



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

การศึกษาการบริการภาษาจีนของธนาคารกรุงเทพ
A RESEARCH STUDY OF OPERATION IN CHINESE LANGUAGE
SERVICES IN BANGKOK BANK OF THAILAND
泰国盘谷银行商业汉语应用情况

ณัฐวรรณ หาญพิทักษ์พงศ์
(符思敏)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
พ.ศ. 2559

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

การศึกษาการบริการด้านภาษาจีนของธนาคารกรุงเทพ:
A RESEARCH STUDY OF OPERATION IN CHINESE LANGUAGE SERVICES
IN BANGKOK BANK OF THAILAND
泰国盘谷银行商业汉语应用情况调查

ณัฐวรรณ หาญพิทักษ์พงศ์ (符思敏)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ตรวจสอบและอนุมัติให้
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)
เมื่อวันที่ 25 มิถุนายน พ.ศ. 2559




รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
ประธานกรรมการ



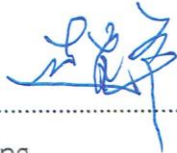
Assoc. Prof. Dr. Shang Hongyan
กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

解理

Assoc. Prof. Dr. Xie Kun
กรรมการ



Assoc. Prof. Dr. Fan Jun
กรรมการ



Dr. Zhao Ping
กรรมการ



รองศาสตราจารย์อิสยา จันทรวินยานุชิต
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



Dr. Zhao Ping
อาจารย์ที่ปรึกษา



รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)



รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
คณบดีคณะภาษาและวัฒนธรรมจีน

การศึกษาการบริการด้านภาษาจีนของธนาคารกรุงเทพ

ณัฐวรรณ หาญพิทักษ์พงศ์ 576079

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: ZHAO PING Ph.D.

บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มุ่งวิเคราะห์เกี่ยวกับการใช้ภาษาจีนธุรกิจของธนาคารกรุงเทพ จำกัด โดยผู้เขียนวิเคราะห์สถานการณ์การใช้ภาษาจีนและอธิบายถึงบทบาทที่สำคัญของภาษาจีนธุรกิจต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารกรุงเทพ จำกัด อีกทั้งได้ชี้ให้เห็นถึงการใช้ภาษาจีนธุรกิจธนาคารที่สำคัญต่อการเข้าสู่ตลาดการเงินของประเทศจีน กลุ่มเป้าหมายของงานวิจัยคือฝ่ายธุรกิจสัมพันธ์จีนธนาคารกรุงเทพ จำกัด วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้ทำการสำรวจระดับความสามารถในการใช้ภาษาจีนของพนักงานธนาคารรวมถึงได้ชี้ให้เห็นลักษณะและจุดบกพร่องในการทำงาน จากนั้นได้เสนอแนะแนวทางการแก้ไข ผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึงการเพิ่มระดับคุณภาพของการให้บริการด้วยภาษาจีนของธนาคารกรุงเทพจำกัดด้วยการกำหนดให้มีนโยบายการฝึกอบรมพนักงานธนาคารด้านภาษาจีน ซึ่งมีประโยชน์ต่อการติดต่อธุรกิจระหว่างธนาคารและตลาดการเงินของประเทศจีนโดยสามารถเข้าสู่ตลาดการเงินจีนเพื่อดึงดูดลูกค้าชาวจีนมากขึ้น

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพด้วยแบบสอบถามและลงพื้นที่สำรวจวิเคราะห์ข้อมูลภาษาจีนของทางธนาคารโดยนำมาวิเคราะห์ด้วยหลักการวิเคราะห์ทางทฤษฎีและการวิเคราะห์ด้วยการเปรียบเทียบ ส่วนสำคัญของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้กล่าวถึงการให้บริการด้วยการใช้ภาษาจีนธุรกิจของธนาคาร โดยแบ่งออกเป็น 3 บท บทแรกกล่าวถึงการเติบโตของธนาคารกรุงเทพ การดำเนินงานและการบริการด้านภาษาจีนของสาขาในต่างประเทศรวมถึงการเริ่มเข้าสู่ตลาดการเงินจีน บทที่สองกล่าวถึงการวิเคราะห์ผลสำรวจวิจัยเกี่ยวกับการใช้ภาษาจีนของฝ่ายธุรกิจสัมพันธ์จีนการวิเคราะห์ระดับภาษาจีนของพนักงานที่ให้บริการและการใช้ภาษาจีนในระหว่างปฏิบัติงาน บทที่สามเป็นส่วนการเสนอแนะแนวทางการแก้ไขและวิธีปฏิบัติ ผลการสำรวจและวิจัยของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้ชี้ให้เห็นปัญหาและจุดบกพร่องของฝ่ายบริหารของธนาคารและภาษาจีนของพนักงานธนาคาร พร้อมทั้งได้เสนอแนะแนวทางการแก้ไขแก่ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด

คำสำคัญ: ธนาคารกรุงเทพ ภาษาจีนธุรกิจ การบริการด้านภาษาจีน การอบรมทักษะภาษาจีน

**A RESEARCH STUDY OF OPERATION IN CHINESE LANGUAGE SERVICES
IN BANGKOK BANK OF THAILAND**

NATTHAWAN HANPHITHAKPHONG 576079

MASTER OF ARTS (CHINESE FOR BUSINESS COMMUNICATION)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: ZHAO PING, Ph.D.

ABSTRACT

The object of thesis is the Chinese usage of the Department of Overseas Chinese Affairs of Bangkok Bank. The purpose of thesis is that through analyzing the application of Chinese business to indicate the important role of Chinese business on the business of Bangkok Bank, point out that the importance of developing China's financial markets. Through researching the Chinese service personnel and analyzing the Chinese level of Bangkok Bank service personnel, working condition and problems, put forward improved suggestions and methods of resolve problems. Studies have shown that improving the quality of Chinese service of Bangkok Bank and establishing the management system on Chinese personnel training conducive to the finance contacts between the both Bangkok bank and China and open up the Chinese market to attract more Chinese customers. The paper's research method is that through questionnaires and filed investigation and Chinese service's information of Bangkok Bank do the analysis of quantitative and qualitative. Through theoretical analysis and comparative analysis describe the circumstances of Chinese service in the Department of Overseas Chinese Affairs of Bangkok Bank. The paper is divided into three chapters. The first chapter is to summarize the development of Bangkok Bank, the usages of Chinese business in Bangkok bank and the conditions of Chinese language service , as well as financial market of China's development situation. The second chapter is to investigate and analysis the Department of Overseas Chinese Affairs of Bangkok Bank. The paper analyzes the usages of Chinese in the department and the basic conditions of Chinese language service. These survey data are statistically analyzed. The third chapter is to point out problems and put forward solving methods and improving measures. Though analysis, the paper points out the lack of management and comprehensive skills problems on Chinese service of the department.

Keywords: Bangkok Bank, Chinese business, Chinese service, Chinese training

泰国盘谷银行商业汉语应用情况研究

符思敏 576079

硕士学位（商业汉语）

指导教师：赵平 博士

摘要

论文研究的对象是泰国盘谷银行华人事务部汉语使用情况。论文的目的在于通过分析泰国盘谷银行商业汉语的应用，说明商业汉语在盘谷银行的业务发展中的重要作用，指出商业汉语的应用对银行的业务和开拓中国金融市场的重要性。论文通过对盘谷银行汉语服务人员的调查，分析盘谷银行汉语服务人员的中文水平，工作情况和存在的不足，提出了改进的建议。研究表明提高盘谷银行汉语服务的质量，建立银行方面对汉语人才的培训与管理制度，有利于盘谷银行与中国金融界的业务来往，开拓中国市场，吸引更多的华人顾客。

本论文的研究方法主要通过问卷调查和实地调查掌握泰国盘谷银行商业汉语服务的资料，并对相关资料进行定量分析和定性分析，通过理论分析和对比分析研究，说明泰国盘谷银行华人事务部汉语服务的情况。

论文重点研究泰国盘谷银行商业汉语的应用和服务情况。论文分三章：第一章概述泰国盘谷银行的发展，在海外的业务和汉语服务情况，以及对对中国金融市场的开拓情况。第二章是对盘谷银行华人事务部汉语服务的调查分析。论文通过对盘谷银行华人事务汉语使用情况，分析盘谷银行汉语服务人员的汉语水平基本情况，在工作中的汉语使用情况。论文对问卷调查的资料进行了统计分析。第三章是提出问题解决方法和改进措施。

论文通过问卷调查，对盘谷银行的汉语服务进行梳理，通过分析研究说明了盘谷银行汉语服务的情况，指出了银行管理方面的不足和职员汉语综合技能的问题，并提出了改进建议。

关键词：盘谷银行；商业汉语；中文服务；汉语培训

目录

บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	II
摘要	III
目录	IV
图表目录	V
表格目录	VI
绪论	1
第一章 泰国盘谷银行的发展概况	6
第一节 盘谷银行的海外业务	6
第二节 盘谷银行的汉语服务	9
一、泰国主要银行的发展	9
二、盘谷银行汉语服务类型	13
三、盘谷银行与开泰银行汉语服务比较	15
第二章 盘谷银行汉语服务调查分析	18
第一节 华人事务部职员汉语水平调查	18
一、汉语服务人员的基本情况	18
二、职员的汉语水平调查	20
第二节 华人事务部人员汉语服务情况	21
第三章 问题解决的方法与改进措施	24
第一节 汉语服务存在的问题	24
一、汉语综合技能一般	24
二、汉语书写和翻译是弱项	24
三、管理部门缺乏对职员的培训	25
四、盘谷银行（泰国）银行内部的语言沟通问题	25
第二节 汉语服务的改进措施	26
一、加强汉语学校，提高综合技能	26
二、建立培训制度，加强职员管理	28
结语	31
参考文献	32
附录	34
致谢	41
ประวัติผู้เขียน	42

图表目录

图 1.1 盘谷银行（中国）中国网站	8
图 1.2 盘谷银行（中国）中国网站	14
图 1.3 盘谷银行华人事务部门	14
图 2.1 年龄	19
图 2.2 学习中文时间	19
图 2.3 盘谷银行的泰籍参加水平考试	20
图 2.4 华人事务部职员汉语综合技能自我评估系统表	23
图 3.1 是否需要加强汉语技能的职员表	26
图 3.2 需要加强的汉语技能	28



表格目录

表 1.1 盘谷银行在海外的的发展过程	6
表 1.2 盘谷银行中国地区网站汉语服务	8
表 1.3 1906-2009 年泰国主要商业银行变迁表	10
表 1.4 盘谷银行于开泰银行汉语服务的比较分析表	17
表 2.1 工作中使用汉语情况调查	21
表 2.2 盘谷银行华人事务部汉语技能情况调查	22
表 3.1 需要加强的汉语服务和技能	27



绪论

一、选题背景和研究意义

盘谷银行是泰国最大的商业银行，总资产为 1.7 兆泰铢（510 亿美金）。盘谷银行原名是曼谷银行。1993 年 5 月 20 日，曼谷银行有限公司成为一家上市公司，其名称变更为：“盘谷银行股份有限公司”。作为泰国最大的贷款商，盘谷银行(Bangkok Bank)在公司及中小企业贷款领域内享有盛名。它在亚洲拥有最广泛的分支机构，在 13 个国家/地区设有 27 家海外分行、子公司和代表处。盘谷银行 1986 年在北京开立第一家代表处。作为泰国第一家在中国注册外资子公司的银行，盘谷银行将为客户在中国追求效益增长提供全面支持，并为客户在中国创造直接投资的机会。2009 年盘谷银行与中国银联在曼谷首次正式推出一款“中国银联盘谷银行信用卡”。这是泰国境内发行的首张采用中国银联标准的信用卡。在所有的泰国银行中，盘谷银行在全球的分支机构还在不断扩展，以支持中国和亚洲企业经营国际贸易。

盘谷银行的发展与中国经济的发展是分不开的。目前盘谷银行已在中国大陆的北京、上海、重庆、汕头、厦门和深圳等地设有分行。经中国银监会批准，盘谷银行（中国）可为广大客户提供各类外汇交易业务，以及为企业客户和外国个人客户提供人民币业务。2015 年 2 月 5 日，中国—东盟商务理事会在北京举办了“2014 中国企业走进东盟和东盟企业走进中国评选活动”的颁奖仪式。盘谷银行（中国）有限公司（“盘谷（中国）”）荣获“2014 年东盟走进中国十大成功企业奖”。作为东盟地区最大的地区性银行之一，盘谷银行及其在华全资子公司盘谷（中国）将继续共同努力，提供专业的金融服务，为投资者进入东盟市场和中国市场架设桥梁。

本论文选题的意义在于通过分析泰国盘谷银行商业汉语的应用，说明商业汉语在盘谷银行的业务发展中的重要作用，指出商业汉语的应用对发展银行的业务，开拓中国的金融市场，发展中泰经济的关系，并通过调查盘谷银行汉语人才情况的调查，分析盘谷银行汉语服务人员的中文水平，工作情况和存在的不足，提出改进的建议，以提高盘谷银行汉语服务的质量，推动银行方面对汉语人才的培训与管理，以加强展盘谷银行与中国金融界的联系，在中国扩大业务。

二、研究的范围、目的、主要内容和创新性

（一）研究的范围

本论文研究的是盘谷银行经营的汉语服务研究，论文通过盘谷银行，分析盘谷银行（泰国）的汉语服务状况，对盘谷银行提供汉语服务的影响在盘谷银行提供普通话有中国大陆有很多的分行是 盘谷银行（中国）有限公司 上海分行，上海自贸试验区支行，有北京分行，厦门分行，深圳分行，重庆分行 还有在香港分子行香港地区香港分行还分 两家分行 中环分行，九龙支行，有台湾地区 有 三家分行 台北分行，高雅支行，台中支行， 及对银行在汉语服务方面存在的问题研究。

这些研究是以盘谷银行中行为研究对象，在收集资料方面主要是通过调查问卷，以及有关这方面的论文和相关的资料。调查问卷一共有 50 份儿，问卷的调查者是在盘谷银行（泰国）Silom 中行的泰籍职员。有盘谷银行的华人事务部给我们采访了 19 个人。

（二）研究的目的

本论文研究的目的是通过分析泰国盘谷银行在发展业务方面提供商业汉语服务的情况，探讨商业汉语的使用对盘谷银行发展带来哪些积极作用和影响，银行在提职员汉语水平方面还需要做哪些改进，对存在的问题解决方法和建议，以及改进措施。

（三）研究主要内容与研究方法

本论文主要的内容是泰国盘谷银行商业汉语的应用，分析泰国盘谷银行通过提供汉语服务开展业务和开拓金融市场方面，特别是在中国市场方面所起到作用。研究的主要内容包括银行的发展状况，银行汉语人才的情况，银行对汉语人才的培训和管理，银行在发展业务上和商务和活动中遇到的问题、机遇和挑战。

本论文的研究方法主要是根据所掌握的有关泰国盘谷银行商业汉语服务应用的资料和商业汉语的作用，对相关资料进行定量分析和定性分析，通过理论分析,对比分析研究泰国盘谷银行商业汉语服务的情况。在这篇论文当用用访谈的方法盘谷银行的华人事务部的职员有十九个人来采访，每个人的汉语基本上的汉语力都有优势和劣势。发问卷调查的方法（回答问卷调查 有： 19 个人但

是大部分大部分是泰国人)。还有我用到的方法就是 文献法是在网络得到的资料、在图书馆看到的硕士论文、对比法。

(四) 研究的创新性

通过资料查询,除了有关泰国盘谷银行金融管理和市场开发方面的研究论文,以及对泰国一些公司、银行、旅游、酒店等方面有关商业汉语应用的研究外,目前还没有针对盘谷银行在商业汉语使用方面的研究。本论文的研究是在这些研究的基础上,对泰国盘谷银行商业汉语服务使用情况的研究。本论文的创新性主要体现在:一是首次对盘谷银行在商业汉语服务使用上的情况进行研究,二是分析盘谷银行在提供汉语服务方面的运作和管理状况。

三、论文选题有关的国内外研究综述

有关分析研究泰国盘谷银行商业汉语服务应用的论文和论著,根据目前所掌握的资料,有关分析研究银行管理方面的论文有很多。研究泰国银行方面的论文也有一些。另外,还有不少对商业汉语教材和教学与应用方面的研究。但对银行语言服务方面的研究,对盘谷银行商业汉语应用方面的研究的论文还没有查到。已经查到的相关论文和研究的内容摘选如下:

(一) 有关泰国银行方面的研究

泰国华侨崇圣大学的论吴佳丽的《开泰银行商业汉语服务应用分析》(2014)研究分析了泰国开泰银行在开拓中国市场,发展中泰金融合作方面提供汉语服务的情况,论文通过研究开泰银行泰国的汉语服务的调查,揭示开泰银行是如何提供汉语服务的,在汉语服务方面开展了哪些业务,分析了开泰银行汉语人才的情况,指出银行方面在提供汉语服务方面的成绩和不足,提出了改进建议。

厦门大学胡晓的《泰国银行业的公司治理》(2008)研究了当前泰国银行业的公司治理已经日趋西方化和基于规则,在金融全球化的背景下,改方向将不会发生变化。论文认为泰国银行业公司治理的改革进程将部分地依赖于非金融部门以及公共部门的公司治理改革,这使得泰国银行业公司治理实际变革的速度将要比单纯考虑效率与竞争等因素所设想的速度慢的多。

上海交通大学凌承学在《国际金融》杂志上发表了《对泰国盘谷银行的考察和思考》（1994，11期）的研究文章。文章认为泰国是一个新兴的发展中国家，由于引进了先进国家的资金及管理经验，金融业迅速崛起。泰国的金融机构除央行外，均系商业银行。以股份制等形式组合而成。中央银行对各商业银行实行规范而又较为宽松的管理，除实行金融机构的监管和规划信贷投向外，一般不再干预商业银行的正常经营活动。

范佳璠（2012）认为是扩大经济周期波动以及加剧危机深度的重要原因之一。论文深入探讨商业银行信贷顺周期性的内在机理以及从实证上分析银行信贷与资产价格之间的相互互动关系，可以为监管机构提供一些减轻或平滑经济周期波动的思路与方法。论文使用1999-2011年间中国商业银行1信44贷以及资产价格数据进行了实证分析。格兰杰因果检验显示商业银行信贷和资产价格之间均存在短期或中期的双向格兰杰因果关系，说明银行信贷与房地产及股票市场均存在相互影响的关系。

(二)有关商务汉语教材和教学方面的研究

暨南大学胡梓华的《中级商务汉语教材词汇分析研究》（2012）^[4]认为以四套（七本）中级商务汉语教材为研究对象，采用数据库统计分析方法，结合语言学理论和对外汉语教学理论，分别从词汇量、词语等级、词类分布、生词构成和共选词等方面对教材进行统计分析，探讨了中级商务汉语教材的选词问题。

(三)有关汉语应用方面的研究

目前有关商业汉语应用方面的主要来自泰国华侨崇圣大学：这些论文有：张雪云的硕士论文《分析商务汉语翻译在中泰商务活动中的应用》（2014），论文主要分析了泰国汉语翻译人员的汉语水平情况，工作中主要出现的问题，提出了解决问题的建议。

文美珍（2014）的论文《东盟经济一体化对泰国汉语人才的需求——以泰国福协公司为例》研究了泰国福协公司在与中国开展贸易中如何使用汉语人才，积极发展与中国的贸易，提高了公司的利润，发展了公司的业务的情况。论文指出了汉语人才在与中泰经贸中的重要作用，分析了泰国公司作用中国进行贸易往来中汉语人才的重要性，以及培训汉语人才，提高汉语服务人员的中文水平是很重要的。

艾成浩的《对泰国亚航空中服务人员汉语使用情况的调查研究》（2014）分析研究了泰国亚航公司提供汉语服务的情况，指出在航空服务中汉语服务的重要性。中国游客来泰旅游的人数大量增加，汉语服务已经成为亚航的一项重要服务。提供服务质量，提供良好的汉语服务是亚航吸引中国游客，开拓中国市场的重要方面。论文通过问卷调查了解了亚航空服人员的汉语水平和工作状况，对存在的问题提出了解决的建议。

张黎的论文（2007）研究着眼于在汉语教学领域进行“目标情景需求分析”理论和方法在汉语中的应用的实证型研究。调查以 Munby(1978)的模式为基础,选取了 4 个调查对象进行个案调查,通过调查他们的工作性质、工作内容、工作职责、用汉语打交道的交际对象、交际时的工具性、态度、语气和语体、使用汉语的交际事件和交际行为这些方面的信息,得到了他们使用汉语时的具体情况。根据这些信息,分析出了每一个调查对象在工作中用汉语进行交际时所需的微观功能。

(四) 要解决的关键问题

- 1) 搜集有关盘谷银行发展业务，主要是发展中国市场业务的资料。
- 2) 搜集有关盘谷银行在提供汉语服务方面的资料。
- 3) 选用、分析这些资料，以便达到课题研究的目的。
- 4) 要有分析力，能从这些资料中发现问题，分析问题和解决问题。

(五) 论文研究的创新性：

通过资料查询，除了有关泰国盘谷银行金融管理和市场开发方面的研究论文，以及对泰国一些公司、银行、旅游、酒店等方面有关商业汉语应用的研究外，目前还没有针对盘谷银行在商业汉语使用方面的研究。本论文的研究是在这些研究的基础上，对泰国盘谷银行商业汉语服务使用情况的研究。本论文的创新性主要体现在：

1. 首次对盘谷银行在商业汉语服务使用上的情况进行研究。
2. 分析盘谷银行在提供汉语服务方面的运作和管理状况。

(六) 本选题预期达到的目标与研究成果：

本论文所要达到的预期目标就是在论文写作过程中，做到资料翔实，论据充分，论证具有逻辑性，论点富有创新性，使论文具有一定的学术价值，达到解决问题，完成研究的目的，同时，提高自己用商业汉语分析问题，研究问题和解决问题的能力。

第一章 泰国盘谷银行的发展

第一节 盘谷银行的海外业务

曼谷银行是泰国最大的商业银行，1944年由陈弼臣等三位华商注册并成立，总行位于首都曼谷。目前在泰国设有850间分行，海外分行19间，分布于中国大陆、台湾、香港、印尼、老挝、越南、缅甸、马来西亚、菲律宾、新加坡、英国及美国，全球职员数超过30,000人。1952年，盘谷银行总资产量已达到1亿铢，1960年底增至8.8亿铢。同年盘谷银行全体职员超过800人，拥有19间国内分行，亦在海外设有6间分行，包括香港分行两间、新加坡、伦敦、吉隆坡和东京分行各一间。1976年，海外分行增至14间。截至2015年9月底银行总资产约为2.8兆泰铢（800亿美金）。盘谷银行拥有自动存取款服务、电话服务、前台服务、网络银行服务等业务，全程有提供泰语、英语和中文服务为了方便各国用户对盘谷银行各项业务的使用。

表 1.1 :盘谷银行在海外的的发展过程

成立时间	成立地点
1954年	在香港设立首家海外分行
1986年	在中国（北京）设立首家代表处
1992年	在汕头设，立首家中国境内分行
1993年	设立上海分行
1998年	设立厦门分行
2005年	设立北京分行
2007年	设立深圳分行（原汕头分行转迁）
2009年	成立盘谷银行（中国）有限公司
2014年3月14日	成立重庆分行

盘谷银行很早前就意识到中国市场的重要性。1954年，盘谷银行首家海外分行在香港设立。作为泰国第一家在中国注册外资子公司的银行，盘谷银行将为客户在中国追求效益增长提供全面支持，并为客户在中国创造直接投资的机会。1986年，盘谷银行在北京设立代表处，之后在上海，北京，厦门，深圳，重庆设立分行，并在上海自贸试验区设立支行。盘谷银行（中国）有限公司于

2009年12月28日在上海正式营业。它由泰国最大的商业银行盘谷银行全资所有，总行位于上海，且分别在上海、北京、厦门、深圳开立了4家分行，

在中国区建立一个强有力的发展架构，为在中国市场的进一步发展奠定了有力的基础。^[1] 盘谷银行（中国）向境内外客户提供各种银行服务。凭借银行在亚洲和中国市场的悠久历史和专业服务，经营企业的银行服务，包括本外币银行存款，流动资金和中长期贷款，外汇兑换及买卖，贸易融资，全球支付，以及资金业务。盘谷银行（中国）目前在上海，北京，厦门，深圳和重庆设有分支机构。盘谷银行母行在香港，台湾，新加坡，印尼，越南，老挝，菲律宾，日本，伦敦，纽约，缅甸和柬埔寨也设有分行，马来西亚设有全资子公司—盘谷银行（大众）有限公司。

盘谷银行随着客户的贸易发展而扩展到香港、台湾、新加坡以及其它国家，盘谷银行在全球的分支机构还在不断扩展，以支持中国和亚洲企业经营国际贸易。除泰国外，盘谷银行拥有数量众多的海外分支机构，在13个经济体设有28家海外分行、子公司和代表处，包括中国，中国香港，美国，英国，日本，台湾，新加坡，马来西亚，越南，菲律宾，印度尼西亚，老挝和缅甸，包含两个全资子公司，泰国盘谷银行有限公司 Bangkok Bank Berhad (BBB) 和泰国盘谷银行（中国）有限公司 Bangkok Bank (China) Company Limited (BBC)，在中国拥有4个分支机构，进入中国的历史可以追溯到1986年，盘谷银行在北京开立第一家代表处。

盘谷银行拥有一支团结互助的优秀团队，其成员遍布全球各分支机构，为盘谷银行的发展凝聚了大量人才。盘谷银行在中国的历史可以追溯到1986年，盘谷银行在北京开立第一家代表处。作为泰国第一家在中国注册外资子公司的银行，盘谷银行将为客户在中国追求效益增长提供全面支持，并为客户在中国创造直接投资的机会。作为泰国银行业的引擎，盘谷银行通过其在中国的网络积极响应中国市场需要，推动中泰两国在贸易和投资领域合作。其中，在泰国的盘谷银行还具有华人事务与日本事务，华人和日本事务会向客户提供服务的中文和日文语言，包括中国服务员和日本服务员会帮客户回答问题关于在非洲和东南亚地区开展业务，及帮助如何做生意等服务。

在2009年9月，根据工商银行与盘谷银行的协议，盘谷银行将把其所持ACL银行19.26%的股份全部以每股11.5泰铢的价格出售给工商银行。同时，工商银行将以同样价格向ACL银行全部股东发起附条件的要约收购，当收集的

[1] <http://company.zhaopin.com/CC280017016.htm>

股份达到 51%或以上时，要约生效。通过上述交易，工商银行有望最终获得ACL银行至多 100%的股权。目前，盘谷银行的客户增加发展，包括批发客户、中小型企业客、零售客户，还有国外客户。由于该银行跟踪客户并保持与客户关系地密切，盘谷银行会满足客户各种的需求，可以让在各领域得到支持^[1]。在 2015 年底的计划，为泰国和东南亚大批企业服务和东盟就要成为一个经济体了，这个经济体拥有 6 亿元人口，是一个不可忽视的大市场。而在东盟地区，盘谷银行是最大的地区性银行之一，网点覆盖、文化背景方面，具有一定优势。

为了更加有效、便捷、快速地发展盘谷银行在中国的业务，盘谷银行设立了盘谷银行（中国）网站。在盘谷银行有很多分行，提供普通话服务的地区主要在中国大陆，香港，台湾这三个地区。别，是语言文化的差异。我来对比三个地区的服 务 ， 每个地区

表 1.2 盘谷银行中国地区网站汉语服务

分行	网站服务	柜台服务	电话服务
中国大陆	用中文简体字提供银行信息	用普通话接待客户	使用普通话
台湾地区	用中文繁体字提供银行信息	用普通话或方言接待客户	使用普通话或方言
香港地区	用中文繁体字提供银行信息	用普通话或方言接待客户	使用普通话或方言



图 1.1 盘谷银行（中国）中文网站

资料来源 :www.bangkokbank.com.cn/index.html

[1] 新浪财经: http://finance.sina.com.cn/money/bank/bank_hydt/20090930/02486808487.shtml

盘谷银行（中国）网站提供了主页、产品与服务、分支机构、最新消息、工作机会和企业社会责任等栏目，为客户从网上与银行联系提供方便，中国客户可以在全球范围内与盘谷银行进行业务往来。

第二节 盘谷银行的汉语服务

一、泰国主要银行的发展

泰国金融体系自 1940 年建立之后，经历了 20 世纪 60 至 70 年代政府严格保护时期和 80 年代末、90 年代初的金融自由化时期。1997 年亚洲金融危机之后，泰国以处理银行不良资产、增强企业金融机构的实力为中心重组了本国的金融体系^[1]。银行逐步摆脱家族、政府的控制，独立性、竞争性加强，关系贷款、政策贷款减少；国家放宽外资银行准入、持股比例和分支机构数量限制。2010 年外资银行设立 14 家分行。外资促进金融深化向纵深发展，金融资产总量上升，金融资产扩张速度快于实体经济增长，金融深化指标稳步上升^[2]。

泰国银行业在早期经济发展中较好地充当了资本配置主渠道的角色，以至于泰国经济被称为“银行家资本主义”。金融自由化时期泰国银行业通过曼谷国际离岸银行机构（BIBF- Bahrain Institute of Banking and Finance）借入国外资金高达 1.88 万亿泰株，规模迅速膨胀，同时积累了巨大的金融风险。金融危机时期，泰国银行业数十年积累毁于一旦，受巨额不良资产和亏损拖累，经营规模不断萎缩，华人银行控股权基本丧失。近年来，泰国银行业基本走出金融危机阴影，资本充足率、盈利能力和资产质量都有较大提高，银行业务趋于多元化，非利息收入业务占比上升^[3]。

泰国银行经历了 1997 年的亚洲金融危机后，通过重组和改革，逐步走向适应国际环境，比较健全的金融管理机制，不断发展自己的业务。特别是在中国经济的迅速发展的巨大影响下，中国经济的发展为泰国银行进入中国市场创造了有利条件，也为中国资本进入泰国打下了良好的基础。

[1] 李翠云, 在华外资银行的进入动因、竞争策略及影响研究[D], 天津, 天津财经大学, 2006

[2] 周方治着, 《王权威权?金权; 泰国政治现代化进程》, 北京: 社会科学文献出版社, 2007

[3] 田超, 西方国家网络银行发展对比研究, 世界经济情况[J], 2001, 2: 127-132

表 1.3 1906–2009 年泰国主要商业银行变迁表 (1)

银行名称	建 立 年份	原主要股东	亚洲金融危机后重组情况	重组后的名称	备注
汇商银行	1906	王室财产 管理局	王室财产管理局 12%，外资持股 34.70%	汇商银行	外资增持
赞利银行	1933	陈赞利家族	1999 年英国渣打银行控股 68% 后，赞利家族持股 11%，更名为 渣打赞利银行；2005 年 10 月 1 日与渣打银行合并，更名为渣打 银行（泰国）	渣打银行（泰）	外 资 控 股，原银 行不存在
曼谷 第一银行	1934	苏旭明家族	1998 年 2 月 6 日被勒令核销资 本，1998 年 8 月 14 日被泰京银 行兼并	泰京银行	国有化， 原银行不 存在
亚洲银行	1939	余趋杰家族	1998 年和荷兰 ABNAMRO 银行销售 75%股份，2005 年 11 月 28 日被 大诃叻达纳信银行合并	大华银行（泰）	外 资 控 股，原银 行不存在
京都 银行	1941	吴多禄家族	1998 年 2 月 6 日被勒令核销资 本，并获得 FIDF 增资，政府持股 97%，1998 年 8 月 14 日开始被挂 牌出售；2002 年 4 月 1 日合并京 华银行	京都银行	国有化
盘古 银行	1944	成弼臣家族	陈氏家族控股 10—15%，外资方持股 48.8%	盘古银行	外资增持
曼谷 商业银行	1944	差利庄家族	1998 年 2 月 6 日被勒令核销资 本，1998 年 8 月 14 日优质资产 并入泰京银行，其余并入 AMC	泰京银行	国有化、 原银行不 存在
泰华农业 银 行	1945	伍班超家族	蓝三家族控股约 7~8%，外资持股 49%，2003 年 4 月 8 日英文 名改为 Kasikorn bank	开泰银行	外资增持
大城银行	1945	李木川家族	李木川家族持股 35%，外资持股 48.6%；2009 年 4 月 8 日收购美 国国际集团零售银行	大城银行	外资增持
金国银行	1948	庄诗操家族	1998 年 8 月 14 日被勒令核销资 本后，并入叻达纳信银行；2005 年 11 月 28 日兼并亚洲银行， 2006 年 5 月 2 日更名为大华银行 （泰）	大华银行（泰）	外 资 控 股，原银 行不存在

表 1.3 1906-2009 年泰国主要商业银行变迁表 (2)

银行名称	建立年份	原主要股东	亚洲金融危机后重组情况	重组后的名称	备注
兴业银行	1949	突真拉家族	1998 年向星展银行销售 50.27% 的股份, 星展银行及盟友控股 57—58%, 更名为星展泰国兴业银行; 2004 年 9 月 1 日并入泰军人银行	泰军人银行	并入泰军人银行, 原银行不存在
联合银行	1949	张兰臣家族	1998 年 8 月 14 日被勒令核销资本, 12 月 21 日与泰京 Thanakit 金融公司和 12 家被干预的资产管理公司组建泰银行 (BankThai); 2008 年 11 月 5 日联昌国际银行有限公司成为泰银行最大股东, 2009 年 5 月 4 日, 完成注册并更名为联昌 (泰) 银行	联昌 (泰) 银行	外资控股, 原银行不存在
京华银行	1950	郑午楼家族	1998 年 1 月 23 日被勒令核销资本, 并获得 FIDF 增资, 政府持股 97%, 1998 年 8 月 14 日开始被挂牌出售, 2002 年 4 月 1 日并入京都银行	京都银行	国有化, 原银行不存在
泰军人银行	1957	军界	获财政部增资 49%, 军队 12%, 外资持股 37.9%; 2004 年 9 月 1 日兼并星展泰国兴业银行、泰国工业金融公司, 2005 年 5 月 9 日更名为 TMB Bank	泰军人银行	政府增持
泰京银行	1966	财政部	1998 年 8 月 14 日兼并曼谷商业银行和曼谷第一银行	泰京银行	财政部

资料来源: 李翠云《在华外资银行的进入动因、竞争策略及影响研究》天津财经大学, 2006

在金融危机前，泰国 15 家商业银行中有 12 家受到家族的控制^[1]，金融危机的爆发迅速而彻底地改变了泰国银行业的所有权结构。^[1]

盘谷银行成立于 1944 年，在全球 13 个战略经济区域有 27 个国外业务分行和一个代表处。2009 年 12 月 28 日正式成立全资本地法人银行——盘谷银行（中国）有限公司，总部设于上海，北京，厦门，深圳和重庆设有分行。盘谷银行（中国）致力于向中国市场提供商业信贷和其他金融服务：金融管理、外汇兑换、国际汇款等，以及有关人民币支付的全套服务，包括接受企业和外国客户的人民币存款，用于扩大信贷业务。来自和讯网的资料：2014 年 11 月 27 日，泰国盘谷银行组织东盟各国对进入中国市场感兴趣的企业家、投资者约 60 余人前往上海，进行为期三天的考察中国（上海）自由贸易区活动，投资者来自老挝、越南、柬埔寨、泰国等多个东盟国家，多为大、中型企业，涉及交通运输、商贸、汽车零部件、电子电器、石油化工、塑料、农业等多种行业。在浦东香格里拉大酒店，盘谷银行董事总裁陈智深接受了和讯网的采访。陈智深说，随着中国与东盟贸易额的不断扩大，中国已经成为泰国最大的贸易伙伴，中泰双边贸易额达到 700 亿美元，占泰国对外贸易总额的 12%，盘谷银行的很多企业客户，在中泰贸易中收益颇多，希望通过此次活动使东盟的企业更加了解中国、了解上海。此次考察团成员企业，一部分是和中国有贸易往来的企业，一部分是和中国有贸易机会、或者正在准备开展中国业务的企业。

盘谷银行已经申请设立上海自贸区分行，正处在最后的核准阶段，估计年底或者明年初正式开业。盘谷银行自贸区分行将在人民币汇款结算、人民币跨境贸易结算等方面提供服务，同时提供中国游客到泰国总领馆 VISA 的申请、旅游咨询服务。陈智深说，人民币在国际贸易中的比例在不断增加，中国即将成为世界第二大经济体，中国政府对人民币国际化非常重视，正在加快建设人民币境外结算中心，盘谷银行支持泰国成为人民币境外结算中心。盘谷银行曾多次组织东盟和泰国的企业到中国进行考察，此次考察团规模是最大。本次考察活动将会邀请中国资深学者、企业家，以亲身经验介绍中国（上海）自由贸易区的各项优惠政策及注意事项，实地考察自贸区，还会与本地企业家进行“面对面”的交流。^[2]

[1] 胡晓：《金融危机后的泰国银行业公司治理》，厦门大学，《上海金融》杂志 2008 第 1 期。

[2] 陈浩初：《盘谷银行开设自贸区分行 支持泰国成为人民币境外结算中心》，和讯网，

<http://forex.hexun.com/2014-12-01/170979927.html>

二、盘谷银行汉语服务类型

盘谷银行从事的汉语服务主要分为三个部分：

1. 泰国境内的汉语服务

泰国境内即在泰国本地提供的汉语服务，主要部门是盘谷银行的华人事物部。另外是盘谷银行设在泰国境内的各个分行提供的一些汉语服务，以及所有自动提款机（ATM）上提供的中文说明服务。

2. 泰国境外的汉语服务

盘谷银行境外的汉语服务主要是在中国一些城市设立的盘谷银行的分行，为中国客户提供汉语服务。目前盘谷银行在中国的分行是，1945年的香港分行，盘谷银行（中国）总行，上海分行（1993），，厦门分行（1998），北京分行（2005），深圳分行（2007），重庆分行（2014）和上海自贸试验区支行（2014）。盘谷银行在全球的分支机构不断扩展，以支持中国和亚洲企业经营国际贸易，随着客户的贸易发展而扩展到香港、台湾、新加坡以及其它国家。盘谷银行在中国境内的银行业务范围主要是以下几个方面：

1. 吸收公众存款
2. 发放短期，中期和长期贷款
3. 办理票据承兑与贴现
4. 提供信用证服务及担保
5. 办理国内外结算
6. 买卖、代理买卖外汇
7. 从事同业拆借
8. 提供资信调查和咨询服务

3. 跨境全球汉语网络服务

盘谷银行（中国）有限公司经营中国人民银行批准的结汇、售汇业务，为世界各地的中国客户提供快捷的金融服务，盘谷银行还提供了网络汉语服务。中国客户可以通过网络与盘谷银行进行业务联系。盘谷银行提供的汉语网络服务打破了地域界限，消除境内境外的界限，形成了一种全球的网络汉语服务。



图 1.2 盘谷银行中文网站
<http://www.bbl.com.tw/staff.asp>

盘谷银行提供的网络服务不仅有中文网站，还专门为华人事务部开设了中文网站，方便在泰国的华人，以及在世界各地的华人与盘谷银行进行业务往来和为华人提供信息咨询。



图 1.3 盘谷银行华人事务部中文网站

<http://www.bangkokbank.com/BangkokBankThai/InternationalNetwork/Internationa>

盘谷银行电话服务的磨练热线电话全天 24 个小时服务，提供全英文自动语音答复（AVR）系统咨询服务。磨练热线电话 1333 或+662 645 5555（国际热线）可以选择自动服务器，或直接与工作人员电话。输入客户的PIN 密码及 •Be 1st 卡号码，可以查询账户余额，取消遗失或被咨的银行卡，支付账单，买卖勾通基金以及本人账户间转账。盘谷银行的网站有四种语言：泰文，英文，中文和日文。客户可以通过网站了解银行信息。

三、盘谷银行与开泰银行的汉语服务比较

泰国的盘谷银行和开泰银行两家银行是盘谷银行是泰国最强大的商业银行。面对中国经济的快速发展的影响，为打开中国市场，这两家银行都在一定程度上为中国客户提供汉语服务。在提高汉语服务上，这两家银行多具体自己的优势，劣势，机遇和挑战。开泰银行是由伍柏林先生为首的一批泰华商人于1945年6月8日创建的，原名为泰华农民银行。建行时初始注册资本为500万泰铢，首批员工仅有21名，行址位于曼谷野虎路（今野虎路分行）。银行开业仅半年就实现良好开局，到1945年底第一个会计期末，银行已拥有资产1,500万泰铢，存款1,200万泰铢。经过68年的快速成长，开泰银行已发展为一家在资产总额、存款总额、分行网点和雇员人数方面规模可观的大型金融机构。截至2012年6月30日，开泰银行的注册资本为304.86亿泰铢，总资产18,870.36亿泰铢，存款总额13,256.30亿泰铢，贷款总额12,634.02亿泰铢；在全泰国拥有824家分行，包括曼谷及周边地区288家和外府536家；在海外设有9家分行或代表处，包括洛杉矶分行、开曼群岛分行、香港分行、深圳分行、成都分行、北京代表处、上海代表处、昆明代表处和东京代表处。这些分行和代表处为泰国与世界各地之间开展贸易和金融业务提供了极大的便利。^[1]

开泰银行是泰国最大的商业银行之一，旗下ATM和商户已开通银联卡受理。中国银联董事长苏宁表示，随着中泰两国旅游、经贸往来日益密切，银联卡已成为双方交流合作的重要支付工具。开泰银行是泰国最早与银联开展业务合作的银行之一，此次双方合作把银联跨境支付服务从实体商户延伸到网上，标志银联与泰国金融机构的合作迈上了新的台阶。未来双方的业务合作将向着更加深入和多元化的领域推进，进一步便利两国人员往来和经贸活动。开泰银行首席执行官伍万通表示，泰中两国在经济、文化上均具有很强的相近性和互补性，经贸合作发展空间很大。开泰银行一贯重视与银联的合作，自2005年开通银联卡业务以来，双方合作范围不断拓展且富有成效。此次双方合作开通网上支付受理，将为银联卡持卡人提供新的支付渠道，也将为开泰银行及旗下商户带来更多商机。^[1]

随着开泰银行提供中国银联卡服务，泰国盘谷银行和其它银行也相继推出中国银联卡的服务。首次在泰国的ATM上出现中文服务以适应中国游客和中国

[1] 中国日报网：银联与开泰银行签署银联卡网上支付合作协议，
http://www.chinadaily.com.cn/hqcj/2013-01/24/content_16170959.htm

经济的快速发展。2016年2月，以银联技术标准建设的泰国本地转接系统 TPN (Thai Payment Network) 正式上线，TPN 由银联国际与盘谷银行等 4 家泰国主流银行合资建立，标志着银联和泰国银行业的合作，从传统银行卡业务合作上升到业务技术标准的深度合作。泰国以此系统为依托，创建自有借记卡品牌 TPN。此后，银联国际与盘谷银行深化合作，实现了银联、TPN 卡在泰国的发行。

盘谷银行是泰国最大的商业银行，此次发卡表明，银联通过参与泰国金融基础设施建设，以创新的业务拓展方式，取得东南亚区域银联卡业务本地化发展的重要突破。同时，泰国首次发行本国自有品牌的银行卡，将为市场提供全新支付选择，满足其支付产业升级需要。此举也将促进当地居民熟悉并使用银联卡，双向支持中泰两国人员往来。此次发行的银联、TPN 卡是一张国际支付卡，可以在 157 个国家和地区的银联卡受理网络使用，在泰国境内通过 TPN 转接，在泰国境外则通过银联网络受理。同时，该卡整合了来自银联国际及盘谷银行的优势资源，在旅游出行、景点、酒店、保险、购物等领域提供专属优惠和服务。

中国银联有关负责人表示，未来银联将继续响应“一带一路”战略实施，探索在更多沿线市场复制这种业务拓展模式，共促双边交流合作。目前，银联卡可在泰国几乎所有 ATM 和近七成商户使用，包括大型百货店、机场和市区免税店、7-11 便利店、连锁超市、餐饮酒店和旅游景点等。在东南亚地区，东盟 10 国也已全部实现银联卡受理和发卡，越来越多泰国、新加坡、马来西亚等地居民在日常消费和国际出行中频繁使用银联卡。^[1]

[1] 新浪财经：泰国发行当地首张银联、TPN 卡，
<http://finance.sina.com.cn/stock/usstock/c/2016-05-15/us-ifxsenvn7181592.shtml>

表 1.4 盘谷银行与开泰银行汉语服务比较分析表

	盘谷银行	开泰银行
优势 (Strengths)	<ul style="list-style-type: none"> -盘谷银行是泰国最强大的银行 -服务公司及中小企业方面处于泰国领先地位 -最早开设华人事务服务，有一定的服务经验。 -开设中文网站，方便客户查询一些信息。 	<ul style="list-style-type: none"> -商务汉语在国际中的地位越来越重 -创新和优质服务是开泰银行一直秉承的核心竞争力 -商务汉语服务项目比较多 -商务汉语服务人员的质量比较好。 -中文网站的能够提供不少信息，并且可以进行网上银行业务。
劣势 (Weakness)	<ul style="list-style-type: none"> -在提供的汉语服务上不如开泰银行多，比如在国内分行中缺乏汉语汉语服务。 -汉语服务人员的中文水平不高 -在提供网络汉语服务上还不完善。 	<ul style="list-style-type: none"> -在泰国汉语服务水平还不高。 -开泰银行汉语服务影响力不够 -汉语服务项目还不够 -银行方面提供的汉语资料很少。
机遇 (Opportunities)	<ul style="list-style-type: none"> -计划在泰国发展中国银行分行增长到 20 家分行 (加 17 分行) -与泰国本地银行合作伙伴 -扩大中国客户的服务市场和服务项目。 	<ul style="list-style-type: none"> -与中国银行合作。 -开拓中国的银行业务。 -扩大银行的投资和引资的活动。
挑战 (Thearts)	<ul style="list-style-type: none"> -加强汉语服务人员的汉语服务质量。 -增加汉语服务业务和服务点 	<ul style="list-style-type: none"> -增加新的汉语服务，扩大中国市场的开发。 -提高汉语服务的水平和质量。

总的来说，目前在泰国提供汉语服务的银行主要是盘谷银行和开泰银行。除了在 ATM 上提供汉语服务外，这两家银行还在银行服务点，网上服务即电子商务服务，，华文咨询方面，文字材料方面和参与一些具体的金融合作方面，提供汉语服务和使用商业汉语开展银行的业务。这两家银行都有自己的汉语服务团队，专门为客户提供汉语服务，盘谷银行的华人事务部和开泰银行的中文服务银行及中文服务部门。

第二章 盘谷银行汉语服务调查分析

第一节 华人事务部职员汉语水平调查

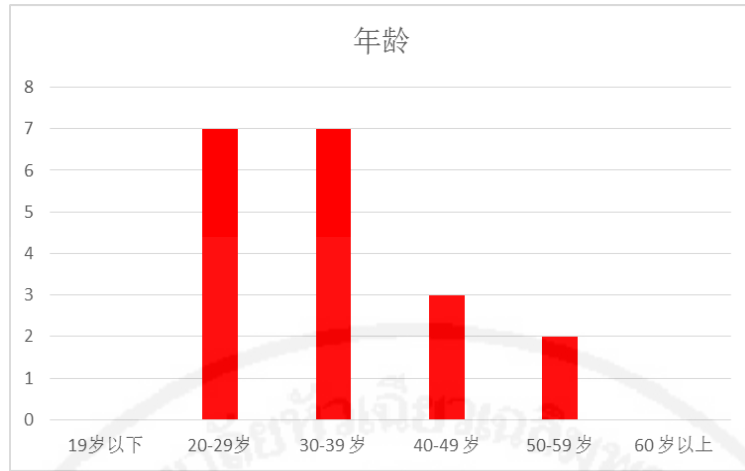
通过采访调查了解到，盘谷银行华人事务部的工作主要是帮客户翻译一些文件、发电子邮件、跟别的相关部门联系等。盘谷银行公共关系部门负责联系中国方面的业务。对华人事务部来说会中文是非常重要的，需要华人事务部的服务人员具有良好的汉语能力，期中包括听说读写，只有这样才能很好第与中国客户进行良好的沟通。

华人事务部的负责人表示，由于中国经济的快速发展，有很多中国人来泰国投资，所以在华人事务部工作的汉语服务人员要掌握基本的汉语知识和专业知识。为了发展银行的业务，开拓中国市场，华人事务部的汉语服务人员要协助客户与银行各部门联系，获取相关资料和信息，让客户了解银行信贷融资等方面的手续。

盘谷银行华人事务部门共有 19 位职员。本次研究对华人事务部的工作人员进行了问卷调查。调查的内容分三个方面。一是有关人员汉语基础知识的掌握情况，二是银行对汉语服务服务人员的管理情况，三是银行对华人事务部人员汉语培训情况。

一、汉语服务人员的基本情况

本次的调查对象是盘谷银行华人事务部的职员，工作地点在 Silom 分行。华人事务部有 19 名职员 5 名男性，15 名女性。在年龄上：20-29 岁 7 人、30-39 岁 7 人、40-49 岁 3 人、50-59 岁 2 人。见图 2.1



图：2.1 年龄

华人事务部的 19 名职员都学过中文。事务部的大部分职员是泰籍职员。他们每个人学中文的时间不一样。根据问卷调查可以反映出他们的汉语水平情况。

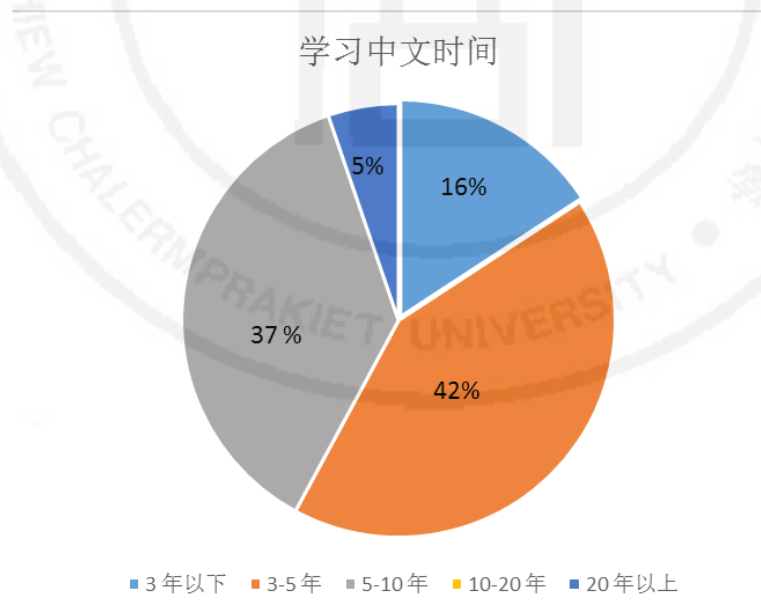


图 2.2 学习中文的时间

从统计图表中可以看到，学习中文 3 年以下的占 16%，3-5 年的占 42%，5-10 年的占 37%，20 年以上的占 5%。

二、职员的汉语水平调查

目前对非母语汉语者的汉语水平的衡量标准的是汉语水平考试（简称 HSK），它是为测试母语非汉语者（包括外国人、华侨和中国少数民族考生）的汉语水平而设立的一项国际汉语能力标准化考试。

在泰国有些公司或者银行应聘时需要提供汉语水平考试的成绩。盘谷银行在招聘人员时没有要求提供汉语水平考试成绩，但是面试时会问。图 2.3 中我们可以看到：盘谷银行泰籍职员参加汉语水平考试的情况。

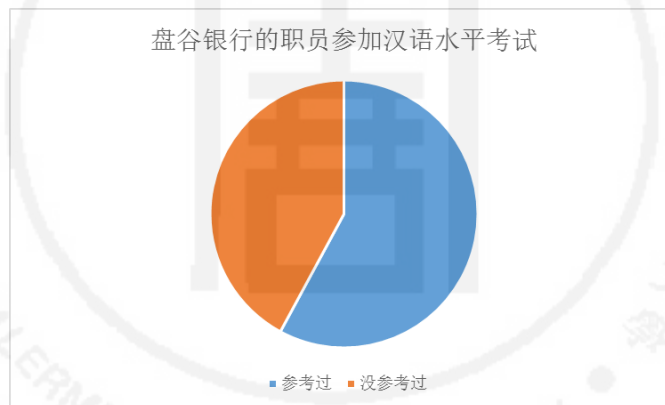


图 2.3 盘谷银行的泰籍参加水平考试

参加过汉语水平有 11 个人占 58%，没有参加过汉语水平考试 8 个人，占 42%。在参加汉语水平考试的职员中，参加 HSK3 级的有 1 个人，参加 HSK4 级的有 2 个人，HSK5 级的有 5 人，HSK6 级的有 2 人，参加 HSK2 级的有 1 个人。

第二节 华人事务部职员汉语使用情况

盘谷银行华人事务部的主要业务就是为客户提供银行业务方面的汉语服务。这不仅要求这里的职员要懂得银行方面的专业知识，还要有良好的中文水平。本次研究调查了事务部 19 名泰籍职员的在汉语听说读写方面的情况。见表 2.4。

表 2.1 工作中使用汉语情况调查

汉语使用情况	很多	多	一般	少	很少
听	3	6	5	3	2
说	3	6	5	3	2
读	4	2	9	1	3
写	3	2	8	2	4
翻译	2	3	6	4	3

从对 19 名职员的问卷调查中反映的资料显示：

听力方面：使用情况一般或多、很多的有 14 人，占 73.7%。

说的方面：使用情况一般或多、很多的也是 14 人，占 73.7%。

读的方面：使用情况一般或多、很多的有 15 人，占 78.9%。

写的方面：使用情况一般或多、很多的有 13 人，占 68.4%。

翻译方面：使用情况一般或多、很多的有 11 人，占 57.9%。

从以上的统计来看，总体来看，华人事务部的职员在汉语使用上平均情况在 70%以上。其中最常用的在汉语阅读方面，占 78.9%，最少用的是在写和翻译方面，分别占 68.4%和 57.9%。在两者中间的是听和说方面，分别占 73.7%和 73.7%。这个统计反映华人事务部的处理华人事物上主要对提供的汉语服务是读、听、说这个方面。“读”的方面之所以比较多，这与银行方面处理银行业务文件多是有很大关系的。这与从事导游、酒店和机场汉语服务的工作不同，这些方面的汉语服务是以听说为主，反映了这

些方面的工作特点。而银行方面的工作不同，需要处理很多文件和报表等，所以在汉语阅读，即文件处理的工作会比较多。

对于华人事务部的职员汉语技能情况，本次研究对这部门的 19 名职员进行了问卷调查，调查结果反映的是华人事务部职员对自己汉语技能水平评估情况。在泰国曼谷有需要用普通话的部门 71 个人是泰国人 百分之 80% ,中国人有 20%。

表 2.2 盘谷银行华人事务部汉语技能情况调查

汉语技能	好	比较好	还可以	有些困难	困难
听	2	3	11	2	1
说	2	2	13	1	1
读	2	4	10	2	1
写	2	1	8	5	3
中-泰翻译	1	2	7	7	2

对华人事务部职员汉语技能自我评估结果进行总结，在汉语技能方面，认为

1. 在听力方面：认为好的、比较好的有 5 人，还可以的有 11 人，共 16 人。总体上看，这些职员在听力方面还是可以的，占 84.2%。
2. 在说的方面：认为好的、比较好的有 4 人，还可以的有 13 人，共 17 人，总数的 89.5%。问卷结果显示大体上在说的方面也是好的。
3. 在读的方面：认为好的、比较好的有 6 人，还可以的有 10 人，共 16 人，总数的 84.2%。虽然总人数和听力方面一样，但认为比较好的职员比听力方面多 1 人。说明在总体上，读的方面还是比听力方面好一点。
4. 在写的方面：认为好的、比较好的有 3 人，还可以的有 8 人，共 11 人占总数的 57.9%。说明在写的方面，这些职员的技能与听、说、读方面要差一些。
5. 在中-泰翻译方面：认为好的、比较好的有 3 人，还可以的有 7 人，共 10 人，占总数的 52.6%。调查显示在中泰翻译方面这些职员的能力与前面的汉语技能相比都要差，接近一半的职员在这方面还不能完全胜任工作的需要。

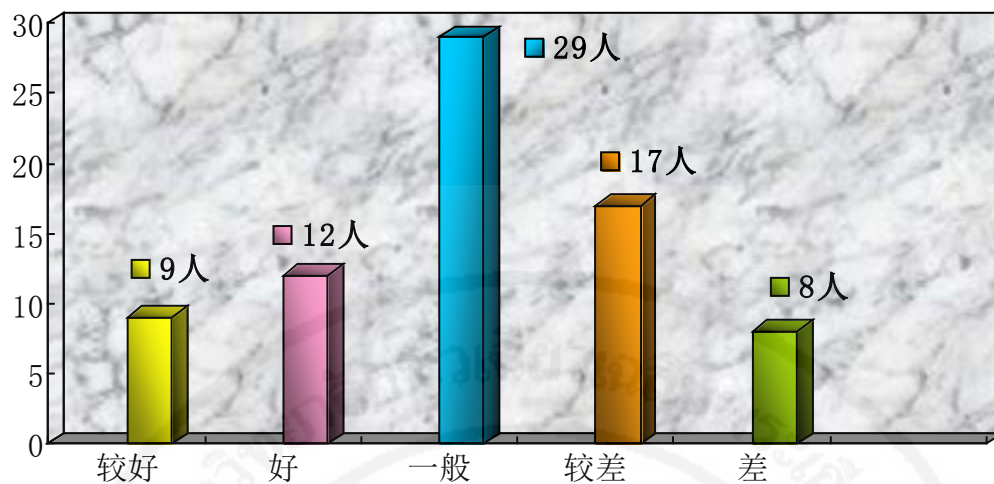


图 2.4 华人事务部职员汉语综合技能自我评估统计表

盘谷银行华人事务部汉语综合技能评估表的统计人数来自图表 2.5)。

在听说读写翻的总体方面自认为：

- 较好的累计人数： 9 人
- 好的累计人数： 12 人
- 一般的累计人数： 29 人
- 较差的累计人数： 17 人
- 差的累计人数： 8 人

从统计表中可以看到，在总体上华人事务部职员的汉语技能处在一般的水平，基本上能够胜任银行对说汉语客户服务的工作的。但具有好的或较好的中文水平和技能的职员还是占少数的。

第三章 问题解决的方法与改进的建议

第一节 华人事务部汉语服务存在的问题

盘谷银行华人事务部从事的工作本身就要求其职员应该具有基本的汉语水平，在这个部门工作的职员能够用汉语处理一般的与银行业务有关的事物。通过问卷调查和实地采访反映出华人事务部的职员的汉语技能存在着不同程度的问题，需要在今后的工作中加以改进，以提高自己的汉语技能，更好地为华人客户提供良好的汉语服务。从调查中反映出来的问题有以下几个方面：

一、汉语综合的方面

从问卷调查中可知（见图表 2.4/2.5），华人事务部的职员大部分的汉语技能在听说读写翻方面表现一般，没有一项大部分职员的表现是好的或较好的。在每个单项技能上，虽然有些职员的技能是好的，但整体上的汉语水平处于一般的状态。这说明华人事务部的职员整体汉语服务团队的中文水平是需要提高的，还有很大的改进空间。汉语基本的能力有很多方向，但是在生活当中只有五个方向（听，说，读，写和翻译）因为现在的华人或者中国大路来每个国家来做商务但是还有语言障碍的沟通问题，发音不准，不了解繁体字因为现代的职员都学过简体字所以有了障碍的汉语文字的问题。

二、汉语书写和翻译的方面

根据问卷调查，与听说读的汉语技能相比，华人事务部的职员在写和翻译上比较弱。在实际工作中，听说读的使用比较多，所以在技能上也比后三项表现得更好一些。为了从总体上提高华人事务部的汉语技能，书写和翻译的技能需要特别加强的。因为对盘谷银行来说，金融行业的业务特点和性质与其它服务贸易行业不同，对汉语听说方面的要求比较高，但对银行业服务贸易的工作来说，不仅在听说读上需要有好的汉语水平，在书写和翻译上也需要有好的汉语技能，只有这样才能适应银行工作的特点，为华人客户提供全方位的汉语服务，满足顾客的要求，开拓盘谷银行的中国市场，为全球华人服务。

汉语是很难的一种语言因为汉语一个字有很多的意思如果翻译错的词就改变了文件。

三、管理部门缺乏对职员的培训

对有关汉语培训方面的问卷调查主要是针对职员的，本次研究缺乏对管理部门的在汉语培训方面的调查，这是本项研究在调查资料搜集方面的不足。尽管如此，通过对盘谷银行职员的调查，也能反映出华人事务部在管理上对汉语培训方面认识不足，没有计划和安排对本部门职员的汉语培训。在华人事务部，汉语水平的提高，以及汉语技能的加强，一般都是靠职员自己的努力和平时的学习。如果主管部门能够制定一个长期的汉语培训计划，有目的和重点地加强汉语培训，以及招聘一些汉语水平高，综合技能好的人员，也不会在华人事务部成立多年来，职员的汉语总体水平还是处于一般的状态。

从以上盘谷银行华人事务部所反映的三个问题来看，这些问题不是一天两天才出现的。因为汉语水平的提高不是短期就能做到，需要长期的学习和在工作中提高的。这也说明华人事务部对职员的汉语服务的培训是做得不好的，对职员汉语技能的培训是缺乏认识和重视的。随着中泰经贸的快速发展，中泰金融领域业务来往的大量增加，如何尽快提高汉语服务人员的中文水平，以适应中泰贸易的发展和进一步开发中国市场，是盘谷银行有关部门需要认真考虑和对待的。只有管理部门重视，公司工作职员努力，才能提高和改进盘谷银行华人事务部整体的汉语服务水平，吸引更多的华人客户，更好地开展银行业务。因为每个的职员的汉语能力都有基本上不一样如果有银行有培训但是职员不来参加这个汉语培训就浪费了时间，还是职员常常参加但是经常迟到得到不够知识，有一些职员的想法觉得培训让他们浪费自己工作的时间，职员常常拿自己的笔记本电脑来做自己的工作比如说在参加培训课一边听一边做课。第三个让大部分的问题发现出来就是发生了问题就是职员觉得这个参加活动的各种各样的培训比如说在课门不听课但是玩游戏。职员缺乏了知识。

四、盘谷银行（泰国）银行内部的语言沟通问题

盘谷银行泰国的中行在 Silom 的总经理和部门经理大部分都是中国人和台湾人，所以内部银行是以汉语交流为主。由于在银行内部除了一部分经理管理一层的人员来自中国外，大部分的职员是泰国人，所以当然有语言的障碍，文化的障碍这些泰籍职员不是每个人都会中文，也不是每个懂中文的泰籍职员在汉语沟通上都没有障碍。盘谷银行内部出现与泰籍员工语言沟通的问题，不仅影响到银行内部的管理也必然影响到对客户的有效沟通，对银行业务的开展。

为了缓解这方面的问题，中泰双方有时使用第三方语言——英文进行沟通。但英文也不是双方的母语，也存在着沟通上的问题。通过对盘谷银行（泰国）汉语服务方面的分析研究，我们可以看到语言交流是否顺畅是银行业务开展好坏的一个非常重要的方面。

第二节 汉语服务的改进措施

通过以上的分析，针对目前存在的问题，盘谷银行华人事务部可以考虑在以下几个方面提高员工的汉语水平，采取一些改进措施。

一、加强汉语学习，提高汉语综合技能

为了发展盘谷银行的业务，更好地为本地华人和海外来的中国客户提供汉语服务，提高盘谷银行相关人员的汉语服务水平要有一个长期的战略措施。作为盘谷银行专门为华人提供汉语服务的华人事务部，加强对职员的汉语培训和管理是非常重要的。在中国经济发展的强大促进下，中泰经贸快速发展。中国已经超越日本，成为泰国的第一大贸易伙伴，2015年中泰双边的贸易额达到一千多亿美元。中国与泰国的经贸发展，两国之间的贸易往来的增加，从大的环境上反映出商务汉在经济活动有着越来越重要的作用。所以，对专门从事华人事物服务的工作人员加强汉语服务，提高中文水平是非常必要的，有利于进一步促进中泰两国经济的发展和开展盘谷银行的业务。每位的华人事务大部分都是泰国职员都需要提供汉语学习的培训，汉语有很多行业但是不是每个职员的能力都一样所以不是每个职员都用时间差不多不一样。

在针对 19 名华人事务部职员是否认为需要加强汉语技能的调查中，有 15 人认为需要，占总数的 78.9%；认为不需要的有 3 人，占 15.8%；有 1 人没有选，占 5.3%。见图表 3.1。

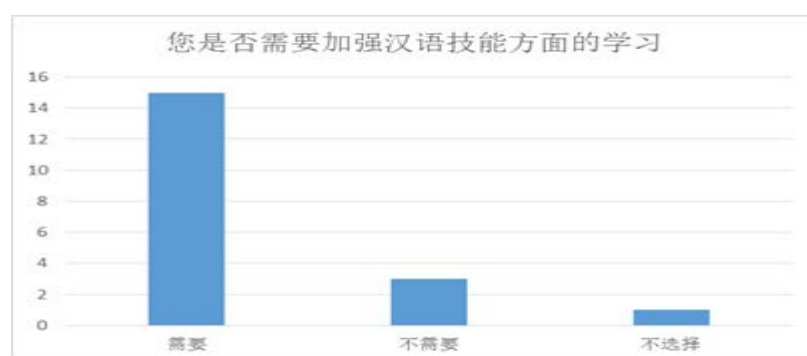


图 3.1 是否需要加强汉语技能的职表

华人事务部的职员具体需要加强哪方面的汉语技能和服务，图表 3.2 和图表 3.3 反映出这方面的情况。

表 3.1 需要加强的汉语服务和技能

认为需要加强的汉语服务和技能	职员人数
1. 中文网站的汉语服务	有 5 人
2. 中文柜台服务	有 3 人
3. 介绍银行方面的文件	有 3 人
4. 中-泰翻译水平	有 3 人
5. 金融的方面的汉语	有 2 人
6. 经济方面的汉语	有 2 人
7. 商业方面的汉语	有 2 人
8. 客户接待工作	有 2 人
9. 为客户文件表格的翻译	有 1 人
10. 银行业务方面的汉语服务	有 1 人

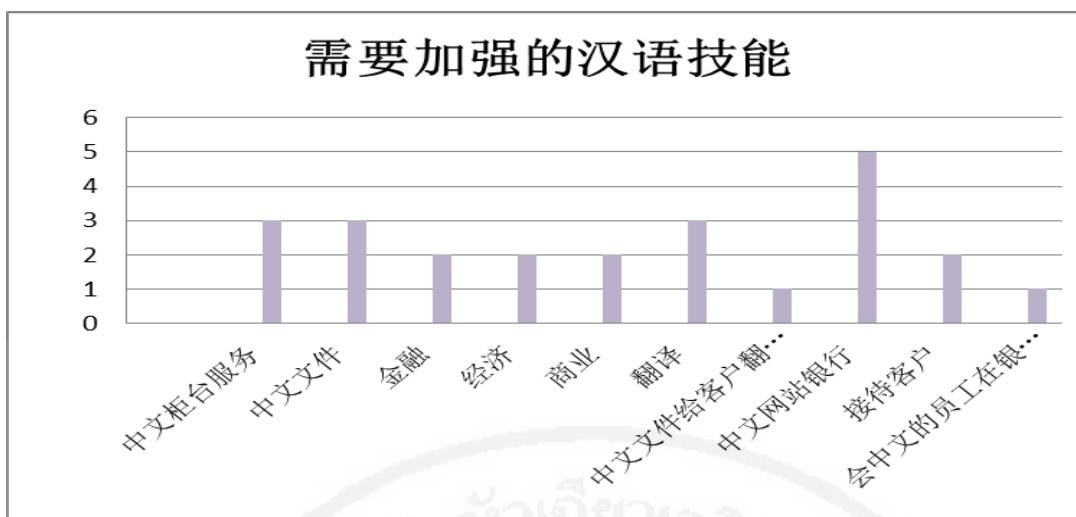


图 3.2 需要加强的汉语技能

通过问卷调查所反映出的问题来看，一方面，华人事物部职员要在具体的汉语技能项目上根据个人的情况，在听说读写翻上提高自己的汉语水平。另一方面，汉语服务水平的提高不能只靠本公司的职员自己的努力，作为银行和具体部门也应该在管理上加强对汉语服务人员的定期培训，为职员安排和提供汉语培训，从组织管理上和制度上保证职员的汉语培训。

二、建立培训制度，加强职员管理

随着中泰经济的发展，盘谷银行跟中国金融方面的业务也越来越多。盘谷银行的主要业务是在国内，所以银行的绝大部分职员的工作用语是泰文。对整个银行来说，泰语是主要服务语言，英语是主要对外的国际服务语言，汉语只是对中国金融市场的服务语言。对盘谷银行来说，在泰国国内除了在 ATM 上看到为客户提供的中文服务外，在其它方面是没有什么汉语服务的。盘谷银行的汉语服务在泰国的主要服务部门就是盘谷银行的华人事务部了。作为主要为本地华人服务的部门，盘谷银行的管理部门应该重视对华人事务部的职员的汉语培训，提高他们的汉语水平，针对在汉语服务中存在的问题加强培训。在提高本部门的汉语水平上，除了职员自身需要根据自己的弱项和工作中使用比较多的地方，有重点、有计划地安排汉语学习外，华人事务部也应该对职员进行定期的汉语培训。

在对银行职员汉语服务中出现的问题，不能只从职员方面来解决，还需要银行方面的管理和培训。为提高职员的汉语服务水平，华人事务部可以从以下

几个方面加强管理：培训体系建设是一项系统工程。公司相关的管理层要承担起相应的职责。高层领导主要是从宏观上加以把握和调控，根据公司发展需要，确定人员培训政策和相应的制度条例，把人员培训纳入公司用人体制。在培训需求分析和训后实施、评估等工作上，则要充分发挥各部门中层和基层管理者的作用。

培训部门作为培训管理的职能部门，担负着培训体系运营和完善的主要职能，培训部门要在充分了解公司发展战略和培训政策、方向的基础上，从专业的角度将公司的培训工作有效的推进到公司的每一个角落。

（一）加强思想认识

中国与东盟地区合作的加强，特别是中国与泰国经贸关系的进一步发展，也为泰国银行业开拓中国金融市场，提供了良好的机遇。为了吸引华人客户，银行方面需要有会中文的职员，为华人客户汉语服务。所以商业汉语服务已经成为银行方面与华人客户进行语言沟通的重要语言。汉语服务人员具有专业知识和良好的语言技能，是银行能否吸引华人客户，满足华人客户的需求必不可少的条件。银行方面需要有高水平的汉语服务人员，只有这样才能有效地发展银行的业务，为本地华人和中国客户提供满意的服务。培训是科学和艺术的结晶

员工培训是企业通过各种方式，使员工具有完成如今或将来工作任务的能力，使他们能够快速掌握技能并改善他们的工作态度，从而改变员工在如今或将来职位上的任务成绩，并且最终完成企业全体绩效晋升的一种计划性和连续性的活动。员工是企业最珍贵的财富，更是企业成长中的一个生力军和战斗队。

（二）汉语培训制度化

为了加强对银行现有职工的汉语和专业知识方面的培训，银行方面需要建立专门的汉语培训制度，使汉语培训制度化。从对盘谷银行华人事务部 19 名泰籍职员的汉语水平调查可知，目前华人事务部职员的汉语水平在总体上还属于一般的水平，中文好的不多，较好的也只有有一些，大部分是属于中等水平。除了银行职员自身需要提高汉语技能外，银行方面也要有培训计划，在制度上和管理方面保证职员汉语培训实行。对职员汉语的培训，不应该只是一时的培训，应该建立一个长效机制。因为语言的提高需要一定的工作经验和时间的积累。加强汉语服务要有战略思想。

在汉语培训上，银行方面应该根据职员在听、说、读、写、翻译中出现的问题，有重点地进行专业培训。另外，除了培训外，银行方面应该定期对职员的汉语水平进行评估，制定汉语服务人员应该达到的汉语水平标准。把汉语水平的提高与职员的福利结合起来，鼓励银行职员加强汉语学习。在泰国有很多汉语培训制度化所以有很多方面需要帮助学生提高汉语的能力。

综上所述，为了解决华人事务部职员在汉语服务中出现的问题，银行方面需要从思想上，制度上和管理上入手，一方面鼓励职员主动加强汉语水平的提高，另一方面也要建立培训制度，保证汉语培训的延续性。

（三）招聘汉语专业人才

为了保证汉语服务的质量，银行方面不仅需要加强对现有职员的汉语培训，而且需要招聘一些中文水平高的职员，以保证汉语服务的质量。在汉语人才招聘上，既要注重听说读，又要注重写和翻译方面，以适合银行工作的需要。第一次来招聘是非常重要的要看出来来应聘的人有没有语言的汉语能力如果有就可以得到好的机会要好好锻炼自己的汉语能力。

结语

论文研究的对象是泰国盘谷银行华人事务部汉语使用情况。论文的目的是通过分析泰国盘谷银行商业汉语的应用，说明商业汉语在盘谷银行的业务发展中的重要作用，指出商业汉语的应用对银行的业务，开拓中国金融市场的重要性。论文通过对盘谷银行汉语服务人员的调查，分析盘谷银行汉语服务人员的中文水平，工作情况和存在的不足，提出了改进的建议。研究表明提高盘谷银行汉语服务的质量，建立银行方面对汉语人才的培训与管理制度，有利于盘谷银行与中国金融界的业务来往，开拓中国市场，吸引更多的华人顾客。

本论文的研究方法主要通过问卷调查和实地调查掌握泰国盘谷银行商业汉语服务的资料，并对相关资料进行定量分析和定性分析，通过理论分析和对比分析研究，说明泰国盘谷银行华人事务部汉语服务的情况。

论文重点研究泰国盘谷银行商业汉语的应用和服务情况。论文分三章：

第一章概述泰国盘谷银行的发展，在海外的业务和汉语服务情况，以及对对中国金融市场的开拓情况。

第二章是对盘谷银行华人事务部汉语服务的调查分析。论文通过对盘谷银行华人事务部汉语使用情况，分析盘谷银行汉语服务人员的汉语水平基本情况，在工作中的汉语使用情况。论文对问卷调查的资料进行了统计分析。

第三章是问题解决的方法和改进措施。论文通过问卷调查，对盘谷银行的汉语服务进行梳理，指出汉语服务中存在的问题，以及管理方面的不足，并对这些问题提出解决方法和改进建议。

本次对盘谷银行华人事务部职员汉语服务情况的调查，指出了目前汉语服务人员汉语水平的状况和存在的问题，取得了一定的研究成果。但是这次研究不足的地方是对职员的一些具体情况调查不全，影响了分析的全面性。另外，问卷调查中缺乏对管理部门在汉语培训方面的调查资料，这些都影响了对本次研究的深度。

参考文献

一、中文资料

- [1] 乔加伟：“盘谷银行董事：望泰国成人民币离岸结算中心之一”
[online]. <http://money.163.com/14/1129/05/AC606T7C00252H36.html>,
2015年6月13日.
- [2] 吴佳丽. 开泰银行商业汉语服务应用分析, 泰国华侨崇圣大学硕士论文,
2014
- [3] 胡晓. 泰国银行业的公司治理, 厦门大学, 2008
- [4] 凌承学. 对泰国盘谷银行的考察和思考, 国际金融 [J] 上海交通大学,
1994, 11.
- [5] 胡梓华. 中级商务汉语教材词汇分析研究, 暨南大学, 2012
- [6] 张雪云. 分析商务汉语翻译在中泰商务活动中的应用, 泰国华侨崇圣大学,
硕士论文, 2014
- [7] 文美珍. 东盟经济一体化对泰国汉语人才的需求——以泰国福协公司为例,
泰国
华侨崇圣大学硕士论文, 2014
- [8] 艾成浩. 对泰国亚航空中服务人员汉语使用情况的调查研究, 泰国华侨崇
圣大学, 硕士论文, 2014
- [9] 新浪财经:
http://finance.sina.com.cn/money/bank/bank_hydt/20090930/02486808487.shtml
- [10] 李翠云, 在华外资银行的进入动因、竞争策略及影响研究[D], 天津, 天津财
经大学, 2006
- [11] 周方治着, 《王权威权?金权; 泰国政治现代化进程》, 北京: 社会科学文献
出版社, 2007
- [12] 田超. 西方国家网络银行发展对比研究, 世界经济情况[J], 2001, 2: 127-
132
- [13] 陈浩初: 《盘谷银行开设自贸区分行 支持泰国成为人民币境外结算中
心》,
和讯网, <http://forex.hexun.com/2014-12-01/170979927.html>
- [14] 胡晓. 金融危机后的泰国银行业公司治理[J], 厦门大学, 上海金融
2008, 1
- [15] 开泰银行网. 开泰银行简,
[http://www.kasikornbank.com/ZH/AboutUs/CompanyBackground/Pages/
CompanyBackground.aspx](http://www.kasikornbank.com/ZH/AboutUs/CompanyBackground/Pages/CompanyBackground.aspx)

- [16] 中国日报网：银联与开泰银行签署银联卡网上支付合作协议，
http://www.chinadaily.com.cn/hqcj/2013-01/24/content_16170959.htm
- [17] 新浪财经：泰国发行当地首张银联、TPN 卡，
<http://finance.sina.com.cn/stock/usstock/c/2016-05-15/us-ifxsenvn7181592.shtml>

二、泰文资料

- [1] ณัฐเศรษฐ จงจรัสพันธ์. (2554) กลยุทธ์ธุรกิจ กลยุทธ์การตลาด พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาไมโคร บร๊านซ์ กรณีศึกษา สาขา. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการตลาด) กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ [PDF เอกสารออนไลน์] แหล่งที่มา:
<http://eprints.utcc.ac.th/302/1/302fulltext.pdf> (19 เมษายน 2559)

附录：盘谷银行（泰国）职员汉语技能 问卷调查表

(แบบสอบถามความสามารถด้านภาษาจีนของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด มหาชน 19 ชุด)

尊敬的受访者：

您好！首先感谢您在百忙之中抽出时间参与本次的问卷调查。本问卷的目的是研究在工商银行（泰国）员工的汉语水平和使用汉语情况，以及对客户提供汉语服务方面的措施和管理方面的状况。本调查是为商业汉语专业的硕士学位论文提供分析研究的数据是资料。本问卷不涉及商业机密，采取无记名方式，对您提供的资料我们将予以保密。请根据您的实际情况逐项填写。非常感谢您的合作和支持。

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

แบบสอบถามฉบับนี้จะนำมาใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์การศึกษาในระดับปริญญา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ โดยมี
วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการใช้ภาษาจีนรวมถึงระดับทักษะทางภาษาจีนของพนักงานธนาคาร
กรุงเทพจำกัด (มหาชน) ตลอดจนการจัดการการให้บริการแก่ลูกค้าในด้านภาษาจีน

จึงขอความกรุณาให้ท่านพิจารณาตอบแบบสอบถามตามข้อเท็จจริง ทั้งนี้ข้อมูลและคำตอบ
ทั้งหมดในแบบสอบถามจะถูกปกปิดเป็นความลับ ไม่มีการระบุชื่อผู้ตอบแบบสอบถาม และผลการ
ศึกษาวิจัยจะเป็นเพียงภาพรวมของการทำวิจัยศึกษาเท่านั้นไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม

ขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

第一部分：基本资料

(ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไป)

(กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน □ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด)

1. 您的性别 (เพศ):

- 男(ชาย) 女(หญิง)

2. 您的年龄 (อายุ):

- 19 以下 岁(ปี) 20-29 岁(ปี) 30-39 岁(ปี)
 40-49 岁(ปี) 50-59 岁(ปี) 60 岁以上(ปี)

3. 您的教育程度 (การศึกษา):

- 大专(วิทยาลัย) 本科(ปริญญาตรี) 硕士(ปริญญาโท)
 博士(ปริญญาเอก)

4. 您的专业是 : 文科 (请具体说明) 理科 (请具体说明) 其他 (请具体说明)

5. 您的工作年限(อายุการทำงาน): 3 年以下 3-5 年 5-10 年 10-20 年
 20 年以上

6. 您在银行的工作 (สายงาน):

- 顾客服务 (Customer Service)
 转账支付 (Transfer Payment)
 独资商业银行
 股份制商业银行
 城市商业银行
 其他

7. 您在银行的职位 (ตำแหน่งงาน):

- 普通职员(เจ้าหน้าที่) 部门主管(ผู้ช่วยผู้จัดการ)
 经理助理(ผู้จัดการ) 经理(ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป)
 总经理助理(ผู้จัดการทั่วไป) 总经理(รองผู้จัดการ)
 副总代

8. 您学习中文的时间：

3 年以下 3-5 年 5-10 年 10-20 年 20 年以上

9. 您是否参考过 HSK（汉语水平考试）（ท่านเคยสอบวัดระดับภาษาจีนหรือไม่）

参考过(เคย) 没有参考过（去）(ไม่เคย)

10. 如果参考过，您最好的 HSK 参考成绩是（ถ้าเคยสอบ ท่านได้รับภาษาจีนระดับไหน）：

HSK 1 HSK 2 HSK 3

HSK 4 HSK 5 HSK6

11. 您认为需要加强哪方面的汉语技能（ท่านต้องการพัฒนาความสามารถภาษาจีนด้านไหน）：

听(ฟัง) 说(พูด) 读(อ่าน)

写(เขียน) 翻译(การแปล)

第二部分：有关汉语基础知识的掌握

(ส่วนที่ 2: การเข้าใจเกี่ยวกับความรู้ด้านภาษาจีน)

(กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในตารางด้านล่างที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด)

一、您在工作中汉语使用的次数 (ความบ่อยของการใช้ภาษาจีนในการทำงาน):

汉语使用 (การใช้ภาษาจีน)	很多 (อย่างมาก)	多 (มาก)	一般 (ปานกลาง)	少 (น้อย)	很少 (น้อยมาก)
听(ฟัง)					
说(พูด)					
读(อ่าน)					
写(เขียน)					
翻译(การแปล)					

二、您在掌握汉语技能上的情况 (ความสามารถของการใช้ภาษาจีน):

汉语技能 (ความสามารถด้าน ภาษาจีน)	很好 (ดีมาก)	比较好 (ค่อนข้างดี)	还可以 (ปานกลาง)	有些困难 (ค่อนข้างลำบาก)	很困难 (ลำบาก มาก)
听(ฟัง)					
说(พูด)					
读(อ่าน)					
写(เขียน)					
翻译(การแปล)					

第三部分：银行对汉语服务方面的管理和职员培训

(ส่วนที่ 3: การเข้าใจเกี่ยวกับความรู้ด้านภาษาจีน)

(กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน □ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด)

1. 您认为银行在汉语服务方面做得如何 (ท่านคิดว่าการใช้งานด้านภาษาจีนเป็นอย่างไร) :
 很好(ดีมาก) 较好(ค่อนข้างดี) 一般(ปานกลาง) 不好(ไม่ดี) 差(แย่)
2. 您认为银行的职员汉语总体水平是 (ท่านคิดว่าระดับภาษาจีนโดยรวมของพนักงานธนาคารเป็นอย่างไร) :
 很好(ดีมาก) 较好(ค่อนข้างดี) 一般(ปานกลาง) 不好(ไม่ดี) 差(แย่)
3. 您认为银行需要在哪些方面提高有关人员的汉语水平 (ท่านคิดว่าธนาคารต้องพัฒนาภาษาจีนด้านไหนให้แก่พนักงาน) :
 听(ฟัง) 说(พูด) 读(อ่าน) 写(เขียน) 翻译(การแปล)
 中国文化(วัฒนธรรมจีน) 金融(การเงิน) 经济(เศรษฐกิจ) 商业管理(การบริหารธุรกิจ)
4. 您对自己的汉语水平是否满意 (ท่านพอใจกับระดับภาษาจีนของตัวเองหรือไม่) :
 很满意 (พอใจมาก) 一般 (เฉยๆ) 不满意 (ไม่พอใจ)
5. 您认为您是否需要加强汉语技能方面的学习 (ท่านคิดว่าท่านต้องการเรียนรู้เพิ่มเติมความสามารถด้านภาษาจีนหรือไม่) :
 需要 (ต้องการ) 不需要 (ไม่ต้องการ)

6. 您认为需要加强汉语技能的方面，可以多选 (ท่านคิดว่าท่านต้องการเพิ่มความสามารถภาษาจีนด้านไหน เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ) :

- 专业词汇如金融、经济方面 (คำศัพท์เฉพาะด้าน เช่น ด้านการเงิน เศรษฐกิจ เป็นต้น)
- 词汇 (คำศัพท์ทั่วไป) 语法 (ไวยากรณ์)
- 口音 (สำเนียง) 了解中国文化 (วัฒนธรรมจีน)
- 商业管理 (การจัดการธุรกิจ) 其他 (请说明) (อื่นๆ โปรดระบุ)

7. 银行是否有对职员提供过中文方面的培训 (ธนาคารมีการฝึกอบรมภาษาจีนให้กับพนักงานหรือไม่) :

- 有培训 (มีอบรม) 无培训 (ไม่มีอบรม)

8. 您是否参加过银行对职员提供的中文方面的培训 (ท่านเข้าร่วมการฝึกอบรมด้านภาษาจีนที่ทางธนาคารจัดขึ้นหรือไม่) :

- 参加过 (เคย) 一次 (1ครั้ง) 两次 (2ครั้ง) 三次 (3ครั้ง) 三次以上 (3ครั้งขึ้นไป)
- 没有 (ไม่เคย)

9. 您认为自己的汉语能力 (ท่านคิดว่าความสามารถด้านภาษาจีนของตัวเองเป็นอย่างไร) :

- 完全能胜任现在的工作 (สามารถรับผิดชอบงานด้านภาษาจีนได้อย่างเต็มที่กับงานปัจจุบัน โดยไม่ติดขัดใดๆ)
- 基本可以满足工作需要 (สามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมายได้)
- 不能完全胜任，有一定的压力 (ไม่สามารถรับผิดชอบงานด้านภาษาจีนได้อย่างเต็มที่ และรู้สึกมีความกดดันจากรอบข้าง)
- 感觉吃力，有很大的压力 (ขาดความมั่นใจในการใช้ภาษาจีน และมีความกดดันจากรอบข้างสูง)

10. 您希望得到哪方面的培训 (ท่านต้องการพัฒนาอบรมภาษาจีนด้านไหน) :

- 汉语培训 (听，读，写，说) (ฝึกอบรมภาษาจีนด้าน ฟัง พูด อ่าน เขียน)
- 文化培训 (ฝึกอบรมด้านวัฒนธรรม)
- 知识培训 (ฝึกอบรมด้านความรู้ทั่วไป)
- 其他 (请说明) (อื่นๆ โปรดระบุ) _____

11. 您认为银行需要在哪些方面增加汉语服务，请具体说明 (ท่านคิดว่าธนาคารควรเพิ่ม
การบริการภาษาจีนทางด้านไหน โปรดระบุ) :

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____
- 4) _____

12. 您认为银行在汉语服务方面存在哪些问题，需要哪些改进 (ท่านคิดว่าการบริการ
ภาษาจีนของธนาคารยังประสบปัญหาอะไรบ้าง และต้องปรับปรุงด้านไหน) :



致谢

本论文是在赵平博士的悉心指导下完成的。导师的专业知识，严谨的治学态度，精益求精的工作作风。不仅使我掌握了基本的研究方法，还使我明白了许多论文写作和分析研究的知识。在此，谨向导师表示崇高的敬意和衷心的感谢！本论文的顺利完成，离不开各位老师、同学和朋友的关心和帮助。

在此，我还要感谢在一起愉快的度过大学生活的每个可爱的同学们和尊敬的老师们，正是由于他们的帮助和支持，我才能克服一个一个的困难和疑惑，直至本文的顺利完成。也要感谢中国朋友的帮助和鼓励我完成这篇论文。

在论文即将完成之际，我的心情无法平静，从开始进入课题到论文的顺利完成，有不少师长、同学和朋友给了我无言的帮助，在这里向他们表示我的诚挚谢意！

符思敏

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล นางสาวณัฐวรรณ หาญพิทักษ์พงศ์ (符思敏)
วัน เดือน ปีเกิด 18 เมษายน 2533
ที่อยู่ปัจจุบัน 1-3 ซอยเจริญนคร 30/1 ถนนเจริญนคร แขวงบางลำพูล่าง เขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร 10150

ประวัติการศึกษา
พ.ศ. 2555 คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
วิทยาเขตบพิตรพิมุขจักรวรรดิ บริหารธุรกิจบัณฑิต (ภาษาอังกฤษธุรกิจ)

