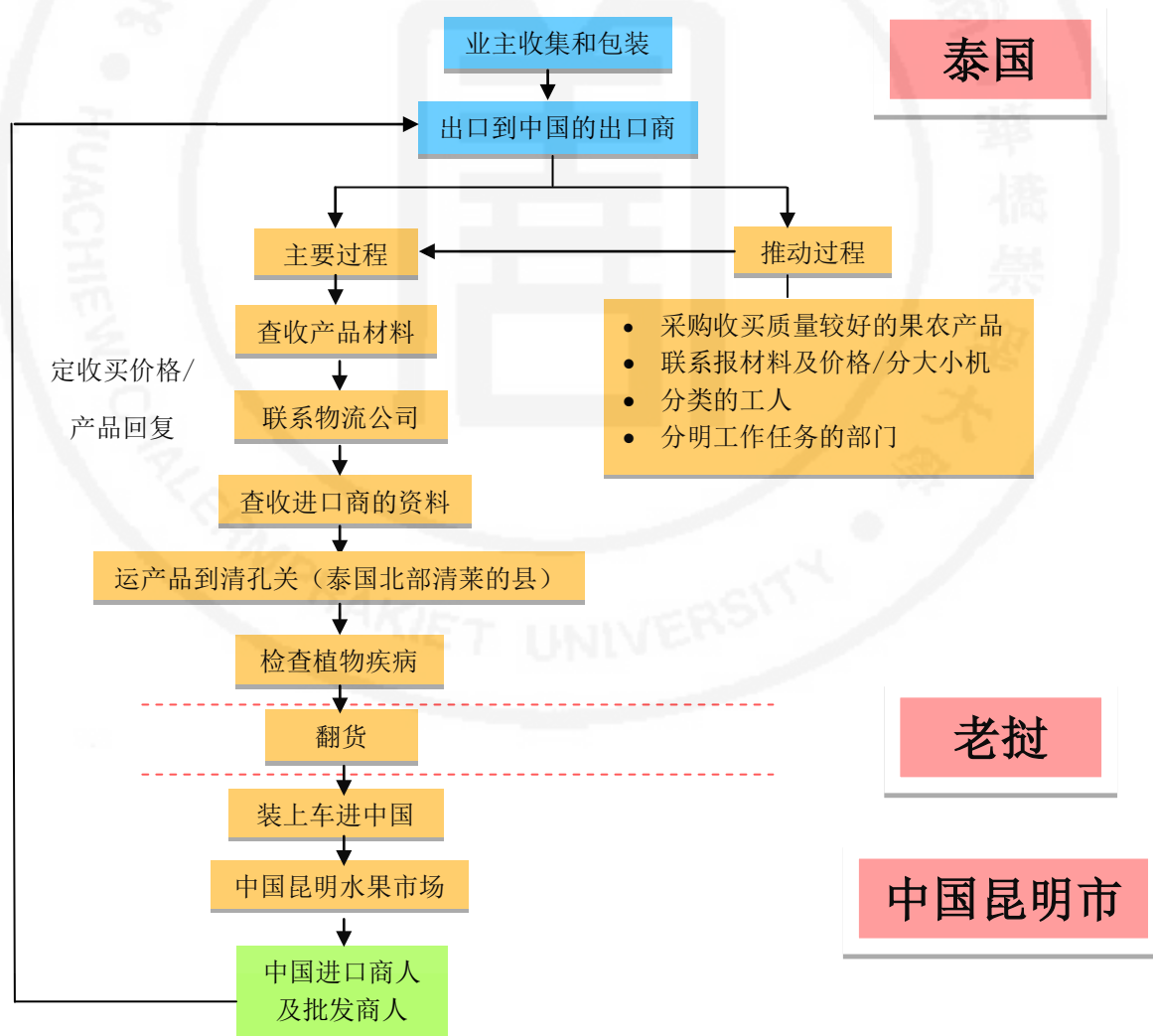


图 9 山竹出口到中国的供应链（山竹出口到中国的出口商）

以 9 图表示山竹出口到中国出口商的供应链。业主收到产品资料之后就联系物流公及向进口商报产品资料。运车将通过 R3A 路线到中国，经过请来的清孔关，那边的农业官员将发资料到清孔关，然后在清孔关检查产品。接着，越过边界到老挝，经过会晒，磨丁和磨憨。因为中国不批准泰国的集装箱进口到终点，所以必须要从泰国的集装箱翻货到中国的集装箱。然后经过中国的思茅运到昆明的水果市场，进口商将查收产品及向泰国业主确认收到产品的资料。

[15]

表 8 运输路线 (R3A 路线表)

运输路线	距离 (公里)	时间
R3A 路线	1,858	50 个小时
曼谷-清莱	830	
清莱-清孔	110	
清孔-磨丁(老挝)-磨憨(中国)	228	
磨憨-昆明	690	

总结，运输路线分成五大路线，R3A 路线距离共有 1,858 公里，分成曼谷-清莱 830 公里，清莱-清孔 110 公里，清孔-磨丁(老挝)-磨憨(中国) 228 公里，磨憨-昆明 690 公里，该公司选通过 R3A 路线，从尖竹汶府到中国昆明水果市场距离全长 1,858 公里，用于大概 3-4 天总时间 50 个小时。

第三节 商务汉语在中泰物流中的应用

一、山竹出口业务到中国的过程分析

从产生的过程中来看，可以运用价值链的规则来说明主要活动于支持活动，如下：

(一) 主要活动

(1) 运输的过程

在包装的过程中之前，公司已经收效各地果园，然后农民会自己开小卡车到工厂送货。到了工厂之后，这里会依次安排检查称重、计算货量与保存。

(2) 操作的过程

操作时，首先是将山竹进入分选机，为了挑选出不合格的山竹。然后，将山竹再次进入分选机而装在篮子，接着作个称重，检查及包装（篮子）。最后，贴个牌号、称重、喷水及关闭。将山竹保存在货柜。出口到中国的山竹的标准线，如下：

表 9 泰国山竹出口到中国的标准线

类型	不合格的山竹	大小	果梗
油桴与绿梗	山竹桴没有斑点或斑点少于 10%	A = 70-79 克 AA = 80-89 克 AAA = 90-99 克 AAAA = 100-109 克 AAAA = >110 克	绿梗
油桴与红梗	山竹桴没有斑点或斑点少于 10%	AAA = 90-99 克 AAAA = 100-109 克 AAAAA = >110 克	绿红梗
油桴与裂痕	山竹桴有斑点少于 30%	L = 80 克 XL = 90-99 克 XXL = 100-109 克 XXXL = >110 克	绿梗
斑点	山竹桴有斑点少于 50%	L = 80 克 XL = 90-99 克 XXL = 100-109 克 XXXL = >110 克	绿梗

(二) 出境运输

在货柜里，公司会控制温度为 13 摄氏度，运输通道为 R3A，大概 3 至 4 天就到，以昆明为目的。

1. 市场与营销

水果的质量是最重要的。如果水果质量损失，那么购买需求一定会减少。随着竞争激烈，许多品牌的尖竹汶山竹也被送到中国买卖，所以控制质量是特别重要。

2. 服务

跟踪产品的质量非常重要。所谓都是为了获得客户的反馈意见，改进和提高生产质量。

二、支持活动

（一）资源管理

- 设备采购部：计算订单所需的数量，为了公司能按时，连续地交货。
- 采购原材料部：检查市场的价格，以及通知山竹的质量报告

（二）技术发展

- 通信科技有助于快速工作，可以随时跟上买卖的情况，比如威信、连我等方式。
- 生产技，这方面公司也使用分选机来代替工作人员，甚至于可以减少产生的成。

（三）人力资源管理

因为山竹贸易是依靠季节而作，所以工作人员也不是专职的。他们大部分都是本地劳动、泰国东北劳动与柬埔寨劳动为主。在应用劳动的方面，必须从能力与合适性而进行工作。

（四）机构的基础设施

公司必须采用合适的工作与合适的人员，比如收货部、生产部、计算货品部、检查货品部及会计部等部门。

在价值链的过程中，每个步骤都有特别接近的关系。如果操作中碰见问题，那么必须改善各个工作，为了提高质量与效果。

第三章 商务汉语在泰国尖竹汶水果贸易公司物流的应用

第一节 尖竹汶府水果贸易公司使用商务汉语调查分析

运用两套调查问卷对泰国 100 名在泰国从事尖竹汶府水果贸易公司工作的人员与企业高管进行问卷调查,以获得商务汉语在泰国水果对华出口物流中的使用数据,从而找到泰国水果对华出口物流中的商务汉语过程中存在的一些问题,进而提出改进的对策和建议。问卷主要是提是想使用商务汉语的员工调查。调查商务汉语水平的受访者情况,调查需要补习汉语的受访者情况,需要应用商务汉语人才的情况,包括公司里常用商务汉语词汇使用情况。

这本调查问卷针对公司企业和员工调查了一下几个方面:

- 1、受访者的基地信息,如性别和年龄,工作职位以及最高学历。
- 2、水果出口公司的基本情况,如公司的位置,公司员工的总数,该公司所用的语言。
- 3、商务汉语水平的受访者情况,如商务汉语水平高低的具体体现,汉语知识的来源,受访者的汉语基础。
- 4、公司使用商务汉语调查情况,如机构或部门必须使用汉语,公司必须使用汉语的工作职责,公司有商务汉语能力的员工情况,公司推动或鼓励员工掌握商务汉语知识的情况
- 5、需要补习汉语的受访者情况,如计划提高商务汉语水平的情况
- 6、公司里需要应用商务汉语人才的情况,如未来商务汉语人才需求的倾向,未来对具备汉语能力员工需求趋势,公司必要使用商务汉语进行业务需求的情况。

对泰国 100 名在泰国从事尖竹汶府水果贸易公司工作的人员与企业高管进行问卷调查,目的是获得商务汉语在泰国尤其是在泰国尖竹汶府地区的水果对华出口物流企业中的使用情况数据,从而从而找到泰国水果对华出口物流中的商务汉语过程中存在的一些问题,进而提出改进的对策和建议。抽样调查的结果可概括如下:最常用的语言就是泰语,第二语言是汉语,第三语言是英语,本次问卷调查结果如下。

一、 受访者的基本信息的情况

员工性别: 男性 占 45% ; 女性 占 55%

员工年龄可以看图表 1-1:

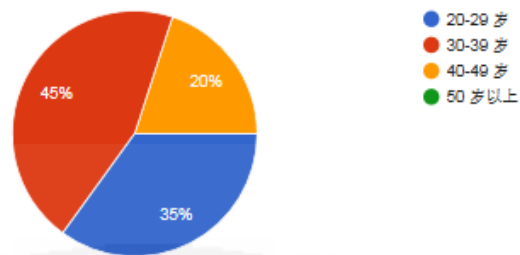


图 10 员工年龄的情况

男性员工大多数在技术方面及现场工作，如库存、仓库、运输部。还有些在市场营销、销售部等等。女性员工大多数的责任是单位工作、如整理文件，采购、会计等等。

二、水果出口公司的基本情况

(一) 公司的位置的情况

问卷表明，被调查人员的，全工厂的位置没有在市區，全都在尖竹汶府的郊区占 100%

(二) 公司的规模的情况

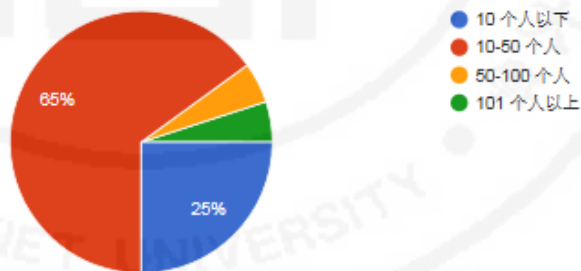


图 11 公司的规模的情况

从公司的规模而言，10 个人以下的公司占 25%，10-50 个人的公司占 65%，50-100 个人的公司占 5%，101 个人以上的公司占 5%。总的来说，10-50 个人的公司占领最多。那是因为大多数的果园都是中小型企业，使这种规模按照果园的工作量比较合适，尤其是人员大多数都是居民的，他们对工作比较熟悉，所以其规模对其企业来说更流行、更有需要。

（三）公司贸易类型的情况

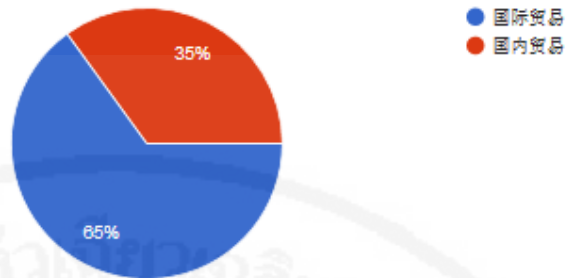


图 12 公司贸易类型的情况

公司贸易类型分成国际贸易和国内贸易，国际贸易占 65%，国内贸易占 35%。从图而言，国际市场的消费量比国内市场的更需要消费水果。

（四）公司使用语言排序

表 10 公司使用语言排序的情况

序号	公司使用语言排序	同意率
1	第一语言是泰语	93.3%
2	第二语言是汉语	50%
3	第三语言是英语	50%

问卷表明，被调查人员的公司，其公司的人员以泰语为母站到了 93.3%，但是商务汉语的应用则是特别重要。另外，在使用英语当中也非常重要。从其表格来看，人员必须不仅理解母语，还是必须对汉语、英语有把握。

三、水果出口公司员工的汉语水平情况

（一）公司员工对商务汉语水平高低的认知

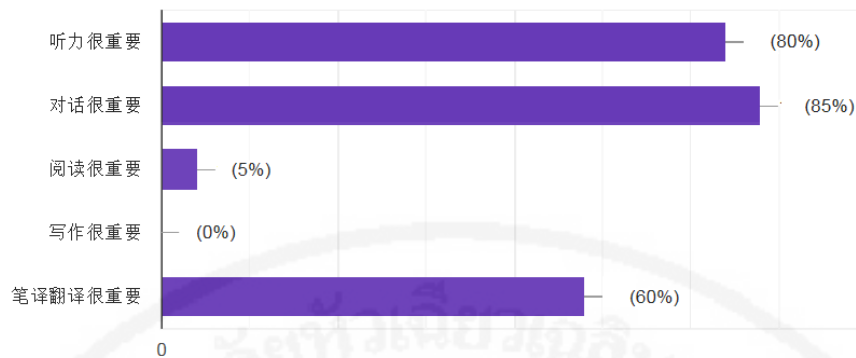


图 13 公司员工对商务汉语水平高低的认知的情况

在公司员工对商务汉语水平高低的认知情况中，对话和听力是最重要的，占 85% 和 80%，写作是公司员工对商务汉语用的最少。所以有一些公司就针对对话与听力为目标。

(二) 公司员工汉语知识的来源

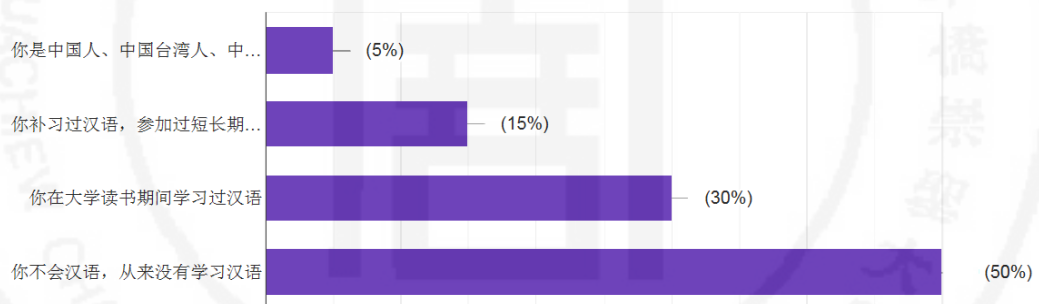


图 14 公司员工汉语知识的来源的情况

问卷表明，公司员工汉语知识的来源，由中国人、中国台湾人占 5%，补习过、参加过短长期的培训占 15%，在大学读书期间学习过汉语占 30%，不会汉语及从来没有学习汉语占 50%。总的来说，不会汉语及从来没有学习汉语占有最多。他们都是员工，根本不是需要掌握太多的汉语知识。另外，在大学学习过汉语全部都是汉语专业毕业的，对他们来说应用汉语则没有很大的问题。占 15% 的一群补习过汉语与参加短长期培训的汉语知识必须有待改进。

（三）公司员工参加汉语水平考试

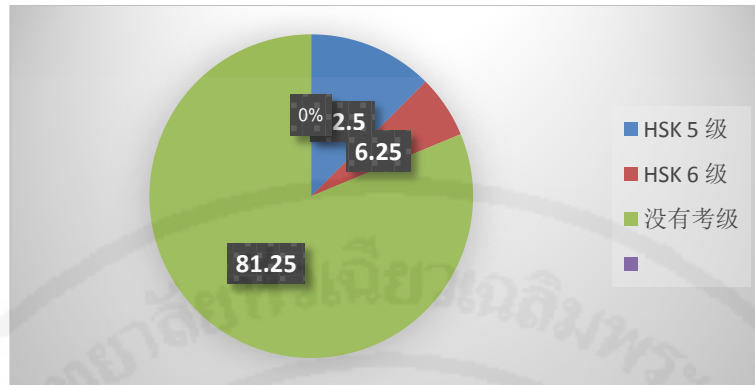


图 15 公司员工参加汉语水平考试的情况

通过调查问卷结果显示大多数员工没考级占 81.25%，考过 HSK 5 级占 12.5%，最后 6.25% 是有些员工考过 HSK 6 级。总的来说，大多数占 81.25% 是没有汉语基础的员工，12.5% 和 6.25% 就是经常用商务汉语交流的工作人员。

（四）公司里来自中国、中国台湾或中国香港的员工

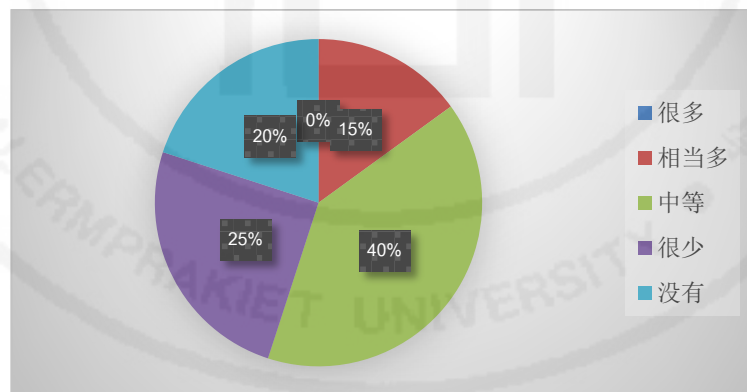


图 16 公司里来自中国、中国台湾或中国香港的员工的情况

调查问卷结果中，公司里来自中国、中国台湾或中国香港的员工相当多占 15%，中等 40%。

（五）公司员工汉语技能使用情况

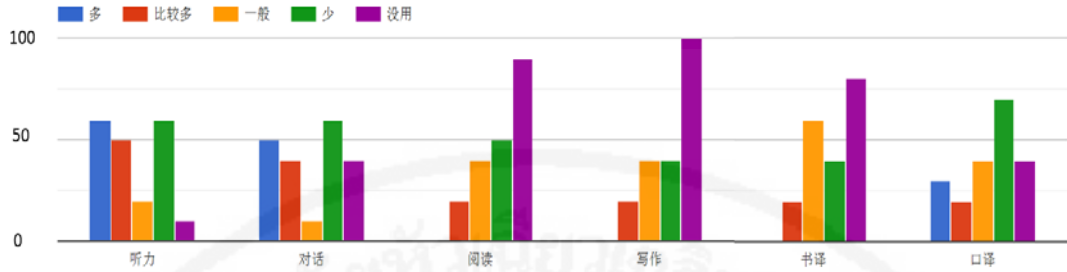


图 17 公司里来自中国、中国台湾或中国香港的员工的情况

在公司员工的汉语技能使用情况中，听力技能、对话技能和口译技能使用最多，最没用的是写作技能和阅读技能。

第二节 尖竹汶府水果贸易公司对商务汉语人才的需求分析

四、公司使用商务汉语情况

（一）公司各部门必须使用汉语

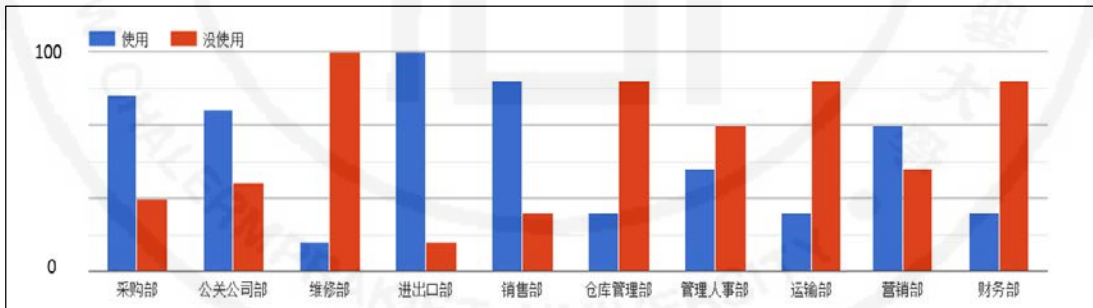


图 18 公司各部门必须使用汉语的情况

在公司各部门必须使用汉语情况中，进出口部使用汉语占最多，接下来是销售部、采购部、公关公司部、营销部、管理人事部，另外对维修部、仓库管理部、运输部和和财务部使用商务汉语最少。

（二）公司商务汉语人才与业务的匹配程度

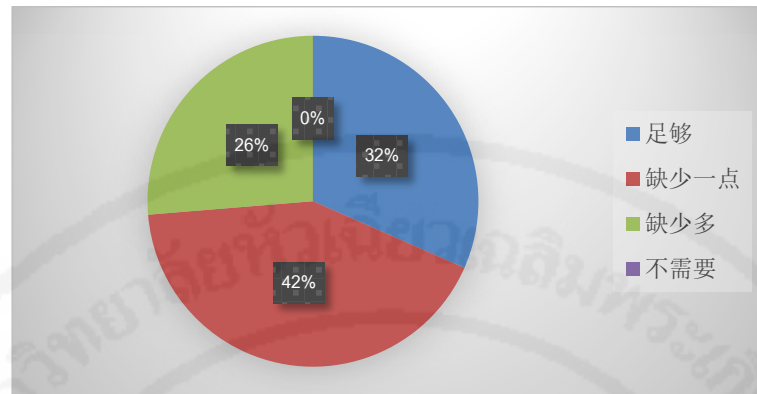


图 19 公司商务汉语人才与业务的匹配程度的情况

商务汉语人才与业务的匹配程度，足够占 31.6%，缺少一点占 42.1%，缺少占 26.3%

（三）公司碰到使用商务汉语问题

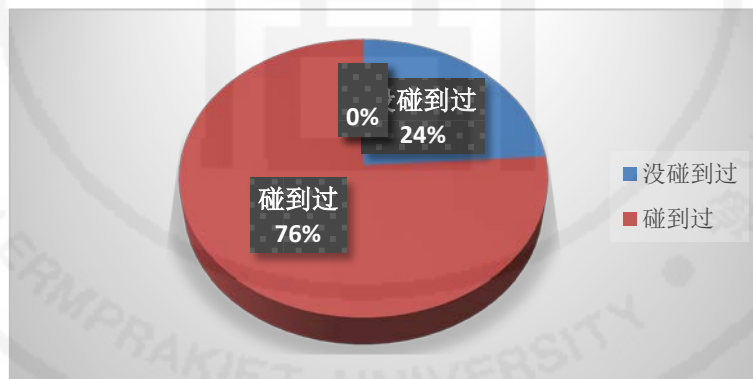


图 20 公司碰到使用商务汉语问题的情况

调查表明，没有碰到使用商务汉语的问题占 24%，碰到使用商务汉语的问题占 76%。从图而言，碰到使用汉语的问题占有最多，可能是因为有一些词语使用在不同的语义与语境，但是这些问题总是在后被立马解决。大多数他们都再次解释。

(四) 公司使用商务汉语进行公司业务情况

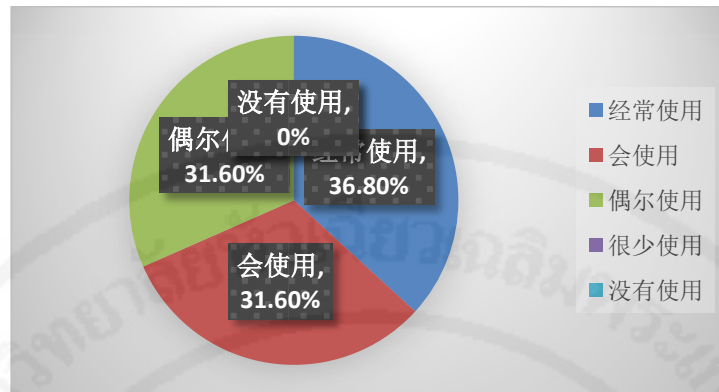


图 21 公司使用商务汉语进行公司业务情况

通过调查问卷关于公司使用商务汉语进行公司业务情况结果显示：经常使用占 36.8%，接下来是会使用占 31.6%，偶尔使用汉语进行业务占 31.6%

(五) 商务汉语有能力对公司录用人才的影响

表 11 商务汉语有能力对公司录用人才的影响情况

序号	公司使用语言排序	百分比
1	很多	30 %
2	相当多	10 %
3	中等	40 %
4	很少	20 %
5	没有	0 %

在调查问卷中，关于商务汉语有能力对公司录用人才的影响的调查显示，公司使用语言中等是 40%，很多占 30%，很少占 20%。

(六) 公司推动或鼓励员工掌握商务汉语知识的情况

表 12 公司推动或鼓励员工掌握商务汉语知识的情况

序号	公司使用语言排序	百分比
1	很多	0%
2	相当多	15%
3	中等	20%
4	很少	25%
5	没有	40%

调查表示，公司推动或鼓励员工掌握商务汉语知识的情况为相当多 15%、中等 20%、很少 25%、没有 40%。总之，大多数的公司还是注意到员工对商务汉语有没有掌握。

(七) 目前公司有商务汉语能力的员工情况

表 13 目前公司有商务汉语能力的员工情况

序号	公司使用语言排序	百分比
1	很多	0%
2	相当多	10%
3	中等	10%
4	很少	50%
5	没有	30%

调查表示，目前公司有商务汉语能力的员工情况为相当多 10%、中等 10%、很少 50%、没有 30%。总之，现在越来越多的公司比较重视员工的汉语能力，不仅做翻译，更在其他作用则是重要。

(八) 公司经常与汉语是母语的国家和地区有生意往来

表 14 公司经常与汉语是母语的国家和地区有生意往来情况

序号	公司使用语言排序	百分比
1	很多	25%
2	相当多	50%
3	中等	15%
4	很少	5%
5	没有	5%

调查表示，公司经常与汉语是母语的国家和地区有生意往来为很多 10%、相当多 50%、中等 15%、很少 5%、没有 5%。总的来说，现在很多公司经常跟以汉语为母语的国外公司有往来，所以使商务汉语在其企业中更有作用、更重要。

(九) 大多数的公司员工大概汉语水平

表 15 大多数的公司员工大概汉语水平情况

序号	公司使用语言排序	百分比
1	非常好	20%
2	很好	35%
3	比较好	10%
4	中等	15%
5	要提高	20%

调查表示，大多数的公司员工大概汉语水平为非常好 20%、很好 35%、比较好 10%、中等 15%、要提高 20%。总的来说，目前很多公司都招聘了会汉语的员工，使会汉语的人更拥有机会。

(十) 员工不熟悉汉语而带来的工作失误或遗憾

表 16 员工不熟悉汉语而带来的工作失误或遗憾情况

序号	公司使用语言排序	百分比
1	经常碰到	5%
2	较常碰到	20%
3	中等碰到	20%
4	偶尔碰到	45%
5	没有碰到过	10%

调查表示，员工不熟悉汉语而带来的工作失误或遗憾为经常碰到 5%、较常碰到 20%、中等碰到 20%、偶尔碰到 45%、没有碰到过 10%。总的来说，这些问题使很多公司产生了失误或遗憾，甚至导致了极大的损失。所以目前越来越多公司都重视了人员的汉语水平。

五、公司对应用商务汉语人才的需求

(一) 公司未来商务汉语人才需求的倾向

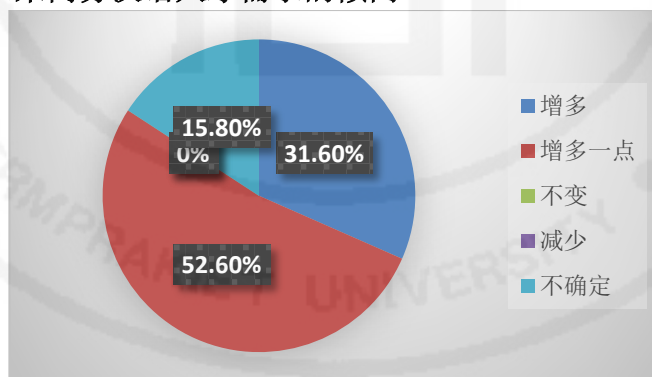


图 22 公司未来商务汉语人才需求的倾向情况

从图而言，目前公司未来商务汉语人才需求的倾向为增多一点 52.6%、增多 31.6%、不确定 15.8%。总之，在公司未来商务汉语人才需求的倾向当中为在增多。

（二）公司未来对具备汉语能力员工需求趋势

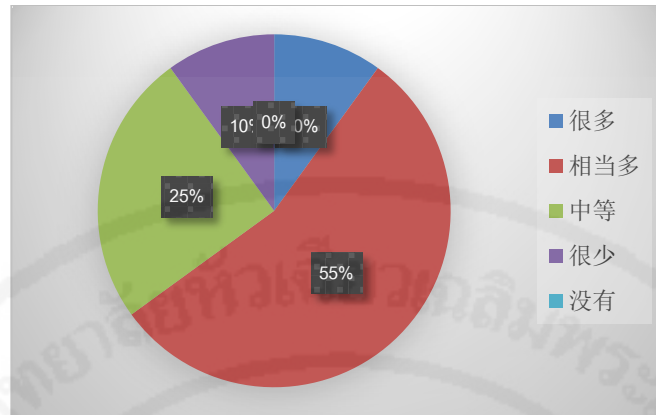


图 23 公司未来对具备汉语能力员工需求趋势的情况

从图而言，目前公司未来对具备汉语能力员工需求趋势为相当多 55%、中等 25%、很多 10%、很少 10%。总之，在公司未来对具备汉语能力员工需求趋势当中有待增加。

（三）公司使用汉语的人才数量变化情况

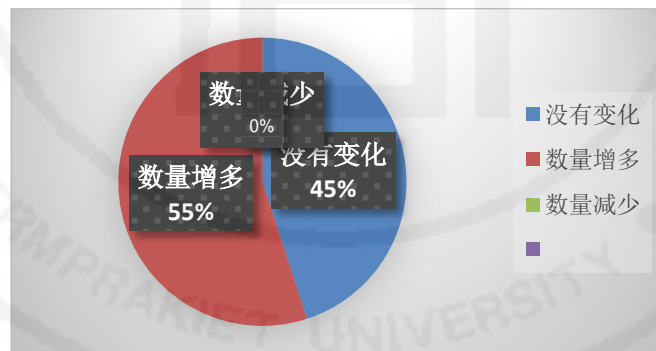


图 24 公司使用汉语的人才数量变化情况

在调查问卷结果中，公司使用汉语的人才数量变化增多占 55%，没有变化占 45%。

（四）公司要求员工提高或补修汉语的情况

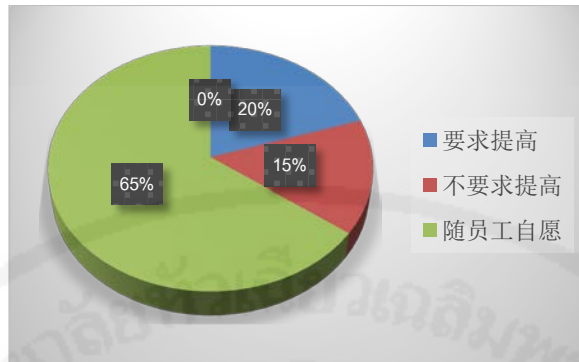


图 25 公司要求员工提高或补修汉语的情况

从图而言，目前公司要求员工提高或补修汉语的情况为随员工自愿 65%、要求提高 20%、不要求提高 15%。总之，在公司未来对具备汉语能力员工需求趋势当中可以看出提高或补修汉语的问题还是根据员工的愿意。

（五）物流公司与中国和说汉语的中国港澳台地区以及新加坡的贸易往来情况

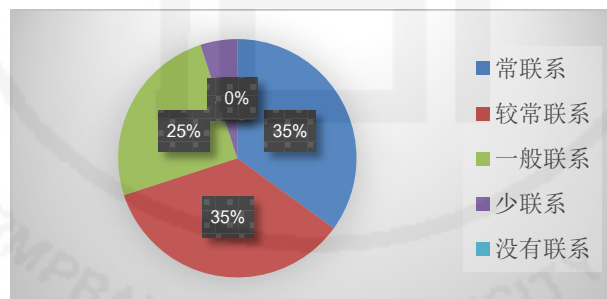


图 26 物流公司与中国和说汉语的中国港澳台地区以及新加坡的贸易往来情况

从图而言，物流公司与中国和说汉语的中国港澳台地区以及新加坡的贸易往来情况为常联系 35%、较常联系 35%、一般联系 25%、少联系 5%。总之，在物流公司与中国和说汉语的中国港澳台地区以及新加坡的贸易往来情况当中可以看出大多数的物流公司都有跟中国和说汉语的中国港澳台地区以及新加坡的贸易有联系。

（六）公司必要使用商务汉语进行业务需求的情况

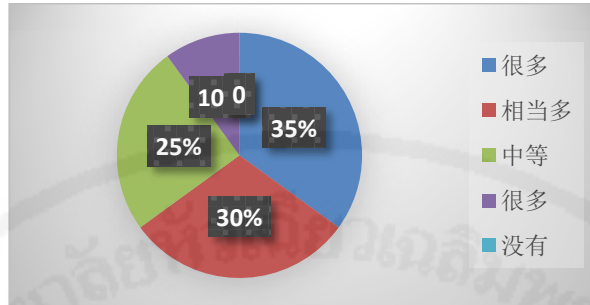


图 27 公司必要使用商务汉语进行业务需求的情况

从图而言，公司必要使用商务汉语进行业务需求的情况为很多 35%、相当多 30%、中等 25%、很少 10%。总之，在公司必要使用商务汉语进行业务需求的情况当中可以看出在其企业当中都必要使用商务汉语的需求。

第三节 尖竹汶府水果贸易公司使用商务汉语调查分析

从 100 件的调查问卷中也访谈了泰国尖竹汶府水果贸易公司管理者或者部门领导和工作人员使用商务汉语过程中常被用到的词汇可按照以下分级：

第一级词汇使用频率较高，是水果贸易公司工作人员必须掌握的词汇，共有 43 个词

表 17 第一级词汇使用频率较高情况

序号	词汇	意思
1	报销	เบิกค่าใช้จ่าย
2	保障	รับประกัน
3	标签	ฉลากพิมพ์
4	处理	จัดการ
5	费用	ค่าใช้จ่าย
6	工资	เงินเดือน
7	沟通	ติดต่อสื่อสาร
8	顾客	ลูกค้า
9	需求	ความต้องการ

10	延期	ขยายเวลา
11	样品	สินค้าตัวอย่าง
12	预计	คาดการณ์
13	涨价	ราคาขึ้น
14	种类	ชนิดประเภท
15	重量	น้ำหนัก
16	包装	บรรจุภัณฑ์
17	成本	ต้นทุน
18	低价	ราคาถูก
19	底价	ราคาต่ำ
20	订单	ใบสั่งจองสินค้า
21	价格	ใบสั่งซื้อสินค้า
22	资金	ราคา
23	行业	เงินทุน
24	合同	สัญญา
25	汇钱	โอนเงิน
26	结账	คิดเงิน
27	批量	ปริมาณ
28	欠账	ติดค้างหนี้สิน
29	现付	ชำระ ณ ที่จ่าย
30	压价	ลดราคา
31	银行卡	บัตรธนาคาร
32	运费	ค่าขนส่ง
33	账户	บัญชี
34	支付	ชำระเงิน
35	转账	โอนเงิน
36	装货	บรรจุสินค้า
37	货款	ชำระสินค้า
38	加工费用	ค่าแรงงาน
39	总金额	ราคารวม
40	包装工人	คนงานบรรจุภัณฑ์
41	收货人	ผู้รับสินค้า

42	发货单	ใบกำกับสินค้า
43	发货人	ผู้ส่งสินค้า

表 18 第二级词汇使用情况

序号	词汇	意思
1	按时	ตรงตามเวลา
2	本地	ท้องถิ่น
3	编号	หมายเลข
4	材料	เอกสาร
5	仓库	คลังสินค้า
6	出租	ให้เช่า
7	大批	สินค้าจำนวนมาก
8	耽误	ล่าช้า
9	到期	ถึงกำหนด
10	等级	ระดับ
11	定期	กำหนดเวลา
12	罚款	ปรับเงิน
13	分工	แบ่งหน้าที่
14	分期	แบ่งเวลา
15	改进	ปรับปรุง
16	管理	การบริหารจัดการ
17	海运	การขนส่งทางทะเล
18	航班	เที่ยวบิน
19	号码	หมายเลข
20	合格	ผ่านมาตรฐาน
21	合计	ทั้งหมด
22	合作	ร่วมมือ
23	会议	การประชุม
24	伙伴	หุ้นส่วน
25	计算	คำนวณ
26	技术	เทคโนโลยี
27	联系	ติดต่อ

28	农贸市场	ตลาดเกษตรกร
29	签字	ลงชื่อ
30	清单	รายการสินค้า
31	取款	ถอนเงิน
32	商品	สินค้า
33	少量	จำนวนเล็กน้อย
34	收费	ค่าธรรมเนียม
35	收入	รายได้
36	数量	ปริมาณ
37	损失	เสียหาย
38	提供	ยื่นข้อเสนอ
39	统计	สถิติ
40	退货	คืนสินค้า
41	限期	เวลาจำกัด
42	小费	เงินตอบแทนเล็กน้อย
43	行程	แผนการ
44	包货	บรรจุสินค้า
45	报税	การยื่นภาษี
46	财务	การเงิน
47	产量	ปริมาณผลิต
48	产地	สถานที่ผลิต
49	出货	ส่งออกสินค้า
50	出口	สินค้าส่งออก
51	代理人	ตัวแทนจัดการ
52	订货	สั่งจองสินค้า
53	订金	เงินมัดจำ
54	付款	การชำระเงิน
55	对账	ตรวจสอบบัญชี
56	付清	ชำระทั้งหมด
57	高价	ราคาสูง
58	关税	ภาษี
59	海关	ด่านศุลกากร

60	汇率	อัตราแลกเปลี่ยน
61	行情	การตลาด
62	还款	คืนเงิน
63	贷款	กู้ยืมเงิน
64	交税	การชำระภาษี
65	进口	นำเข้า
66	开户	เปิดบัญชี
67	开价	เปิดราคา
68	客户	ลูกค้า
69	利润	กำไร
70	批发	ขายส่ง
71	商标	เครื่องหมายการค้า
72	押金	เงินมัดจำ
73	原价	ราคาเดิม
74	运货	ขนส่งสินค้า
75	支出	รายจ่าย
76	总价	ราคารวม
77	中方代理	ตัวแทนฝ่ายจีน
78	订单号	หมายเลขสั่งซื้อ

表 19 第三级词汇使用频率很低情况

序号	词汇	意思
1	超重	น้ำหนักเกิน
2	诚意	ความจริงใจ
3	环节	การเชื่อมโยง
4	加班	ทำงานเพิ่ม
5	刷卡	ชำระเงินด้วยบัตรเครดิต
6	定价	การตั้งราคา
7	检验	ตรวจสอบ
8	金额	เงิน
9	零售	ค้าปลีก
10	流动资金	เงินทุนหมุนเวียน
11	赔付	ชดใช้
12	现金	เงินสด
13	预购	สั่งจองสินค้าล่วงหน้า

14	余额	ยอดเงิน
15	法规	ข้อกำหนด
16	柜序	ลำดับตู้
17	柜名	ยี่ห้อตู้
18	单价	ราคาต่อหน่วย
19	箱数	จำนวนกล่อง
20	车头牌号	หมายเลขหัวลาก
21	车尾牌号	หมายเลขหางลาก
22	封条号码	หมายเลขประทับตรา
23	发车温度	อุณหภูมิปล่อยตู้
24	通气孔	ช่องระบายอากาศ
25	集装箱尺寸	ขนาดตู้คอนเทนเนอร์
26	分批	แบ่งจำนวน
27	估价	ราคาประเมิน
28	集装箱	ตู้คอนเทนเนอร์
29	搬运	ขนย้ายสินค้า
30	净收入	รายได้สุทธิ
31	手续费	ค่าธรรมเนียมการจัดการ
32	规模	กำหนดรูปแบบ
33	规范	กำหนดขอบเขต
34	储存	การเก็บรักษา
35	存货	สินค้าคงคลัง
36	存款单	ใบนำฝาก
37	货运	ระวางสินค้า

总结，第一级词汇使用频率较高，汇很重要，工作人员用得最多，也是水果贸易公司工作人员必须掌握的词汇，共有 43 个词，接下来，第二级词汇使用频率一般，是水果贸易公司工作人员大概掌握的词汇，也经常用在商务汉语，共有 78 个词，最后用得比较少是第三级词汇有一些是书面语，使用频率很低，甚至几乎没有，是水果贸易公司工作人员大概至需要了解的词汇，共有 37 个词，

第四章 泰国水果出口物流中商务汉语应用存在的问题及对策建议

一、存在的问题

(一) 尖竹汶府水果贸易公司使用商务汉语

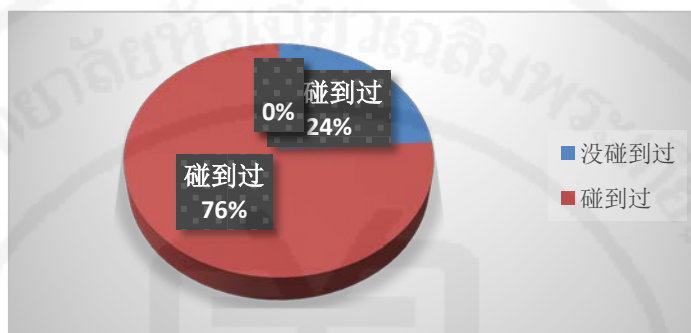


图 28 公司碰到使用商务汉语问题

通过调查问卷关于公司情况结果显示：员工不熟悉汉语而带来的工作失误或遗憾

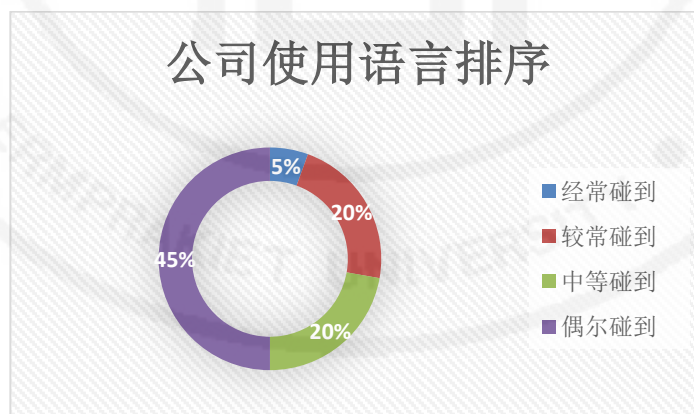


图 29 公司碰到使用商务汉语问题

通过调查问卷结果显示大多数员工不熟悉汉语而带来的工作失误或遗憾，偶尔碰到占 45%，没有碰到占 45%，较常碰到占 20%，中等碰到占 20%，问卷中经常碰到占 5%，在用商务汉语过程中，经常遇到语言词汇上差异，员工商务汉语能力不够好，会出现理解错误。在商务汉语中，专业的词汇量特别多，更容

易出现发生错误。公司必须对汉语人才要求事要先做好准备，需要掌握和更加了解有关的专业词汇。最好不要影响到工作。

尖竹汶府水果贸易公司对商务汉语人才

公司设备汉语人才数量变化情况和商务汉语人才需求，调查问卷的总结如下：

1. 公司使用汉语的人才数量变化情况

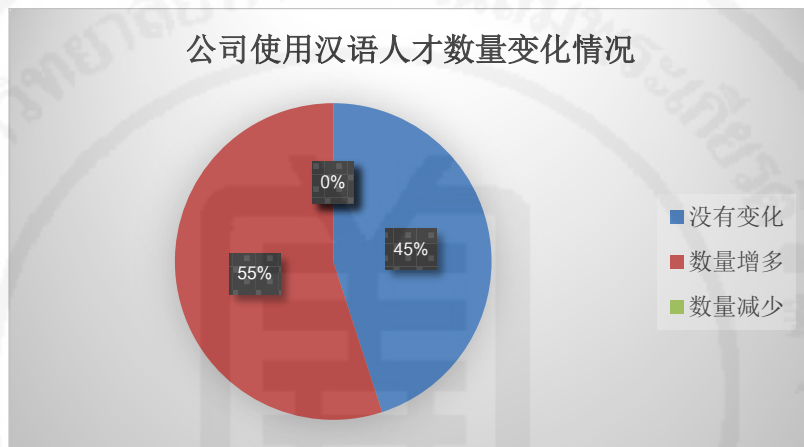


图 30 公司使用汉语的人才数量变化情况

在与两三年前相比，公司使用汉语的人才数量变化情况显示公司使用汉语的人才数量增多占 55%，使用汉语人才数量没有变化占 45%，这表示公司未来中国业务增长，商务汉语人才量增加了。

2. 公司未来商务汉语人才需求的倾向

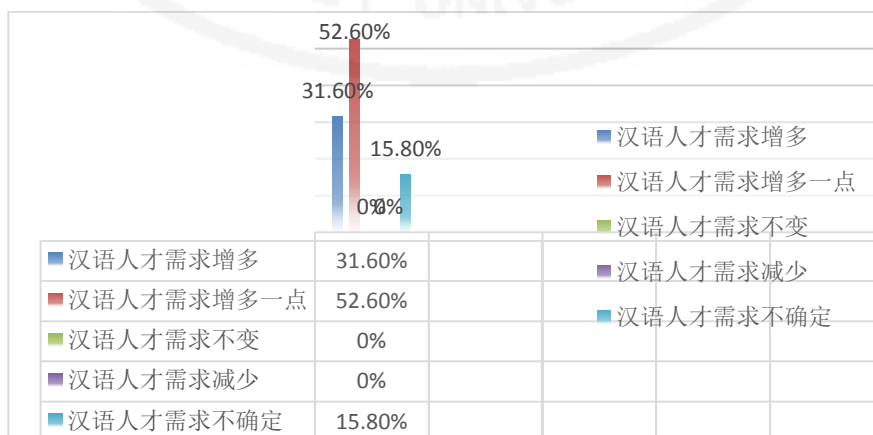


图 31 公司未来商务汉语人才需求的倾向

尖竹汶府水果出口公司的 100 套调查问卷结果显示，31.6% 的公司认为目前的汉语人才需求增多了，反应商务汉语的需求发展了。

二、对策及建议

通过调查发现，在目前泰国水果贸易行业中，平时工作使用的语言主要是泰语，其次是汉语，最后是英语。其余全家到场通过调查都需要商务汉语人员的要求。在实际上随着中泰两国贸易往来不断增加，所以汉语的使用频率就比之前更增加了。

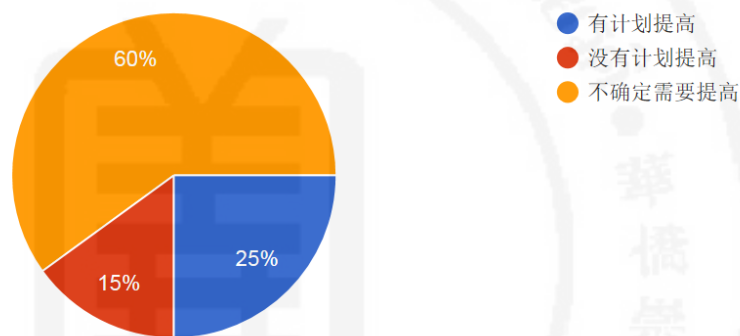


图 32 调查需求补习汉语的受访者的情况

在调查问卷结果显示大多数员工占 60% 不确定需要提高，25% 有明显的促进学习汉语。15% 没有计划提高商务汉语水平，总体来看，本文认为随着公司未来中国企业的增长，首先应该适当做些商务汉语人才的储备，加上建议公司应该鼓励员工积极学习汉语，提高商务汉语水平，公司可以通过组织汉语培训，专门请汉语老师给提高员工培训汉语，对认真工作和汉语水平提高快的员工提供奖励，组织员工多和汉语人才交流，有机会可以去中国实践交流。以此提高商务汉语水平。

（一）公司商业汉语使用的改进措施

1. 尖竹汶水果贸易公司的改进措施

随着社会变化、技能手机的日益发展、互联网的普遍使用，不管需要寻找什么东西都会通过手机上网查询的。互联网使得消息传播范围广泛，且传播速度快，所以我们更要在实际生产销售中做好商务汉语的使用。中国人是水果贸易公司的主要目标顾客，从公司年报可看，大部分销售量是由中国顾客购买而来的，汉语服务显得越来越重要。

目前公司只有提供中文对泰文的解释还不够准确，有的细节没有进行中文解

释。沟通的顾客不能完全看懂，产生其他误解。因其种种语言障碍，顾客从而就放弃购买需求，不利于尖竹汶水果贸易公司长期利益和发展。为了抓住这个商机尖竹汶府各个水果贸易公司应该使用重视在线顾客，为顾客提供有关产品相关汉语服务信息，中文网站可能会使用中国顾客感觉到贴心，提供一个地道的中文网站以留住老公司的顾客并吸引更多新顾客来享受公司产品，增加销售收入同时也可以减少公司的长期成本，最终能够促进公司进一步成熟和发展。

2. 产品包装方面的改进措施

包装需要有公司的商标和其他信息，虽然包装只是决定购买产品的小部分，但他也有自己的重要作用。除了商标外包装上提供产品的一些重要内容，比如：产地、产品类型等相关内容，这样能确保贸易对象对产品的全面了解。另外每个中国人都是很爱他们的国家的包装上提供汉语服务也会给中国顾客表示关心和尊重的感觉。

3. 尖竹汶水果贸易公司装修和慈善活动的改进措施

许多贸易对象会来泰国对贸易公司进行实地考察，所以尖竹汶水果贸易公司可以对公司进行一些装修给贸易对象一个活跃的气氛，比如：在公司里安排一些中国节日活动，在促销牌子上以同样的节日进行促销活动更多地表示中国风味或赠送公司的新产品让贸易对象尝一尝，这样可能拉近两国人民之间的距离，使更多的贸易对象愿意和泰国尖竹汶府水果贸易公司进行贸易往来。

（二）公司人才商务汉语的改进措施

工厂里的工作人员足够对待贸易交流的需求，他们都用心工作，只不过缺少了一些语言表达方面技能。大部分贸易对象都是来自中国的，因此，我建议公司考虑给工作人员增加汉语服务的培训，使工厂人员能够自信的与顾客交流，主动观察顾客的需求，及时回答顾客的所有询问，给顾客推荐新产品、新推销活动等等。对公司来说，这都会给公司更有价值、更专业化的对待顾客，贸易对象会对公司有美好的印象甚至会推荐给其他人，给公司带来极大的利益；对工作人员来说，会增加他们的语言能力，让他们更有自信、更加骄傲，最终会感到工作中的乐趣，就会积极地用汉语跟贸易对象交流服务。

在泰国商务人员使用商务汉语的范围主要是在商务场合，因此，工作人员在商务汉语的学习中，应该重视商务活动中的实用性表达，比如：使用频率高且通用的表达方式，与实际使用无关的话题可以减少关注。也应该注意结合实际例子来加强学习的效果，在实际使用中发现问题，解决问题，帮助商务贸易活动得以顺利开展。

要提高工作人员的商务汉语水平，可以选择一些汉语培训机构提供的一对一教学模式，这样有利于根据自身的实际需要针对性的选择教学内容。适时调整学习的速度和重点，提高学习的效率。对于本身汉语不好的工作人员应该重视学习当中的互动，比如：与客户打电话，或者去银行办事等，快速培养商务活动中的交际能力。在学习进行到比较高阶段的时候，可以适当学习一些中国社会的文化和礼仪等方面的知识。使商务交流更完善的进行。



结语

泰国物流业和许多行业一样，进入 AEC 时代，东盟十国融合成一个巨大的市场，物流市场同样扩大，给泰国物流业创造出更多、更大的商机。同时，随着服务业的进一步开放，泰国物流业必然也将遭遇更多外国同行的挑战，必须化压力为动力，提升服务效率和发展潜力，迎接更激烈的竞争。过去几年来，泰国不断发展战略通道地位的交通运输和物流系统，同时持续提高商贸系统的便利程度，以提高国家的经济和商业竞争力，稳步改善人民的生活水平。

本论文研究的目的是泰国水果对华出口物流中的商务汉语应用以尖竹汶府水果贸易为例研究的情况分析，探讨总结出泰国水果出口至中国的物流环节贸易语言发展现状与特征，分析中泰水果出口物流发展的策略选择，贸易汉语中遇到的语言与文化沟通差异的问题、以及分析解决办法，为泰国尖竹汶府水果出口至中国物流进一步发展提出政策建议。通过问卷调查，访谈和文献资料的分析，论文分析了泰国水果对华出口物流中的商务汉语应用以尖竹汶府水果贸易为例研究的情况指出了在目前泰国水果贸易行业中，平时工作使用的语言主要是泰语，其次是汉语，最后是英语。其余全家到场通过调查都需要商务汉语人员的要求。在实际上随着中泰两国贸易往来不断增加，所以汉语的使用频率就比之前更增加了。

研究表明，目前公司只有提供中文对泰文的解释还不够准确，有的细节没有进行中文解释。沟通的顾客不能完全看懂，产生其他误解。因其种种语言障碍，顾客从而就放弃购买需求，不利于尖竹汶水果贸易公司长期利益和发展。为了抓住这个商机尖竹汶府各个水果贸易公司应该使用重视在线顾客，为顾客提供有关产品相关汉语服务信息，中文网站可能会使用中国顾客感觉到贴心，提供一个地道的中文网站以留住老公司的顾客并吸引更多新顾客来享受公司产品，增加销售收入同时也可以减少公司的长期成本，最终能够促进公司进一步成熟和发展。

根据本次研究，本文认为随着公司未来中国企业的增长，首先应该适当做些商务汉语人才的储备，加上建议公司应该鼓励员工积极学习汉语，提高商务汉语水平，公司可以通过组织汉语培训，专门请汉语老师给提高员工培训汉语，对认真工作和汉语水平提高快的员工提供奖励，组织员工多和汉语人才交流，有机会可以去中国实践交流。以此提高商务汉语水平。要提高工作人员的商务汉语水平，对于本身汉语不好的工作人员应该重视学习当中的互动，使商务交流更完善的进行。

参考文献

中文资料:

- [1] 王继祥. 《农产品冷链运输现状分析与发展方向》 [C]. 冷链物流 Cold chain logistics. 31-33
- [2] พรรณนาภา สิริมงคลสกุล 林金彤. 商务汉语在泰国物流企业中的应用状况分析: [硕士学位论文] [D]. 华侨崇圣大学:2015, 13-18.
- [3] 销合作总社济南果品研究院. 综述冷链物流在鲜活农产品出口中的应用 [R]. 中华全国供, 32-33
- [4] 黄艳. 泰国热带水果的生产与贸易. 中国热带农业科学院科技信息研究所. 2006. 4-7
- [5] 黄中鼎, 张书源. 《现代物流管理教材》 [J] 复旦大学出版社, 第五章 物流业务活动, 第二版 : 33-34
- [6] 郭静. 综述冷链物流在鲜活农产品出口中的应用. 中华全国供 销合作总社 济南果品研究院. 32-33
- [7] 程绍南 - 邢建荣. 泰国进口水果市场动向及其几点思考. 浙江省农业科学院 食品加工研究所. 杭州. 2004 年. 第 20 卷. 第 10 期. 19-21

泰文资料:

- [8] รายงานโลจิสติกส์ของประเทศไทยประจำปี 2559. (2560) กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.). [PDF เอกสารออนไลน์] แหล่งที่มา : http://www.nesdb.go.th/ewt_dl_link.php?nid=6854 (กรกฎาคม 2560) 1-5.
- [9] สมยศ เชิญอักษร. (2556) การสัมมนาสาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม “โลจิสติกส์สินค้าเกษตร”. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กรุงเทพมหานคร : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.). [PDF เอกสารออนไลน์] ฐานข้อมูล TRF แหล่งที่มา : http://www.ie.eng.kps.ku.ac.th/th/images/stories/ie/PDF/News/2556/aec-bimstec-ec_dr.somyot.pdf (11 กุมภาพันธ์ 2556) หน้า 2-3, 44, 53-60.
- [10] ศูนย์วิจัยเศรษฐศาสตร์ประยุกต์ คณะเศรษฐศาสตร์. (2555) โครงการศึกษาการขยายตลาดผลไม้สดไทยไปยังสาธารณรัฐประชาชนจีนภายใต้การเปิดเขตการค้าเสรีไทย-จีน. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. [PDF เอกสารออนไลน์] แหล่งที่มา : http://www.oae.go.th/download/download_journal/FTATHAI_CHAINA.pdf (สิงหาคม 2555) หน้า 23-25.

- [11] การแถลงข่าวการค้าระหว่างประเทศของไทย. (ตุลาคม 2560) กรุงเทพมหานคร : สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า. [PDF เอกสารออนไลน์] : แหล่งที่มา : http://www.ditp.go.th/ditp_pdf.php?filename=contents_attach/208209/208209.pdf&title=208209pdf (22 พฤศจิกายน 2560) หน้า 1
- [12] เรืออากาศเอก กำจัด เล่ห์มิ่งคล และคณะ. (2559) **พัฒนาห่วงโซ่อุปทานและโลจิสติกส์ของกล้วยไข่ไทยรองรับการค้าเสรีของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน** กรณีศึกษา : การส่งออกไปยังสาธารณรัฐประชาชนจีนตอนใต้ จังหวัดจันทบุรี. สนับสนุนโดยสำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ (วช.) และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)
- [13] กนกรัตน์ คำรอด. (2558) **การสร้างมูลค่าเพิ่มในการส่งออกมังคุดไทยไปยังประเทศจีนจังหวัดจันทบุรี**. วิทยานิพนธ์ (สาขาวิชาการจัดการธุรกิจโลก) ชลบุรี : วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา ส่วนวิจัยเศรษฐกิจพืชสวน.
- [14] ระบบโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทานผลไม้สดภาคตะวันออก, สำนักวิจัยเศรษฐกิจการเกษตร. [PDF เอกสารออนไลน์] แหล่งที่มา : ฐานข้อมูลส่วนวิจัยเศรษฐกิจพืชสวน สำนักวิจัยเศรษฐกิจการเกษตร. หน้า 12.
- [15] สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร. (2549) **ศักยภาพผลไม้ไทยหลังเปิด FTA ไทย- จีน**. เอกสารวิชาการเลขที่ 306.

英文资料:

- [16] Bangkok post news. "China's imports of tropical fruit, particularly from Thailand, have risen sharply" [Online] Available : <https://www.bangkokpost.com/news/world/322005/china-s-taste-for-thai-fruit-drives-prospects-for-logistics-businesses> (19/11/2012)
- [17] KOJI NOZAWA. "Thai exports of 'the king of fruits' surge to China" [Online] Available : <https://asia.nikkei.com/Business/Business-Trends/Thai-exports-of-the-king-of-fruits-surge-to-China> (21/7/2018)
- [18] Floship Limited. "Do You Really Need to Learn Mandarin for Your Export Business?" [Online] Available : <https://www.floship.com/learn-mandarin-for-export-business/> (21/7/2018)

[19] Jolin,J.“Why Language skills are Great For Business” [Online] Available :
<https://www.theguardian.com/small-business-network/2014/dec/16/language-skills-great-business> (16/12/2014)



调查问卷（人员部门） （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 商务汉语专业研究的毕业论文
2. 本问卷共分为 7 大部分，分述如下：
 - 第一部分 受访者的基地信息
 - 第二部分 水果出口公司的基本信息
 - 第三部分 调查商务汉语水平的受访者情况
 - 第四部分 公司使用商务汉语调查情况
 - 第五部分 调查需求补习汉语的受访者的情况
 - 第六部分 调查公司里需要应用商务汉语人才的情况
 - 第七部分 调查公司里常用商务汉语词汇使用情况
3. 请选出适合您的答案，并在所选答案前的“□”中打 [√]。在……中，请填写。
4. “你”在套调查，意思是在泰国水果出口企业公司的人员

第一部分 受访者的基地信息

- 1.1 性别 男 女
- 1.2 年龄 20-29 岁 30-39 岁 40-49 岁 50 岁以上
- 1.3 工作职位.....
- 1.4 最高学历 大专以下 大专 本科以下 本科
 硕士 博士 其他.....

第二部分 水果出口公司的基本信息

- 2.1 公司的位置 曼谷 邻近区.....
- 2.2 你所在的公司，有多少员工
 10 个人以下 10-50 个人 50-100 个人 101 人以上
- 2.3 你所从事的贸易较多的是国际贸易还是国内贸易
 国际贸易 国内贸易
- 2.4 你所您的部分必须要用哪种语言（从高到低用排序）
最多用 第一语言是..... 第二语言是..... 第三语言是.....

第三部分 调查商务汉语水平的受访者情况

3.1 公司员工对商务汉语水平高低的认知（多选题）

- 听力很重要 对话很重要 阅读很重要
 写作很重要 笔译翻译很重要

3.2 你汉语知识的来源

- 你是中国人、中国台湾人、中国香港人，汉语是他们的母语
 你补习过汉语，参加过短长期的汉语课程班
 你在大学读书期间学习过汉语
 你不会汉语，从来没有学习汉语

3.3 你是否参加任何汉语水平考试（HSK, BCT 等等）

- 参考过种类.....考得.....级
 没参考过

3.4 公司里有没有来自中国、中国台湾或中国香港的员工

- 很多 相当多 中等 很少 没有

3.5 你部门或单位使用汉语水平

汉语技能	使用汉语水平				
	多	比较多	一般	少	没用
听力					
对话					
阅读					
写作					
书译					
口译					

第四部分 公司使用商务汉语调查情况

4.1 你所在的公司有哪些机构或部门必须使用汉语。（多选题）

机构或部门工作中必须使用汉语	使用	没使用
采购部		
公关公司部		
维修部		
进出口部		
销售部		
仓库管理部		
管理人事部		
运输部		
营销部		
财务部		

4.2 公司的具备商务汉语人才是否够进行业务

- 足够 缺少一点 缺少多 不需要

4.3 你在工作中碰到过使用汉语的问题吗？

- 没碰过
 碰到过（请填写下碰到的问题）

4.4 公司使用商务汉语进行公司业务情况

- 经常使用 会使用 偶尔使用 很少使用 没有使用

4.5 拥有商务汉语能力能不能帮助受访者获得该公司的录用

- 很多 相当多 中等 很少 没有

4.6 公司推动或鼓励员工掌握商务汉语知识的情况

- 很多 相当多 中等 很少 没有

4.7 目前公司有商务汉语能力的员工情况

- 很多 相当多 中等 很少 没有

4.8 公司经常与汉语是母语的国家和地区有生意往来

- 很多 相当多 中等 很少 没有

4.9 大多数的公司员工大概汉语水平

- 非常好 很好 比较好 中等 要提高

- 4.10 公司碰到过因为员工不熟悉汉语而带来的工作失误或遗憾
- 经常碰到 较常碰到 中等碰到
- 偶尔碰到 没有碰到过
- 4.11 你部门或单位，必用商务汉语进行业务的需求
- 很多 相当多 中等
- 很少 没有

第五部分 调查需求补习汉语的受访者的情况

- 5.1 你计划提高商务汉语水平的情况
- 有计划提高 没有计划提高 不确定需要提高

第六部分 调查公司里需要应用商务汉语人才的情况

- 6.1 公司未来商务汉语人才需求的倾向
- 增多 增加一点 不变 减少 不确定
- 6.2 公司未来对具备汉语能力员工需求趋势
- 很多 相当多 中等 很少 没有
- 6.3 与两三年前相比，公司使用汉语的人才数量变化情况
- 没有变化 数量增多 数量减少
- 6.4 公司要求员工提高或补修汉语的情况
- 要求提高 不要求提高 随员工自愿
- 6.5 物流公司与中国和说汉语的中国港澳台地区以及新加坡的贸易往来情况
- 常联系 较常联系 一般联系 少联系 没有联系
- 6.6 公司必要使用商务汉语进行业务需求的情况
- 很多 相当多 中等 很少 没有
- 6.7 你的其他意见

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

第七部分 调查公司里常用商务汉语使用情况

序号	商务汉语常用词	从未使用	偶尔使用	经常使用
1	按时			
2	报销			
3	保障			
4	本地			
5	编号			
6	标签			
7	材料			
8	仓库			
9	超重			
10	诚意			
11	诚信			
12	出租			
13	储存			
14	处理			
15	大批			
16	耽误			
17	到期			
18	等级			
19	定期			
20	罚款			
21	法规			
22	费用			
23	分工			
24	分批			
25	分期			
26	改进			
27	工厂			
28	工资			
29	工作日			
30	沟通			

31	顾客			
32	管理			
33	规模			
34	规范			
35	海运			
36	航班			
37	号码			
38	合格			
39	合计			
40	合作			
41	环节			
42	会议			
43	伙伴			
44	计算			
45	技术			
46	加班			
47	联系			
48	农贸市场			
49	签字			
50	清单			
51	取款			
52	商品			
53	少量			
54	收费			
55	收入			
56	手续费			
57	数量			
58	刷卡			
59	损失			
60	提供			
61	统计			
62	退货			

63	限期			
64	小费			
65	行程			
66	需求			
67	延期			
68	样品			
69	预计			
70	涨价			
71	种类			
72	重量			
73	包装			
74	包货			
75	报关			
76	报价			
77	报税			
78	财务			
79	产量			
80	产地			
81	成本			
82	出货			
83	出口			
84	存货			
85	存款单			
86	代理人			
87	低价			
88	底价			
89	订单			
90	订货			
91	订金			
92	定价			
93	付款			
94	对账			

95	付清			
96	高价			
97	估价			
98	价格			
99	资金			
100	关税			
101	海关			
102	汇率			
103	行情			
104	行业			
105	合同			
106	还款			
107	汇钱			
108	贷款			
109	货运			
110	检验			
111	交税			
112	结账			
113	金额			
114	进口			
115	净收入			
116	开户			
117	开价			
118	客户			
119	利润			
120	零售			
121	批发			
122	流动资金			
123	赔付			
124	批量			
125	欠账			
126	商标			

127	现付			
128	现金			
129	压价			
130	押金			
131	银行卡			
132	余额			
133	预购			
134	原价			
135	运货			
136	运费			
137	账户			
138	支出			
139	支付			
140	转账			
141	装货			
142	总价			
143	搬运			
144	集装箱			
145	总价			
146	柜序			
147	柜名			
148	单价			
149	箱数			
150	货款			
151	日期			
152	加工费用			
153	总金额			
154	车头牌号			
155	车尾牌号			
156	封条号码			
157	发车日期			
158	发车时间			

159	发车温度			
160	通气孔			
161	货物			
162	包装工人			
163	收货人			
164	发货单			
165	发货人			
166	集装箱尺寸			
167	订单号			
168	中方代理			

员工的调查问卷 (泰语版)

แบบสอบถามบุคลากรด้านภาษาจีน

สถานการณ์การใช้ภาษาจีนธุรกิจในการขนส่งโลจิสติกส์ของบริษัทส่งออกผลไม้ในจังหวัดจันทบุรี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาปริญญาโท คณะภาษาและวัฒนธรรมจีน สาขาภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวพระเกี้ยวติ
2. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 7 ส่วน ประกอบด้วย
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของบริษัทที่ร่วมตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 3 สำนวนสภาพระดับภาษาจีนของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 4 สำนวนสภาพการใช้ภาษาจีนธุรกิจ在公司
ส่วนที่ 5 สำนวนความต้องการเรียนรู้ภาษาจีนของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 6 สำนวนความต้องการใช้บุคลากรที่มีความสามารถภาษาจีนของบริษัท
ส่วนที่ 7 สำนวนสถานการณ์ความจำเป็นในการใช้คำศัพท์ภาษาจีนในการสื่อสารเชิงธุรกิจ
3. ให้ท่านเติมข้อความลงใน.....และทำเครื่องหมาย✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับท่านมากที่สุด
4. “คุณ” ในแบบสอบถามนี้ หมายถึง พนักงานหรือบุคลากรที่ทำงานอยู่ในบริษัทส่งออกผลไม้ในจังหวัดจันทบุรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.1 เพศ ชาย หญิง
- 1.2 อายุ 20-29 ปี 30-39 ปี 40-49 ปี 50 ปีขึ้นไป
- 1.3 ตำแหน่งงาน.....
- 1.4 ระดับการศึกษาสูงสุด มัธยมศึกษา อนุปริญญา มหาวิทยาลัย
 ปริญญาโท ปริญญาเอก อื่น ๆ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของบริษัทที่ร่วมตอบแบบสอบถาม

- 2.1 ที่ตั้งของบริษัท กรุงเทพมหานคร จังหวัดจันทบุรี ระบุ.....
- 2.2 องค์กรของคุณมีจำนวนบุคลากรทั้งสิ้น
 10 ขึ้นไป 10-50 คน 50-100 คน 101 คนขึ้นไป
- 2.3 กิจกรรมในองค์กรของคุณเป็นการค้าภายในประเทศหรือระหว่างประเทศ
 การค้าระหว่างประเทศ การค้าภายในประเทศ
- 2.4 ในแผนกของคุณ จำเป็นต้องใช้ภาษาอะไรในการทำงานบ้าง (เรียงลำดับการใช้งาน)
 ลำดับที่ 1 ภาษา ลำดับที่ 2 ภาษา ลำดับที่ 3 ภาษา

ส่วนที่ 3 สำนวนภาษาจีนของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 3.1 ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามภาษาจีนธุรกิจด้านใดสำคัญ (เลือกตอบได้หลายข้อ)
 การฟังสำคัญที่สุด การพูดสำคัญที่สุด การอ่านสำคัญที่สุด
 การเขียนสำคัญที่สุด การแปลและล่ามสำคัญที่สุด
- 3.2 คุณมีความรู้ภาษาจีนเนื่องจาก...
 ภาษาจีนเป็นภาษาหลัก คุณเป็นคนจีน คนไต้หวัน คนฮ่องกง
 เคยศึกษาคอร์สภาษาจีนระยะสั้น / ระยะยาว
 เคยศึกษาสาขาภาษาจีนในระดับมหาวิทยาลัย
 ไม่เคยเรียนและไม่รู้ภาษาจีน
- 3.3 คุณเคยเข้าร่วมการสอบวัดระดับภาษาจีนใด ๆ หรือไม่ (HSK, BCT เป็นต้น)
 เคยเข้าร่วมสอบของ.....ระดับ..... ไม่เคยเข้าร่วมสอบวัดระดับภาษาจีน
- 3.4 ในบริษัทของท่านมีจำนวนพนักงานที่เป็นชาวจีน/ไต้หวัน/ฮ่องกงมาทำงานด้วยหรือไม่
 มาก ค่อนข้างมาก ปานกลาง น้อย ไม่มีเลย
- 3.5 ระดับภาษาจีนและทักษะที่คุณได้ใช้ในการสื่อสาร

ความสามารถทางภาษา	ระดับการใช้งาน				
	มาก	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ใช่
การฟัง					
การพูด					
การอ่าน					
การเขียน					
การแปลเอกสาร					
การแปลบทสนทนา					

ส่วนที่ 4 สํารวจสภาพการใช้ภาษาจีนธุรกิจในบริษัท

4.1 แผนกหรือฝ่ายงานที่คุณคิดว่าจำเป็นต้องใช้ภาษาจีน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

แผนกหรือฝ่ายงานที่คิดว่าต้องใช้ภาษาจีน	ใช่	ไม่ใช่
ฝ่ายจัดซื้อ		
ฝ่ายประชาสัมพันธ์		
ฝ่ายซ่อมบำรุง		
นำเข้า-ส่งออก		
ฝ่ายขาย		
คลังสินค้า		
ฝ่ายบุคคล		
ขนส่ง		
ฝ่ายการตลาด		
ฝ่ายบัญชี		

4.2 บริษัทของคุณมีบุคลากรที่มีความรู้ภาษาจีนในการทำงานเพียงพอหรือไม่

- เพียงพอ ขาดเล็กน้อย ขาดมาก ไม่มีความต้องการ

4.3 คุณเคยพบเจอปัญหาที่เกิดจากการใช้ภาษาจีนในการทำงานหรือไม่

- ไม่เคย เคย โปรดระบุปัญหา.....

4.4 บริษัทของคุณมีความจำเป็นในการใช้ภาษาจีนธุรกิจในการทำงานมากน้อยแค่ไหน

- มาก ค่อนข้างมาก ปานกลาง น้อย ไม่มีความต้องการ

4.5 ความสามารถภาษาจีน มีส่วนพิจารณารับสมัครบุคลากรเข้ามาทำงานในบริษัทมากน้อยแค่ไหน

- มาก ค่อนข้างมาก ปานกลาง น้อย ไม่มีเลย

4.6 บริษัทเคยส่งเสริมหรือสนับสนุนให้บุคลากรไปพัฒนาความรู้ด้านภาษาจีนมากน้อยแค่ไหน

- มาก ค่อนข้างมาก ปานกลาง น้อย ไม่มีเลย

(ถ้าเคย) กรุณาระบุโครงการหรือวิธีการสนับสนุน.....

4.7 ปัจจุบันจำนวนบุคลากรที่มีความสามารถภาษาจีนในบริษัทมีจำนวนมากน้อยแค่ไหน

- มาก ค่อนข้างมาก ปานกลาง น้อย ไม่มีเลย

4.8 บริษัทติดต่อกับประเทศที่ใช้ภาษาจีนเป็นหลัก (จีน, ไต้หวัน, ฮองกง) มากน้อยเพียงใด

- มาก ค่อนข้างมาก ปานกลาง น้อย ไม่มีเลย

4.9 ในปัจจุบัน บริษัทมีบุคลากรที่มีความรู้ภาษาจีนอยู่ในระดับใด

- ดีมาก ดี ปานกลาง พอใช้ ต้องปรับปรุง

4.10 บริษัทเคยประสบปัญหา จากความบกพร่องทางภาษาจีนใด ๆ ของบุคลากรหรือไม่

- บ่อยมาก ค่อนข้างบ่อย พอสมควร นาน ๆ ครั้ง ไม่เคยมีปัญหา

4.11 แผนงานของคุณมีความจำเป็นต้องใช้ภาษาจีนหรือจีนธุรกิจในการทำงานแค่ไหน

- มาก ค่อนข้างมาก ปานกลาง น้อย ไม่มีเลย

ส่วนที่ 5 สํารวจความต้องการใช้บุคลากรที่มีความสามารถภาษาจีนของบริษัท

5.1 ในอนาคตคุณมีแผนจะศึกษาเรียนรู้ภาษาจีนเพิ่มเติมหรือไม่

- มีแผนศึกษาภาษาจีนเพิ่มเติม ไม่มีแผนศึกษาเพิ่มเติม ยังไม่แน่ใจ

ส่วนที่ 6 สํารวจสถานการณ์ความจำเป็นในการใช้ภาษาจีนในการสื่อสารเชิงธุรกิจ

6.1 ในทัศนคติของคุณ บริษัทมีแนวโน้มต้องการบุคลากรที่มีความสามารถภาษาจีนธุรกิจ

- เพิ่มมากขึ้น เพิ่มมากขึ้นเล็กน้อย ไม่เปลี่ยนแปลง น้อยลง ไม่แน่ใจ

6.2 ในอนาคต บริษัทมีแนวโน้มต้องการบุคลากรที่มีความสามารถด้านภาษาจีน

- มาก ค่อนข้างมาก ปานกลาง น้อยมาก ไม่ต้องการ

6.3 บุคลากรที่มีความสามารถทางภาษาจีนในองค์กรของท่าน ในปัจจุบันเปรียบเทียบกับ

- ไม่เปลี่ยนแปลง จำนวนเพิ่มขึ้น จำนวนลดลง

6.4 บริษัทต้องการปรับปรุงความรู้ภาษาจีนของพนักงานหรือไม่

- ต้องการยกระดับภาษาจีนของพนักงาน ไม่ต้องการยกระดับภาษาจีนของพนักงาน
 แล้วแต่ความสมัครใจ

6.5 คุณคิดว่า บริษัทมีการติดต่อทำธุรกิจกับประเทศที่ใช้ภาษาจีนเป็นหลัก (จีน, ไต้หวัน, ฮองกง, สิงคโปร์) มากน้อยเพียงใด

- บ่อยมาก ค่อนข้างบ่อย ปานกลาง ติดต่อน้อย ไม่มีการติดต่อ

6.6 บริษัทจำเป็นต้องใช้ภาษาจีนธุรกิจในการทำงานหรือไม่

- บ่อยมาก ค่อนข้างบ่อย ปานกลาง ติดต่อน้อย ไม่มีการติดต่อ

6.7 ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นอื่น ๆ ของคุณ

.....

.....

致 谢

不知不觉两年的研究生生活转眼即逝，我也把这篇论文接近尾声了。在华侨崇圣大学读书有时候过得很美好，但有时候也过得很困难。对我来说，在这里上学真是一个很难忘的回忆。

在本论文即将完成之际，首先我要真诚地感谢李严锋老师的帮助，为我提出了许多宝贵的意见，而也让我得到了许多知识与经验。

另外，我还要感谢有关泰国尖竹汶府水果贸易公司的互相合作，他们帮我不少忙，使我的这篇论文得到必要的研究资料及信息。

最后，我也非常感谢家人和朋友对我的关心、支持、理解和鼓励，他们给我无数的帮助。若遇到困难时，没有他们的关心、支持及鼓励，我无法完成现在的硕士学业。

由于本人能力有限所写论文难免有不足之外，恳请各位老师批评及指正。

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวสุวารี พงษ์ศรี (徐素利)
วัน เดือน ปีเกิด	16 สิงหาคม 2530
ที่อยู่ปัจจุบัน	หมู่ 5 ตำบลเกาะขวาง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี 22000
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2549 - 2552	คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ประกาศนียบัตรบัณฑิตวิชาชีพครู (ป.บัณฑิต)
พ.ศ. 2553 - 2554	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาจีน)
พ.ศ. 2553 - 2554	มหาวิทยาลัยครุศาสตร์เทียนจิน เมืองเทียนจิน สาธารณรัฐประชาชนจีน หลักสูตรอบรมครูสอนภาษาจีน (สพฐ. รุ่น 3)
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2555 - ปัจจุบัน	รับราชการครู (คศ.1) โรงเรียนเบญจมานุสรณ์ จังหวัดจันทบุรี