



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

การวิเคราะห์การบริการด้านภาษาจีนของธนาคารไทยพาณิชย์
ANALYSIS OF OPERATION IN CHINESE LANGUAGE SERVICES
IN SIAM COMMERCIAL BANK (SCB)

泰国汇商银行(SCB)商业汉语使用情况分析

ธัญญารัตน์ บุญยศุภสวัสดิ์
(邓麟凤)

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

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

การวิเคราะห์การบริการด้านภาษาจีนของธนาคารไทยพาณิชย์
ANALYSIS OF OPERATION IN CHINESE LANGUAGE SERVICES
IN SIAM COMMERCIAL BANK (SCB)
泰国汇商银行(SCB)商业汉语使用情况分析

ธัญญารัตน์ บุญยศุภสวัสดิ์ (邓麟凤)

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



รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
ประธานกรรมการ



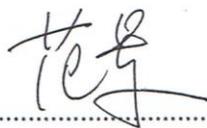
Assoc. Prof. Dr. Xie Kun
อาจารย์ที่ปรึกษา



Assoc. Prof. Shang Hong Yan
กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ



Assoc. Prof. Dr. Xie Kun
กรรมการ



Assoc. Prof. Dr. Fan Jun
กรรมการ



รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)



รองศาสตราจารย์ออิสยา จันทรวินยานุชิต
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
คณบดีคณะภาษาและวัฒนธรรมจีน

การวิเคราะห์การบริการด้านภาษาจีนของธนาคารไทยพาณิชย์

ธัญญารัตน์ บุญยศุภสวัสดิ์ 576088

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: XIE KUN, Ph.D.

บทคัดย่อ

ในปัจจุบันได้มีการทำธุรกรรมด้านการเงินกับทางธนาคารต่าง ๆ มากขึ้น มีชาวต่างชาติมากมายเลือกที่จะมารับบริการธนาคารที่ประเทศไทย โดยธนาคารได้มีการใช้ภาษาจีนในการสื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวก เมื่อไม่กี่ปีมานี้มีชาวต่างชาติจำนวนมากไม่น้อยมาเที่ยวประเทศไทย ดังนั้นธนาคารส่วนใหญ่ของไทยล้วนใช้ภาษา (ต่างประเทศ) ในการบริการรักษา ด้วยเหตุที่นักท่องเที่ยวชาวจีนมีจำนวนค่อนข้างมาก จึงแสดงให้เห็นว่าการใช้ภาษาจีนในการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ มุ่งวิเคราะห์เกี่ยวกับการใช้ภาษาจีนธุรกิจของธนาคารไทยพาณิชย์เป็นธนาคารแรกในเมืองไทยเป็นครั้งแรกที่การจัดตั้งสาขาของธนาคารต่างประเทศในประเทศไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ได้รับมักจะยึดมั่นในการรักษาประเพณีมีอายุหลายศตวรรษของความเป็นเลิศในการให้บริการลูกค้าด้วยบริการทางการเงินทั่วไป เพื่อให้ธนาคารไทยพาณิชย์เป็นรูปแบบธุรกิจชั้นนำของไทย ธนาคารสากลของธนาคารพาณิชย์ที่น่าเสนออย่างเต็มรูปแบบของผลิตภัณฑ์ทางการเงินและบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า ปัจจัยที่สำคัญที่สุดคือ การบริการของธนาคารพึงพอใจของลูกค้าเพราะภาษาของการสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญระหว่างหน่วยงานของธนาคารและลูกค้า ดังนั้น การศึกษานี้จะมุ่งเน้นไปที่ธนาคารที่คนจีนใช้ความสัมพันธ์โอกาสทางธุรกิจในตลาดการค้าในประเทศไทยแล้วศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจบริการภาษาจีน ระดับภาษาจีนของพนักงานการฝึกอบรมภาษาจีนปัญหาในการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จากปัญหาที่ผู้เขียนได้นำเสนอข้อเสนอแนะในการปรับปรุง เพื่อประโยชน์และประสบการณ์ในการดำเนินงานและการให้บริการของธนาคาร

คำสำคัญ: ธนาคารไทยพาณิชย์ ภาษาจีนธุรกิจ บริการด้านภาษาจีน การดำเนินงานในไทย

**ANALYSIS OF OPERATION IN CHINESE LANGUAGE SERVICES
IN SIAM COMMERCIAL BANK (SCB)**

TUNYARAT BUNYASUPASAWAT 576088

MASTER OF ARTS (CHINESE FOR BUSINESS COMMUNICATION)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: XIE KUN, Ph.D.

ABSTRACT

Currently has financial transactions with banks increasingly are many foreigners choose to receive services at the Bank of Thailand. The bank has used Chinese language to facilitate communication. In recent years, a considerable amount of foreigners come to Thailand. The Bank of Thailand is mainly plain language (foreign) in the treatment. Because of the relatively large number of Chinese tourists. It shows that the use of Chinese in the service is essential.

This study aimed to analyze the use of Chinese businessmen of Thailand was the first bank in Thailand for the first time the establishment of branches of foreign banks in the country. Siam Commercial Bank has always been adhering to heal centuries-old tradition of excellence to provide customers with a typical financial services. So far, Siam Commercial Bank is Thailand's leading universal bank business model of a commercial bank offering a full range of financial products and services to meet the various needs of customers. The most important factor is the bank's service requires customer satisfaction. Because the language of communication is a major factor. Between the various departments of the bank and the customer. Therefore, this study will focus on the banking, Mandarin Chinese people use business relationship banking trade market business opportunities in Thailand, then study the relationship between the Chinese language services business of bank.

Keywords: Siam Commercial Bank, Chinese Business, business services Chinese operations in Thailand.

泰国汇商银行(SCB)商业汉语使用情况分析

邓麟凤 576088

硕士学位（商业汉语）

指导教师：解琨 博士

摘要

目前拥有的金融交易，银行越来越有许多外国人选择在泰国的银行接受服务。该银行曾用中国的语言沟通方便。近年来，有相当数量的外国人来泰国。泰国央行在治疗主要通俗易懂的语言（国外）。由于相对大量中国游客的。它表明，在服务利用中国是必不可少的。

本研究旨在分析利用泰国中国商人在泰国第一家银行首次设立国内外资银行的分支机构。泰国汇商银行始终秉承愈百年传统为客户提供卓越的典型金融服务。迄今，泰国汇商银行是泰国领先的一家全能银行经营模式的商业银行，提供全方位金融产品和服务，以满足客户的各种需求。最重要是银行要提供满意的客户服务。因为语言是交流使用的主要工具。对银行部门和客户之间。因此，本论文将重点研究银行提供的汉语服务，使用普通话的提供银行服务，将增加相关银行在泰国贸易市场的商业机会，研究语言服务中国人商务的关系。分析银行的员工情况，泰国汇商银行服务，通过调查发现，员工在这些方面的问题仍然是语言沟通问题，企业内部员工问题、员工的培训问题，汉语水平服务的问题。银行该发现的问题提出改进建议。用这些经验，对银行的经营、服务服务提供参考。

关键词：泰国汇商银行 商业汉语 中文服务

目录

| | |
|--------------------------|-----------|
| บทคัดย่อภาษาไทย | I |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | II |
| 摘要 | III |
| 目录 | IV |
| 表格目录 | VI |
| 图表目录 | VII |
| 绪论 | 1 |
| 一、选题背景和意义 | 1 |
| 二、国内外研究综述 | 2 |
| 三、研究的主要内容 | 5 |
| 四、论文的创新点 | 7 |
| 第一章 汇商银行的发展概况 | 8 |
| 第一节 汇商银行简介 | 8 |
| 第二节 汇商银行在泰国的发展现状 | 12 |
| 第二章 汇商银行的汉语服务调查分析 | 13 |
| 第一节 汇商银行职员的汉语服务情况 | 13 |
| 一、汉语人才的基本情况 | 13 |
| 二、学历与汉语水平情况 | 14 |
| 三、工作部门与工作经验 | 14 |
| 第三章 汇商银行商业汉语的服务情况 | 18 |
| 第一节 银行的业务 | 18 |
| 第二节 银行汉语服务存在的问题 | 28 |
| 一、员工的汉语水平不高 | 28 |
| 二、银行对员工汉语培训不够 | 28 |
| 三、日常业务汉语应用方面的问题 | 28 |
| 第三节 解决这些问题的对策 | 29 |
| 一、招聘员工时要求汉语的水平测试 | 29 |
| 二、制定员工汉语培训规划 | 29 |
| 三、制定日常业务的规范标准 | 29 |

| | |
|-----------------|----|
| 结语 | 30 |
| 参考文献 | 33 |
| 附录 | 34 |
| 致谢 | 38 |
| ประวัติผู้เขียน | 39 |



表格目录

| | |
|---------------------------------|----|
| 表 2-1: 人员在工作中汉语使用的次数 | 15 |
| 表 2-2: 人员在掌握汉语技能上的情况 | 15 |
| 表 2-3: 人员认为银行需要在哪些方面提高有关人员的汉语水平 | 16 |



图表目录

| | |
|--------------------------|----|
| 图 2.1: 年龄 | 13 |
| 图 2.2: 学习中文的年限 | 14 |
| 图 2.3: 您认为自己需要加强哪方面的汉语技能 | 14 |
| 图 2.4: 人员需求学习汉语的百分比 | 16 |
| 图 2.5: 您在的银行工作 | 17 |



绪论

一、选题的背景及研究意义

泰国汇商银行是依据皇家宪章于 1906 年成立的泰国的第一家本土商业银行，并具有独立法人地位的商业银行。泰国汇商银行始终秉承百年传统，为客户提供卓越的金融服务。迄今，泰国汇商银行是泰国领先的一家提供全面金融服务的商业银行，提供全方位金融产品和服务，以满足客户的各种需求。我们在泰国金融机构行业中拥有覆盖面最多和最广泛的分行网点，是泰国市值最高的上市公司。

泰国汇商银行目前在全泰国范围内通过其分支机构、兑换处、ATM 网络、业务关系中心（BRC）提供金融产品和服务。

1998 年到 1999 年“大胆的步骤奋斗” - 由于亚洲金融危机。步进大胆的斗争“泡沫经济”的结果继续影响该国的经济和银行业务，甚至运作受到严重影响。从经济停滞硬和实施的范围内限制措施。国际货币基金组织（IMF），商务部泰国受经济危机不可避免地使银行。今天算是危机时代该银行已增加了银行的不良贷款金额的目的是解决问题。通过努力维持充足的资本改善。重组开支的银行削减的重组。这种合作银行同盟官员也是如此。在长期的解决方案，与股份发行的现有股东完成银行的增资。国外投资者而新股的发行被认为是最大的。泰国已经提到年度亚洲股权交易从多家金融期刊。

截止 2011 年 12 月底，泰国汇商银行的市值达到 3960 亿铢，为泰国金融机构最高，总资产达到 18780 亿泰铢，在泰国拥有分支行 1100 个、外币兑换处 114 个和 7678 个 ATM，位居泰国银行业之首。

目前，中国是东盟的第一大贸易伙伴，东盟是中国的第三大贸易伙伴；东盟是中国的重要投资来源地，也是中国企业在国外投资的第一大市场。

2013 年是中国—东盟合作关系重要的一年，这一年是中国与东盟建立战略伙伴关系十周年，双方总结了过去十年合作所取得的丰硕成果：政治互信不断深入，经济合作进展迅速，人文交往日益密切。另一方面，双方将合作推进快车道，提出了合作的新目标、新思路，开启了深化互利合作的新篇章。2014 年是双方建立战略伙伴关系第二个十年的开局之年，是共同打造升级版自贸区的重要一年。

《中国—东盟自由贸易区季度报告》的编发旨在满足各有关方以及民众了解中国—东盟自贸区发展的需要，促进中国与东盟打造自贸区升级版以及区域

经济一体化的新发展，促进双方实现共同制定的贸易和投资合作的目标，促进自贸区内各国共同发展和地区繁荣。

2014 年本报告由中国—东盟商务理事会主编，泰国汇商银行是泰国银行界独家参与合作方。

随着中国经济的高速发展，中国企业到泰国投资及贸易数款越来越大，需要泰国银行业提供相应的汉语服务就显得非常重要。因此，本文正是在种情况下，选择研究泰国开泰银行提供的汉语服务为研究内容。以希望给银行提供一些经验及建议。

二、本课题研究领域国内外的研究动态及发展趋势

有关分析研究泰国汇商银行商业汉语服务应用的论文和论著，

1.) 有关汉语服务方面的研究

张凯慕^[1]（2014），研究了泰国素万那普机场的汉语服务情况，例如标识牌、服务员等方面，并通过实地考察和问卷调查探索素万那普机场的汉语服务存在问题，最后为官方提出改进的方法。

巫蕊^[2]（2015），分析了中国工商银行在泰国市场的发展现状、营销策略、管理方式及其进入泰国市场后所面对的问题与挑战，探讨了中国工商银行的泰英服务情况，并对在语言应用中存在问题，进而提出对策和建议。

2.) 有关银行服务方面的研究

胡赤颖^[3]（2013），分析了随着互联网技术的发展，网上银行在中国的发展也越来越快，无论是从行业内网上银行的普及度还是网上银行发展的规模来看，中国的网上银行目前都属于朝阳产业。对于传统银行而言，网上银行具有降低经营成本、降低交易成本、更好的客户服务模式、更好的客户服务内容等优势，而且网上银行打破了时间、地域、交易方式的限制，大大方便了广大客户。目前，中国银行的网上银行发展势头迅猛，然而随着技术和服务同质化，国内银行的网银竞争也日趋激烈，中国银行若想保持行业的领先地位，保持网上银行的健康持续发展，就必须提高网上银行的服务质量，从而保证中国银行未来的核心竞争力。

[1] 张凯慕，素万那普国际机场商业汉语服务调查分析 [D]，华侨崇圣大学，2014.

[2] 巫蕊，中国工商银行在泰国的业务发展——分析工商银行的本土化经营和汉语服务情况 [D]，华侨崇圣大学，2015.

[3] 胡赤颖，中国银行网上银行服务质量研究 [D]，中南大学，2013.

张建华^[1]（2004），研究了全球经济的一体化进程加速，给我国商业银行业带来了巨大的机遇和挑战。中外资商业银行竞争同趋激烈，竞争的焦点，更多地集中在服务理念、服务方式和服务手段上。商业银行服务管理的重要性已经凸现。本文从我国商业银行服务现状出发，运用服务管理理论对商业银行服务管理的特点、服务要素、作用进行分析，提出对服务质量的管理目标和实施服务管理的措施。对等候服务这一商业银行普遍存在的问题，采用随机排队模型，进行分析研究，确定影响服务质量的关键因素。

李红云^[2]（2004），研究了经济的不断发展，银行作为服务业的特质越来越显著，然而现有的源自一般工商企业营销理论的银行市场营销却无法突出这一特质。银行市场营销理论以及新兴的服务营销理论，进而系统阐述了银行服务营销的概念，并以银行服务的基本特征为依据，构建了银行服务营销策略体系。为使银行服务营销理论成为一个完整的与实践相结合的体系，本文以花旗银行为例，分析了银行服务营销策略在实践中的应用。与西方发达国家商业银行相比，我国商业银行在营销领域的发展程度还很低。本文分析了国内银行营销中普遍存在的一些问题，提出了我国银行营销的发展思路。即以调整组织结构、开展内部营销、培育企业文化、深入开展客户关系营销、有效实施差异化营销以及大力拓展客户经理制为依托，构建以服务营销为中心的银行营销新体系。

3.) 有关外资银行本土化方面的研究

刘钢^[3]（2013），这篇期刊综述了本土化是外资银行在中国金融市场生存和发展的唯一出路。提出外资银行本土化问题，并对此提出相应对策，尽快适应中国的金融监管环境，顺势而为，合规经营，充分发挥中、外资银行各自的比较优势，取得合作共赢效果，细分市场本土化，雇用人才本土化，公共关系本土化以及保持特色经营，规避邯郸学步。

李莉^[4]（2005），研究了中小企业发展问题是一个世界性的课题，也是一个长久性的课题。不论是发达国家，还是发展中国家，都存在着大量的中小企业。据多种渠道的统计资料表明，一个国家或地区的财富 50%以上是由中小企业创造的，世界财富至少有一半是由中小企业创造的。中小企业在世界经济中占有十分

[1] 张建华. 商业银行服务分析与管理, 2004

[2] 李红云. 银行服务营销, 2004

[3] 刘钢. 外资银行的本土化问题与对策, 2013

[4] 李莉, 国际中小企业本土化问题研究 [D], 中国海洋大学, 2005.

重要的地位。在经济全球化不断深化的过程中,中小企业正面临着前所未有的国际竞争压力。中小企业要想在新的形势下获得持续发展,所采取的对策之一就是通过对企业生产经营活动的国际化,即通过对外产业和资本转移,把竞争压力转化为竞争实力。对转入区来说,产业转移将会通过一系列的传递扩散机制,提高整个地区的产业竞争力,带来地区经济的繁荣。同时,国际中小企业出于各种各样的原因,如降低综合性生产成本,适应企业市场环境的需要,消费者需求的压力等等,采取了本土化经营战略。这一战略在给企业和东道国带来利益的同时,也不可避免的出现了一些问题。因此,本文尝试从国际中小企业本土化过程中的问题出发,以在山东的韩国中小企业为例,分析国际中小企业本土化方面的特点及出现的问题,并就这些问题的产生提出了解决的办法和思路。

郑淳淳^[1] (2010),研究了无论是哪个行业的境外公司,一旦决定进入到他国市场,最常提到的战略前提便是“本土化”,因为他们深知“本土化”对于了解当地市场和开展业务的重要性。银行业同样如此,尤其对于为客户提供理财投资规划的财富管理部门而言,了解客户的心理与需求更是十分必要。然而,真正的做到“本土化”,并非像只是喊喊口号、拉拉大旗那般容易,而是要在充分的调研、科学的分析、合理的归类基础上,深入到当地市场中去,清楚地认识到自身和竞争对手的优劣势,尽量做到扬长避短。本文的创作即在中国金融市场与国际日益接轨、外资银行与中资银行竞争日趋激烈的大背景之下,系统的分析理财业务在国内外不同的发展现状,并在外资银行在国内经营 3 余年之际,根据这一阶段实际取得的成绩和发现的问题,对比中外资银行理财业务的特点,剖析外资银行本土化进程中所遇到的阻碍因素,有针对性的提出改进建议,使传统的本土化理论更具有现实性和可行性。

4.) 有关银行影响因素方面的研究

吴晓云和焦勇兵^[2] (2008),网络银行已经成为银行业保留老顾客和获取新顾客的一种新兴的服务渠道,而有关顾客采用网络银行影响因素的研究也越来越激发兴趣,引起关注。感知风险和信任是网络银行顾客最为担心的因素,但这似乎并没有引起学者们的足够重视。大多数研究都将顾客方面的建构作为认知建构的前置因素,而将银行方面的建构作为认知建构的前置因素的研究还几乎无人问津。本研究的重要意义在于:在具体的网络银行环境下,以科技接受模型为

[1] 郑淳淳, 外资银行理财业务本土化的战略分析 [D], 首都经济贸易大学, 2010.

[2] 吴晓云和焦勇兵, 顾客采用网络银行的影响因素研究 [D], 南开大学商学院, 2008.

基础,在认知建构中增加感知风险和信任等变量,同时将顾客方面的自我效能和银行方面的便利条件两个建构分别作为认知构建的前置因素,从而对网络银行的采用意图进行理论探讨和实证检验。

刘娅^[1] (2012),研究了银行的金融产品、服务环境、服务人员和品牌传播都会对顾客体验产生显著性影响,其中,服务员工的影响程度最大,其次为服务产品、服务环境和品牌传播。银行四因素之间又相互依赖,相互影响,构成银行服务的整体。本文的创新之处在于,基于大多数学者对顾客体验的共识,从顾客体验互动双方的角度对影响因素进行系统梳理,并以银行零售业务为例,进行理论模型的验证分析,探讨影响因素之间的相互关系,不仅充实了学术界对银行顾客体验的研究,而且为提升银行业服务水平提供了新的思路 and 方向。

董霓琴^[2] (2009),研究了网上银行是 Internet 上的虚拟银行柜台。网上银行以传统银行经营方式无可比拟的优势——成本低,业务容量大,处理速度快,不受时间和空间的限制等蓬勃发展起来,它可以降低银行的运营成本、实现与客户的有效互动并使其有能力为客户提供更多增值服务,让客户突破时空限制随时随地获得银行服务。网上银行市场空间广阔,然而竞争也十分激烈。在此背景下了解影响银行客户网上银行持续使用意向的因素,制定有针对性的营销策略已经成为必然,本研究将对此进行理论与实证研究。本文在回顾以往研究的基础上,就目前中国网上银行发展中遇到的主要问题,在期望确定理论的框架下,以有网上银行使用经历的大学生为样本,研究了影响顾客持续使用网上银行的因素。

三、本选题的研究目的、方法、内容、要解决的关键问题

1.) 研究的目的和意义

本论文研究的目的是通过分析泰国汇商银行职员的汉语使用情况研究,以及提高银行职员的汉语服务水平方面还需要做哪些改进,存在哪些问题,并提出解决问题的建议和改进措施。探讨商业汉语的使用对汇商银行的发展带来哪些积极作用和影响。由于银行提供懂中泰双语服务的员工,他们对中泰文化开展金融服务了解深刻并的使用中文与泰文的能力很强,他们能助于中泰投资者与企业家。为了提高泰国汇商银行(SCB)人员对中国客户服务质量。

[1] 刘娅,银行零售业务顾客体验的影响因素研究[D],山东大学,2012.

[2] 董霓琴,网上银行持续使用意愿影响因素的实证研究,武汉科技大学,2009.

在泰国的关于银行职员汉语使用的论文太少，所以未来的研究者可以用本论文作为参考文献。

2.) 研究的方法

研究方法主要是根据所掌握的有关汇商银行商业汉语服务应用的资料和商业汉语的作用，通过理论分析，分析研究汇商银行商业汉语服务的情况。

(1) 文献分析法

通过对员工相关的学术论文、研究文章，以及与本论文有关的各种资料，对泰国汇商银行职员和客户的情况进行分析研究。

(2) 问卷调查法

问卷法，问卷法是通过由一系列问题构成的调查表收集资料以测量人的行为和态度的心理学基本研究方法之一。“问卷”译自法文 questionnaire 一词，其原意是“一种为统计或调查用的问题单”。

(3) 访谈法

本论文使用较深泰国汇商银行的资料所以研究者访谈泰国汇商银行职员。

3.) 研究的主要内容

论文研究的主要是泰国汇商银行商业汉语的应用，分析汇商银行通过提供汉语服务在开展业务和开拓金融市场方面，特别是发展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活动中遇到最提问的满足、神挑战，以及提出解决问题的建议和改进措施。

4.) 要解决的关键问题

- (1) 提高汇商银行职员汉语服务有哪些方法。
- (2) 职员的汉语服务怎样成为银行业务的主要优势。
- (3) 分析从这些资料中发现问题和解决问题。

四、论文研究的创新性

目前有关对泰国汇商银行职员的外语使用情况研究不多。通过目前所收集的资料，有关专门分析泰国汇商银行职员汉语使用情况的研究论文比较少，研究不深入。本论文的研究是在这些研究的基础上，进一步分析泰国汇商银行职员的汉语使用情况，发现问题，提出对策。论文的主要创新性体现在：

1. 首次对泰国汇商银行在商业汉语服务使用上的情况进行研究。
2. 研究中文客户的要求对泰国汇商银行职员的汉语使用。
3. 通过分析研究指出商业汉语对泰国汇商银行发展的有利因素，搞好汉语服务对银行发展的影响。

五、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 汇商银行的发展概况

第一节 汇商银行简介

汇商银行是泰国第一家商业银行，有着百余年的发展历史，业务涉及保险、券商、零售、大宗等领域，现总资产在泰银行业内排名第二。汇商银行正在加强与中国客户的业务合作，将为在泰国投资兴业的中资企业提供全方位的金融服务。泰国汇商银行期望通过不断增长的跨境贸易和投资交易，加强其在中国的业务，赶上其它大型同行的步伐。汇商银行中国业务执行副总裁玛诺表示，“中国是世界上第二大经济体，我行的中国业务基数较低，商机相对较大，因此有望在未来几年内呈现显著增长趋势。”泰国第三大贷款银行汇商银行，于2013年11月在北京开设了代表处，并在去年设立了中国业务部。中国是世界上第二大对泰直接投资的国家，仅次于日本。尽管中国对泰国的外国直接投资份额仍不足10%，但这一数字有望在未来五年翻一番。农业及相关业务，食品制造是中国企业在泰国投资的主要领域，且中国视泰国为其面向东盟市场的生产基地。汇商银行已经中国的几个公私领域企业进行合作。

目前、泰国汇商银行董事会主席是阿南·班雅拉春先生。泰国前总理（任职时间：第一次，1991年；第二次，1992年）。泰国前任外交部常务次长：曾率领泰国代表团与中国建立外交关系。

然而，汇商银行需要考虑客户需求，再决定是否要在中国开设分公司。最初，北京代表处可以覆盖中国、泰国和其它国家设有办事处的交易，如柬埔寨、缅甸和越南的汇商银行办事处。

本论文研究了汇商银行的汉语应用的职员在泰国曼谷市乍都节区拉差达披色路。汉语服务是指企业全体员工在与一切企业利益相关的人或企业的交往中所体现的为其提供热情、周到、主动的服务的欲望和意识。即自觉主动做好服务工作的一种观念和愿望，它发自服务人员的内心。银行服务产品是银行从服务贸易中获利的基础，其品种直接影响银行的获利情况。银行服务贸易的主要产品包括以下内容。

一、提供的银行服务产品

泰国的产品

(一) **零售银行集团** 存款产品、投资、保险产品、信用产品、信用卡、缴费和预付费、电子银行、投资银行服务的服务、汇款、外汇。检查保险箱。

(二) **集团企业信贷** 商业、计费 and 支付、外贸和转让、投资和保险、外汇、网上银行业务存款、商务、汇商银行中小企业业务好友帐户、银行。通过电话业务。

二、国内分支机构

▪ 泰国总行地址

表格

个人银行服务提供房屋贷款、个人贷款、汽车贷款、信用卡、ATM卡、借记卡、外币兑换服务和海外汇款以及投资理财和银行保险服务。

公司银行服务为不同的机构提供贷款及咨询顾问服务。

商务银行服务通过商务关系中心 (BRCs) 为中小企业 (SME) 提供金融产品及服务，提供金融咨询满足客户理财需求。

环球交易服务为大型企业和中小企业客户提供金融交易产品，产品包括企业现金管理，贸易融资和公司信托。

特殊资产处理管理及处理大部分银行不良贷款 (NPLs) 和不良资产 (NPAs)。

资金交易业务提供了一系列涵盖流动性的国债产品，利率和汇率工具。

在泰国内有554本地银行分支机构被分为以下 北部 41 分行、东北 145 分行、中部 176 分行、东部 91 分行、西部 33分行、南部 68 分行。

三、海外分支机构及提供的服务

(一) 中国分行 - 2013年10月31日，为进入中国庞大市场，泰国汇商银行成立其北京代表处。对泰国大银行来说，泰国汇商银行的行动较晚，盘古银行早于 1992 年，随后 1996 年。

| 提供服务 |
|--------------------------------------|
| 1. 为客户与泰国总行间的业务合作进行相关的联络及市场调查 |
| 2. 作为总行在中国的代表处，为客户提供包括法律、法规及商业投资信息咨询 |
| 3. 做好各级政府及其相关部门的联络协调工作 |

(二) 中国香港分行 - 泰国汇商银行香港分行

为扩大海外经营，1979年4月23日成立泰国汇商金融公司，到1990年11月28日成立泰国汇商银行香港分行

■目前香港分行提供的服务如下：第一所示

| 提供服务 |
|--------------------|
| 1. 外币存款账户 |
| 2. 企业信贷 |
| 3. 国际基金转帐 |
| 4. 国际贸易业务 |
| 5. 银行担保服务 |
| 6. 基金债券管理 |
| 7. 全球交易服务 |
| 8. 条件交付账户 |
| 9. 投资金融及企业咨询服务 |
| 10. 灵活专业/量身订制的金融服务 |

(三) 缅甸分行 - 近几年来，缅甸的经济迅速发展，同时缅甸是泰国邻居，双方的交易日趋增长，因此泰国汇商银行于2012年11月23日成立 Siam Commercial Bank PCL, Yangon Representative Office

| 提供服务 |
|----------------------------------|
| 1. 通过泰国总行和缅甸合作银行为客户提供相关银行业务 |
| 2. 作为信息提供机构，为客户提供包括相关法规和商业投资信息咨询 |
| 3. 协调缅甸各级政府部门及私营部门 |

(四) 老挝分行 - Siam Commercial Bank PCL, Vientiane Branch (1992年12月23日)

| 提供服务 |
|--------------------|
| 1. 外币存款账户 |
| 2. 企业信贷 |
| 3. 国际基金转帐 |
| 4. 国际贸易业务 |
| 5. 银行担保服务 |
| 6. 基金债券管理 |
| 7. 全球交易服务 |
| 8. 条件交付账户 |
| 9. 投资金融及企业咨询服务 |
| 10. 灵活专业/量身订制的金融服务 |

(五) 越南分行 - Vinasiam 合资银行 (2016年3月21日)

| 提供服务 |
|--------------|
| 1. 存款 |
| 2. 企业信贷 |
| 3. 贸易业务 |
| 4. 外汇业务 |
| 5. 国际付款 |
| 6. 国内转帐 |
| 7. 代付工资 |
| 8. 现金清点及认证服务 |
| 9. 代收代付服务 |

(六) 柬埔寨分行 - Cambodian Commercial Bank (1991年07月01日)

| 提供服务 |
|--------------------|
| 1. 外币存款账户 |
| 2. 企业信贷 |
| 3. 国际基金转帐 |
| 4. 国际贸易业务 |
| 5. 银行担保服务 |
| 6. 基金债券管理 |
| 7. 全球交易服务 |
| 8. 条件交付账户 |
| 9. 投资金融及企业咨询服务 |
| 10. 灵活专业/量身订制的金融服务 |

(七) 新加坡分行 - 泰国汇商银行新加坡分行 (1994 年 10 月 18 日)

| 提供服务 |
|--------------------|
| 1. 外币存款账户 |
| 2. 企业信贷 |
| 3. 国际基金转帐 |
| 4. 国际贸易业务 |
| 5. 银行担保服务 |
| 6. 基金债券管理 |
| 7. 全球交易服务 |
| 8. 条件交付账户 |
| 9. 投资金融及企业咨询服务 |
| 10. 灵活专业/量身订制的金融服务 |

第二节 汇商银行在泰国的发展现状

促进银行市场

促进银行市场使用汉语服务是银行的器具用来支持销售，包括广告 (Advertising) 公共关系 (Public Relation) 这包括事件营销 (Event Marketing) 促进销售 (Sales Promotion) 和销售业务员通过 (Personal Selling)

广告

广告是指产品负责人使用与客户或潜在客户进行交流活动。通过媒体，如报纸，杂志，电视，广播，网络等广告的目的是建立对产品和产品细节中国的看法。为了说服中国消费者的客户使用该服务。

公共关系

公关手段的营销活动，提高组织及其产品的形象和良好形象。公共关系工作，如中国人参与设计 (Logo) 和银行产品均匀设计办公家具告诉有关银行提供媒体的新闻或消息。新闻或新闻稿的记者受邀来听官方新闻稿。

销售业务员通过

银行的角色已经发生了很大变化。从客户端必须进入与银行接触。该银行的客户，而不是雇员。销售的发展外资银行来了自 1993 年入侵，直到 1998 年的经济危机，这引起了银行本地银行之间的合资企业，外资银行开办小企业。许多银行混血由于积极的营销结果，专注于销售更多。

第二章 汇商银行的汉语服务调查分析

第一节 汇商银行职员的汉语服务情况

一、汉语人才的基本情况

根据我调查的泰国汇商银行的泰国人事务部的职员员工在拉差达披色路分行部门的统计分析的资料，泰国汇商银行总部 20 名泰国人员被调查者中，具有 9 名男性，11 名女性，而且在调查表现出来调查者中有 19 岁以下没有表现出来、20-29 岁 10 个人、30-39 岁 9 名、40-49 岁 1 名、50-59 岁以上没有表现出来。（见图 2.1）

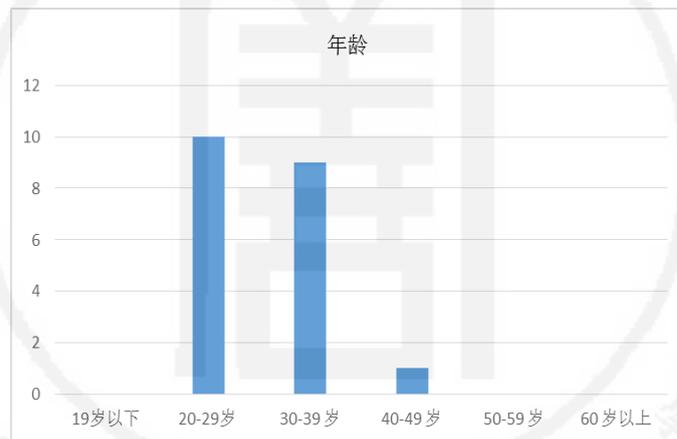


图 2.1 :年龄

泰国汇商银行的大部分的职员中 20 个人都已经学过中文了。因为大部分的职员都是泰国人，所以存在语言使用的问题，但是每个学习中文的时间不一样，根据问卷调查表现出来的情况，可以知道每个人的知识怎么样，语言的能力强不强。

二、学历与汉语水平情况

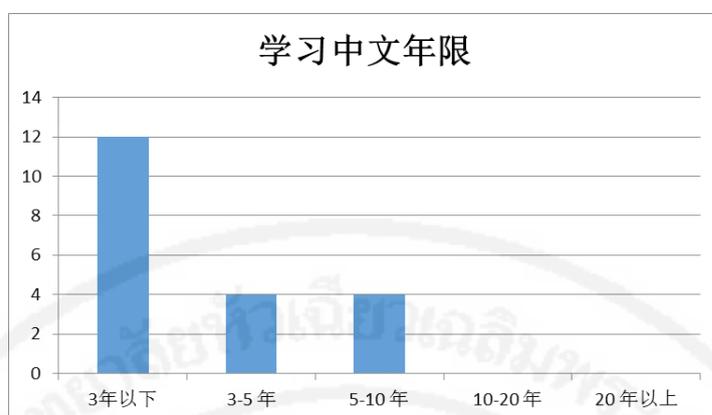


图2.2：学习中文的年限

在泰国汇商银行总被调查者中学习中文的年限，有 3 年以下 12 个人、3-5 年 4 个人、5-10 年 4 个人、10 年以上没有表现出来学习汉语。每个人学习中文的年限不一样，有许多年轻和中年学中文。有一些自己寻找看书、找中国朋友对话普通话、在网络看电影、还是专门学校学习。（见图 2.1，2.2）

三、工作部门与工作经验

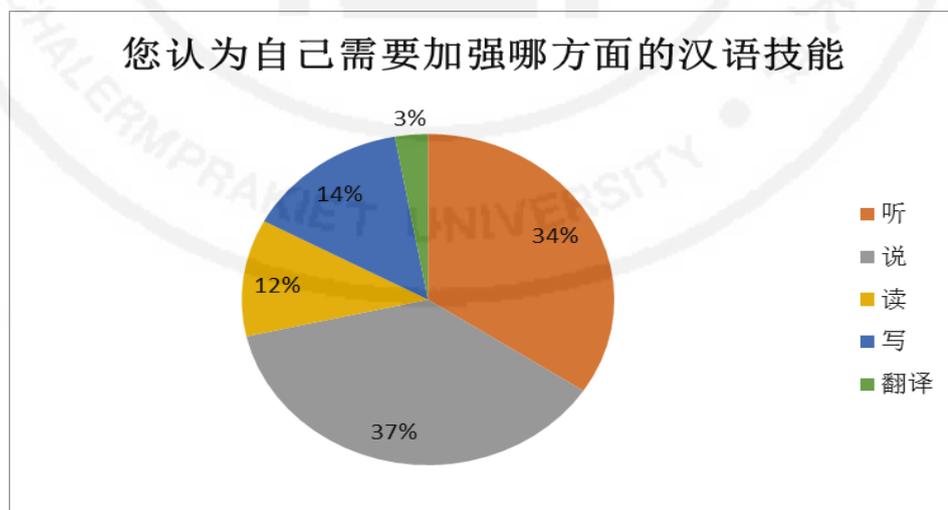


图2.3：您认为自己需要加强哪方面的汉语技能

从被调查者泰国汇商银行总部内的泰籍职员20名，具有 34%(听)、37% 个人 (说)、12% 个人 (读)、14% 个人 (写)、3% 个人 (翻译)。员工需要加强汉语

技能方面说和听，因为每天都需要联系沟通基本的职能。也有需要加强写和读但是不太用多。有人太少选择翻译。（见图 2.3）

表 2-1 人员在工作中汉语使用的次数

| 人员在工作中汉语使用的次数 | 平均值 | 汉语使用的程度 |
|---------------|------|---------|
| 听 | 3.3 | 中 |
| 说 | 3.25 | 中 |
| 读 | 2.95 | 中 |
| 写 | 2.5 | 少 |
| 翻译 | 2.5 | 少 |

从表 1 来看，人员在工作中汉语使用的次数，汉语使用的程度听力（平均值=3.3）、说话（平均值=3.25）、阅读方面（平均值=2.95），这三个方面是在中极程度。并写作（平均值=2.5）与翻译方面（平均值=2.5）属于少级程度。

表 2-2 人员在掌握汉语技能上的情况

| 人员在掌握汉语技能上的情况 | 平均值 | 掌握汉语技能的程度 |
|---------------|------|-----------|
| 听 | 3.45 | 比较好 |
| 说 | 3.5 | 比较好 |
| 读 | 3.05 | 还可以 |
| 写 | 2.6 | 还可以 |
| 翻译 | 2.35 | 有些困难 |

根据表 2 来看，人员在掌握汉语技能上的情况，听力（平均值=3.45）和说话（平均值=3.5）、是在比较好的程度。而阅读方面（平均值=3.05）和写作（平均值=2.5）是在还可以的程度。不过在翻译方面（平均值=2.5）是较差的程度。

表 2-3 人员认为银行需要在哪些方面提高有关人员的汉语水平

| 人员认为银行需要在哪些方面提高有高管人员的汉语水平 | 人数 |
|---------------------------|-----------|
| 听 | 6 |
| 说 | 7 |
| 读 | 7 |
| 写 | 8 |
| 翻译 | 1 |
| 中国文化 | 2 |
| 金融 | 13 |
| 经济方面 | 14 |
| 商业管理 | 4 |
| 总和 | 62 |

从表 3 来看，发现大部分的职员想学习在经济方面（14）与金融方面（13）的范围。而且他们想提高写作、阅读、口语和听力的技能，但是最少的人数是想提高翻译技能。



图 2.4 人员需求学习汉语的百分比

从图 2.4 来看，大多数人员需求学习汉语（90%），而另外的人员不需要学习汉语（10%）。

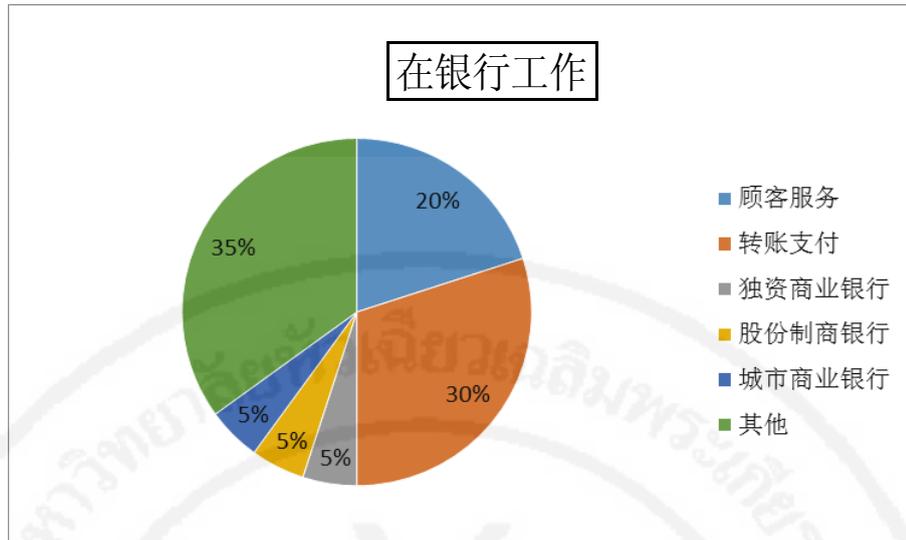


图 2.5 您在的银行工作

从图 2.5 来看，大多数人员在其他的工作（35%），客户服务（20%），转账支付（30%）而另外独资商业银行、股份制商业银行和城市商业银行（10%）。

在研究中使用的变量

变量包括个人因素，包括性别，年龄，学历，职业和服务行为在很大程度上是银行的任何问题，为什么选择这家银行，影响使用银行服务，影响的因素。日期和时间以及美国联储银行金融变量，如服务，银行的物理外观质量。可靠性应变能力礼节礼貌或信仰或它的一致性安全或者方便获取通信服务或公共关系和理解而同情的。

第三章 汇商银行商业汉语的服务情况

第一节 银行的业务

随着中国的经济、社会、科技、宗教与文化事业已发展扩大，泰国与中国之间的商务合作往来越来越加密切，在泰国银行业将会面对越来越多的中国客户与合作伙伴。泰国汇商银行（SCB）理解，成功的企业不应惧怕改变。改变是将客户放在第一位、泰国汇商银行保持领先地位的创新计划的驱动力。自从中国改革开放以来，中国经济非常迅速发展，2014年中国年经济总量超十万亿，已经位居世界第二位，今后有可能超过美国，经济总量位居世界第一位。在中泰贸易方面，中泰经济、贸易的发展，也最大的地促进了中泰文化的交流。为了适应中泰经济、贸易的发展和文化交流，在泰国学习中文的人也逐渐增加，这些都为中资企业在泰国发展经贸关系，在语言沟通和商务交往方面提供了掌握泰中两种语言的人才。目前、在泰国已通过中国游客使用，彼此之间多沟通。目前为了适应客户有房屋贷款、个人贷款、汽车贷款、信用卡、ATM卡、借记卡、外币兑换服务和海外汇款以及投资理财和银行保险服务。银行服务贸易的对象是银行服务产品，其基础是银行服务网络，因此银行服务产品与服务网络是银行服务贸易的主要内容。银行服务产品是银行从服务贸易中获利的基础，其品种直接影响银行的获利情况。银行服务贸易的主要产品包括以下内容。特点是服务提供者和消费者处于不同的国家。

泰国汇商银行所提供的汉语服务如下：

企业现金管理业务

泰国商业银行服务提供给中国提供便利。对于客户使用移动智能手机或平板电脑给客户。方便和容易通过登录到虚拟交易的能力。如果该行的自助服务柜台。随着演员，如柜台分支或机柜 ATM 的位置。

但中国人一直使用中国的泰国的服务。因此，对于方便与快捷该银行拥有中国多渠道的服务。例如，下面的以下信息。

一、网上银行 E-Banking service

汇商企业网上银行业务服务 (SCB Business Net)

汇商网上银行 (SCB Business Net) 是通过互联网办理金融业务的渠道, 企业可以快速查询账户信息、办理转账、付款和查看托收报告以及各类报告。我们的帐户信息系统达到国际化标准, 安全有保障, 确保客户使用安心无忧。

汇商电子信息集成服务 (SCB E-Integration)

为企业和银行提供高效且便捷的双向金融业务信息连接服务, 以便企业直接通过系统操作与银行系统接轨, 发送付款报告和接收付款信息。

汇商网上商户套餐 (SCB Online Merchant Package)

是通过本行各种渠道代收款项的服务。网上商户 (通过互联网渠道销售货物/服务) 可以从泰国汇商银行享受3种服务, 包括通过汇商电子代收网关服务 (SCB Payment Gateway) 和汇商货款和服务费收款服务 (SCB Bill Payment) 支付货款和服务费, 以及通过汇商企业网上银行服务 (SCB Business Net) 查询账户余额或报告。

银行代收服务 SCB Business Collection

汇商现金提取服务 (SCB Cash Pick Up)

为企业频繁向账户存入大量现金或从账户提取大量现金提供便捷服务, 以便银行在规定时间内将现金存入企业账户, 或将企业指令提取的现金送往企业指定的地点, 使用对贵重物品专业运输行业专用的特别密封包装, 安全可靠, 对现钞运输附有保险保障, 同时通过闭路电视监控系统 (CCTV) 将清点现金现场全程录制, 并可随时进行看。

汇商支票入账和现金入账服务 (SCB Local Collect)

汇商支票和现金入账服务, 可通过泰国汇商银行分行接收客户的各类支票和现金, 并将之存入企业的账户以及提供所需的信息 (如货单号、商家编码), 归总存入支票/现金, 支票状况报告 (可收款支票、被拒付支票、未交付支票), 以便企业了解信息并能有效地管理应收账款。

汇商开账单和收取支票服务 (SCB Bill Collector)

本行提供在规定的时间内向企业客户开账单和收取支票服务, 将支票存入企业在泰国汇商银行开立的账户, 同时将开账单和支票入账汇总在下一个工作日传给企业 (包括收取支票报告、不良支票问题报告、开账单和指定日期支付支票报告、无法开账单问题报告和规定下一轮开账单日期), 有助于企业有效管理应收账款以及化解信贷风险。

银行代收服务 SCB Business Collection

汇商费用代收服务 (SCB Bill Payment)

本行提供贷款和服务费代收服务，无限扩大企业的收款渠道，通过本行涵盖全国各地的电子商务网络、银行分行和合作银行的收款渠道，协助企业客户随时随地轻松付款，企业可通过泰国汇商银行企业网上银行系统 (SCB Business Net) 查看实时收款信息。

汇商直接借记服务 (SCB Direct Debit)

自动从付款人帐户扣取贷款或服务费。本行根据企业的指令从零售客户或付款人的存款账户直接扣帐，并以报告的形式总结扣帐情况。

汇商企业支付卡服务 (SCB Exclusive Payment Card)

汇商企业支付卡 (SCB Exclusive Payment Card) 持卡人可直接使用本卡通过刷卡机 (EDC) 支付贷款及服务费，我行将从储蓄存款账户/往来账户扣取款项，以代替支票或现金付款。

汇商电子付款及提示服务 (SCB E-Presentation & Payment)

应收账款企业 (Biller) 可通过汇商银行的网络系统向经销商 (Dealer) 递交收款资料文件如账单/贷项通知等，以便经销商根据账单核对贷款和服务费明细，并办理网上付款 (On-line) 或预设付款时间。

汇商电子商务收款服务 (SCB Payment Gateway)

本行提供电子商务 (e-Commerce) 业务，如网上购物、网上订票、网上游戏充值、直接通过商店网站进行电子货币 (e-Money) 充值，提供网上代收贷款和服务费等便捷服务，从付款人银行账户扣账或从信用卡扣款，付款安全性达到国际水平，可即时 (Real Time) 向商店通知付款情况，还可以下载有关报告，以便调整账户总额。

企业支付服务 SCB Business Pay

汇商自动签发支票服务 (SCB Cheque Issuance)

为企业向其贸易伙伴代理签发支票以支付货款，服务费或其他费用。本行根据企业的指令开立银行支票、汇票或企业支票，同时根据企业的要求向收款人出具预扣税凭证 (With Holding Tax Certificate) 和付款通知 (Payment Advice)，以及负责为企业索取支票收条 (收据发票或账单)。

汇商快捷支票服务 (SCB Express Cheque)

为企业提供以快速开立支票方式向其贸易伙伴或收款人支付货款、服务费或其他费用。根据企业的指令快速开立支票或汇票，企业可在 2 个小时内从提供服务的分行接收支票，为靠近海关厅的支票受票人或需向政府部门、国营企业

如泰国港务局、机场机构、税务厅或土地厅等办理开立快捷支票支付货物运费、进口关税等的出票人提供便利。

汇商股息管理服务 (SCB Dividend Management)

为在泰国证券交易所 (SET) 和新生股票投资市场 (MAI) 上市的企业给予股息管理服务, 按照泰国证券托管有限公司 (TSD) 公布的股息, 将通过泰国汇商银行以下面两种方式支付, 包括:

- 股息电子转账 (e-Dividend)

泰国证券托管有限公司 (TSD) 通过汇商银行企业网上银行 (SCB Business Net) 将股息转账至股东账户, 并以邮寄方式将预扣税凭证寄给股东。

- 寄送股息支票 (Cheque Dividend)

泰国证券托管有限公司 (TSD) 签发股息支票, 并以邮寄方式将股息支票、预扣税凭证寄给股东。同时, 向上市企业发送支票签发资料, 以便企业将该资料通过汇商银行企业网上银行 (SCB Business Net) 进行登记。

企业流动资金管理服务 SCB Business Liquidity

汇商流动资金管理系统 (SCB Liquidity Management System)

本行提供企业集团内账户间相互转账服务, 储蓄存款账户与往来账户绑定, 并可进行日内 (Intraday) 转账和日终 (End of day) 转账, 并可及时查询集团内企业的财务状况, 以及企业间的借贷情况报告。

汇商 SWIFT 对账单发送服务 (SCB SWIFT Statement Services)

通过 S.W.I.F.T - MT 940 系统提供客户对账单发送服务, 按照客户指令通过 S.W.I.F.T - MT 940 国际金融信息传送服务将零售客户或法人客户的存款账户对账单 (Statement) (包括泰币存款账户和外币存款账户) 向 S.W.I.F.T 的会员客户或国内外的金融机构提供发送服务。

汇商企业账户服务 (Business Account-SCB One)

SCB ONE 企业账户作为享有储蓄存款利息的往来账户, 不仅能够享有等同于定期存款的高利率, 并同时为账户提供附加服务, 加强办理金融业务的便利和灵活性。

企业支付服务 SCB Business Pay

汇商开账单服务 (SCB Bill Placement)

- 受理开账单和核查开账单文件。
- 根据开账单文件制作电子文件。
- 为企业收集整理文件及资料。

汇商代发工资服务 (SCB Payroll)

提供向员工发放薪水、工资或其他酬金服务。企业通过汇商银行企业网上银行 (SCB Business Net) 提交指令, 将薪水金额自动转账至员工账户。

汇商供应商付款服务 (SCB Supplier Payment)

根据企业指令通过汇商银行企业网上银行 (SCB Business Net) 将货款和服务费自动转账至其贸易伙伴的账户, 快速高效地满足客户的业务需求。

- **汇商直接信贷 (SCB Direct Credit)**

适用于在汇商银行开立存款账户的贸易伙伴。

- **汇商智能信贷 (SCB SMART Credit)**

适用于在泰国其他银行开立存款账户的贸易伙伴。

汇商银行国内跨行转账服务 (SCB Bahtnet)

通过泰国央行网上自动高额资金转账系统 (BAHTNET - Bank of Thailand Automated High value Transfer Network) 将高额款项转账至收款人在其他银行开立的账户, 收款人可以按指定日期取得汇款, 转账金额不受限制。

汇商自动检核账户付款服务 (SCB Pre-Registered Payment)

作为通过汇商企业网上银行服务 (SCB Business Net) 付款的附加服务, 用以防范款项转入错误账户。系统将根据企业向本行发送的预注册付款数据库 (Pre-registered Payment Database) 自动检核收款人账户, 仅为通过检核的付款指令办理资金转账。

汇商工作担保账户 (SCB Surety Account)

- 为员工同时开立担保金存款账户和代发工资账户。
- 用于对具有风险和可能造成损失的工作提供担保。
- 公司可以自定担保金额。
- 员工离职时, 账户金额将被转帐退回员工或公司。

汇商代发工资全面解决方案 (SCB Payroll Total Solution)

提供比汇商代发工资更全面地解决方案服务, 即与专业公司合作为企业实行信息数据库管理和员工工资处理, 以提供便利及减轻各项负担工作, 例如计算费用/扣除相关费用、所得税、社保基金累计金额/缴纳金额以及养老基金; 制作工资单、工资支付记录等相关报告; 制作须提交税务厅、社会保障办公室以及各类养老基金经理等各单位资料和报告。

汇商现金卡服务 (SCB Cash Card)

向经营商批量销售的电子卡。经营商将本卡送给员工/贸易伙伴 (持卡人), 作为向员工或贸易伙伴支付薪水、工资或各种酬金的渠道。经营商可以通过汇商企业网上银行系统 (SCB Business Net) 提交将款项转入现金卡的指令。本卡能够以现金、支票支付或小额资金转账方式。持卡人可以将本卡使用于泰国汇商银行的国内自动柜员机和具有 ATM POOL 标识的自动柜员机。

存款类业务

汇商泰币存款服务 (SCB THB Deposit)

- 储蓄存款
- 定期存款
- 支票存款

汇商泰币特殊储蓄存款服务 (SCB THB Savings Plus Deposit)

- 储蓄存款增值服务

每日泰币储蓄帐户余额将享受特惠存款利率, 此款特惠仅限于使用/将使用本行企业资金管理服务或其他服务及与本行有特殊协议的法人客户。

- 储蓄存款持续增值服务

提供连续7 天以上但不超过 12 个月的泰币储蓄存款账户享受特惠存款利率, 仅限于使用或将使用本行企业资金管理服务或其他服务及与本行有特殊协议的法人客户。

汇商外币存款服务 (SCB Foreign Currency Deposit)

本行提供外币储蓄存款账户、外币往来账户、外币定期账户等存款服务, 并享受特惠存款利率。可存入-提取多种主要外币, 包容美元 (USD)、英镑 (GBP)、欧元 (EUR)、日元 (JPY)、澳大利亚元 (AUD)、加拿大元 (CAD)、丹麦克朗 (DKK)、瑞士法郎 (CHF)、港币 (HKD)、新西兰元 (NZD) 等等。

企业信贷业务

汇商银行企业贷款服务 Business Loan Services

透支贷款 (O/D)

是企业用于正常生产经营周转以增加其资金流动性的贷款。

期票 贷款 (P/N)

是企业用于增加其资金流动性的贷款，可以根据企业需求商定还款期限和还款方式。

定期贷款 (Term Loan)

是企业用于投资固定资产的贷款，可以根据企业需求商定还款额度和还款期限，以便企业有效地规划未来资金的使用情况。

汇商银行担保服务 Guarantee Services

备用信用证 (Standby Letter of Credit)

本行（开证行）依照开证申请人的请求开立信用证（L/C）服务，并向受益人承担对开证申请人履行合同或向境外受益人提供各项义务的担保。

国内信用证 (Domestic Letter of Credit)

本行依照开证申请人的指令向国内受益人提供开立信用证的服务，为符合信用证条款且资料准确齐全的汇票和贸易文件进行款项支付或付款认证。

银行保函 (Letter of Guarantee)

本行向金融机构、公司、合作企业以及个人提供开立银行保函的服务，作为申请参加投标，或与政府机构及其他受益人签订合同时的担保凭证。

票据承兑/保付加签 (Acceptance/Aval)

本行在汇票、期票上加注保付加签（Per Aval）字样并附银行签字，或于支票背面附签银行名字，以担保按票据的指定支付款项。

国际贸易业务

目前、许多人需要联合国外作商议、所以商务人都相信银行交付进出口。

进口 Import

汇商银行信用证开立服务 (SCB Letter of Credit Issuance)

在贸易双方或进出口商协议以信用证（L/C）付款方式支付货款和服务费的前提下，本行按照买家或进口商的要求及指示提供信用证开立服务。信用证将严格按照贸易双方的指令，详细注明各项条件规定并附上指定的贸易单据，通过信用证通知行递交至国外的卖方或出口商。

汇商“银行付款责任 (BPO)” 开立服务 (SCB BPO Issuance)

在贸易双方或进出口商协议以“银行付款责任（BPO）”付款方式支付货款和服务费的前提下，本行按照买家或进口商的要求及指示提供“银行付款责任（BPO）”开立服务，将以电子信息形式详细注明卖家或出口商必须履行的交易

规定和条件，通过“银行付款责任（BPO）”指定的接收行（Recipient Bank）递交至外国的卖家或出口商。

汇商托收进口押汇服务（SCB Inward Bills for Collection）

向买家或进口商提供进口汇票（B/C）托收服务，在国外的卖家或出口商通过本行将贸易单据递交买家或进口商，以便买家或进口商在收到正本文件之前按规定的条款办理出货手续。

汇商汇出汇款服务（SCB Outward Remittance）

本行提供通过 SWIFT 系统向在境外的卖家或出口商银行汇款服务，以便按照买家或进口商的指令支付货款和服务费。

汇商进口押汇融资服务（SCB Trust Receipt Financing）

本行向买家或进口商提供进口押汇（Trust Receipt: T/R）短期融资服务，本行将先向卖家或出口商支付货款和服务费，买家或进口商可按照规定的期限随后向本行偿还贷款。

汇商提货担保函服务（SCB Shipping Guarantee）

在以信用证（Letter of Credit: L/C）付款或汇票托收（Bills for Collection: B/C）付款方式进口商品时，当进口货物先于正本货运提单（Bill of Lading: B/L）到达的情况下，本行在买家或进口商由货运公司或船公司出具的提货担保函（Shipping Guarantee: S/G）上提供银行加签服务，以便向需要提前提货的买家或进口商交付货物。

出口 Export

汇商信用证通知服务（SCB Letter of Credit Advising）

在贸易双方达成协议以信用证方式付款的前提下，本行向买方提供信用证（L/C Advising）通知服务和修改信用证服务（L/C Amendment）。

汇商银行信用证保兑服务（SCB Letter of Credit Confirmation）

本行向因为对信用证开立行或信用证开立行国家缺乏还款信心的卖家提供信用证付款保证服务。

汇商银行信用证转让服务（SCB Letter of Credit Transfer）

本行根据卖方的要求将卖家的信用证权益转让给第二受益人（如产品制造商）的服务，本行将通过提示银行（Presenting Bank）向制造商转让信用证（制造商所属地为泰国时，银行将直接通知信用证转让。）。

汇商信用证项下出口押汇服务 (SCB Outward Bills under L/C)

本行提供在信用证 (Letter of Credit: L/C) 付款项下跟单收款服务, 卖家或出口商已经发货并向银行提交单据, 以便向作为产品买家或进口商代表的信用证开立行收取款项。

商银行出口押汇托收服务 (SCB Outward Bills for Collection)

向卖家提供的服务, 以汇票托收 (B/C) 方式向买家收款。卖家发货后将全部贸易单据提交给汇商银行, 转发给买家银行, 以便买家在收到单据之前按规定办理出货手续。

汇商银行货到付款收款服务 (SCB Open Account Collection)

本行提供按货到付款 (Open Account) 的付款方式收款而寄送单据服务。同时提供可利用出口单据如发票 (Invoice)、装箱单 (Packing List)、货运提单 (Bill of Lading) 等直接向付款人收款服务。

汇商银行款项让渡服务 (SCB Assignment of Proceeds)

本行提供应得款项转让服务, 即根据转让人 (Assignor / 卖家或出口商) 申请将其在信用证或托收汇票 (Bills for Collection) 项下应得款项转让给受让人 (Assignee)。

汇商银行汇入汇款服务 (SCB Inward Remittance)

本行向卖方或出口商提供通过 SWIFT 系统接收货款和服务费服务, 卖方或出口商仅需将其在汇商银行的账户信息告知境外的买方或进口商即可。

汇商银行出口文件准备服务 (SCB Export Documents Preparation)

本行向签订出口文件代备协议的出口商提供相关出口文件准备服务。将按照指令为出口商筹备相关出口文件并与有关部门协调。

汇商银行出口押汇 / 信用证和托收汇票项下贴现服务

(SCB Outward Bills Purchase / Discount under L/C and B/C)

本行向已经发货并向本行提交收款单据的卖家或出口商提供短期贷款服务, 以信用证和托收汇票的方式还款。本行将针对上述收款单据估价并提供相应贷款服务。

汇商“银行付款责任 (BPO)”通知服务

(SCB Bank Payment Obligation Advising)

本行向卖家提供开立“银行付款责任 (BPO)”通知服务或修改 BPO 服务 (BPO Amendment), 当买卖双方协定以 BPO 方式支付货款的情况下, 卖方须通知买方要求开立或修改 BPO, 并任命汇商银行担任 BPO 接收行 (Recipient Bank)。

汇商银行“银行付款责任 (BPO)” 保证付款服务 (SCB BPO Confirmation)

本行向因对 BPO 开立行或 BPO 开立行国家缺乏还款信心卖家提供 BPO 付款保证服务。

汇商银行打包贷款服务 (SCB Packing Credit)

本行向出口商提供包括泰铢或外币在内的短期专项融资服务，资金用于按买卖合同所需的原材料采购、生产和装运等用途，并以信用证 (Letter of Credit: L/C)、托收汇票 (Bills for Collection: B/C) 或货到付款 (Open Account: A/C) 的方式还款。

汇商银行 BPO 出口数据审核服务 (SCB Export Data Submission under BPO)

在以“银行付款责任 (BPO)”方式付款时，本行提供出口数据 (dataset) 审核服务，卖家或出口商发货后将出口数据提交银行，采用电子数据配比系统 (electronic data matching) 将出口数据与 BPO 条款规定进行对比。

汇商银行 BPO 应收账款融资服务 (SCB Receivable Financing under BPO)

在以“银行付款责任 (BPO)”方式付款时，本行向已经发货和将出口数据提交本行的卖家或出口商提供短期周转贷款服务，本行将针对上述出口数据估价并提供相应贷款。

外汇业务

外汇交易服务 (Foreign Exchange)

为有外汇收入或支出的客户提供外汇交易服务。

远期外汇合约 (Forward Contract)

通过预先锁定外汇汇率，以规避您的企业因汇率波动所带来的风险。

人民币业务 (RMB Business)

本行向与外国贸易伙伴尤其是与中国贸易伙伴经营业务或交易的客户所提供的服务，使客户能够使用人民币办理业务，与其他外币一样，支持进出口国际贸易业务 如：人民币结算、人民币汇款、人民币兑换等。

第二节 银行汉语服务存在的问题

一、员工的汉语水平不高

目前、在泰国需要来学普通话、因为汉语已成为一门重要的外语。有许多人有汉语的问题很多是汉语应用危机，为了找到一个解决方案。

二、银行对员工汉语培训不够

从本研究调查中发在泰国汇商银行总被调查者中有 12 个人个人学习时间为 3 年以下(60%)、4 个人学习时间为3-5 年（20%）、4个人个人学习时间为 5-10 年（20%）、10年以上没学过汉语。每个人学习中文的时间不一样，有许多年轻和中年学中文。有一些自己看书、找中国朋友对话普通话、在网络看电影、还是特殊学校。

三、日常业务汉语应用方面的问题

由于每天泰国人需要用汉语联络，中国必须用语言安排进出口，购买力未能在国际上得到准确评价，实际上存在低估；第二，中国自改革开放以来形成了占 整个经济很大比重的外向型经济，产品高度依赖出口，长期实行鼓励出口创汇政策，在一定程度上限制了人民币对美元的汇率上升；第三，人民币对各国货币的汇率 尚未完全放开，资本项目还不可自由兑换，这在投资上抑制了人民币的升值。总体判断，人民币购买力弱于美元，但不存在目前汇率那样大的差距。

第三节 解决这些问题的对策

一、招聘员工时要求汉语的水平测试

调查资料显示，仅有两名职员曾经参加HSK考试（占10%），其余八名职员从未参加HSK考试，这表明本公司不要求职员必须有HSK成绩证明书。尽管人事部没有任何人掌握汉语知识，但是在工作求职过程中会使用考试的方法来测量应聘者的汉语水平，只不过考试内容并不难就以“汉语基础”为主。由于本公司招来的职员的汉语水平参差不齐，导致一些汉语水平较低的职员为汉语游客提供服务时，游客会经常遇到语言不通的问题。因此，本公司应该制作一个测试或试卷，来测量应聘者的汉语水平，并制定出一个统一的标准，例如在招聘人才时工作描述的编写过程，清楚注明需要哪一级HSK考试成绩证明书，若没有所要求的HSK考试成绩证明书，就必须受公司的测试。此方法至少能筛选出汉语能力较好的职员。

二、制定员工汉语培训规划

从研究结果大部分银行职员需要提高汉语水平的各方面，特别是写作。研究者提出短时银行人员学习汉语培训。有一个星期使用两天十个小时学习，学习内容分为五个方面听力、口语、读力、写作和翻译，特别是写作的方面，为了在银行工作时会使用写作汉语工作的流利，为了提高汉语写作的水平，虽然调查水果有少职员需要学习翻译汉语，但是为了工作他们翻译能力还很差。所以主要学习汉语课的内容就是翻译课。除了在教室学习汉语，教师还必须让他们多练习写汉字，而且联系写银行文件。

三、制定日常业务的规范标准

如今，语言的使用电流的变化相互交流多。这是毫不奇怪，今天的公司。需要熟练的人在参加工作。该公司的员工会在那里工作。它必须选择有才华的，熟练的人加入公司。

结语

随着中国经济迅速发展，市场需求的走向改变，生产境遇稳中有升，企业经营状况整体良好，并表明非制造业继续保持平稳增长的状态。泰国汇商银行作为中国最大的融资企业，中泰两国文化交流的日益增进和目前中国在国际的关系中保持着良好的状态，所以汉语语言是重要的因素之一。在泰国除了英语外，这几年泰国出现汉语学习热潮的国家之一，由于在泰国特别对汉语的大力支持，使泰国的汉语有了高速的发展，并每年的中国公司、中国游客，或者中国学生都来到泰国越来越增加。

由于有中国很多公司来泰国投资，为了提高公司的服务质量，加强公司的汉语服务方面，增加财政税收，并维护社会确定等方面发挥更大的作用，使他们的公司都需要泰国本地人员会汉语胜任工作。但是一部分的员工还得不到汉语的使用，总体水平还不高，所以泰国汇商银行本地该给员工培训，如员工与工作有关的知识、技能、动机和态度的方面，其实，最重要需要就是汉语方面的听、说、读、写，和翻译的基本方面。其他，为了工作过程中比较流利及成功，银行应该加上员工在泰国了解中泰工作情况、两国文化，经营管理，培育员工健康的心态，既是管理的竞争就包括产品的竞争和更是人才的竞争，但总体是培育企业文化的竞争。对银行的客户来看，泰国汇商银行属于中国工商银行的子公司，中国人或者中国公司来到泰国投资时看见自己国家的银行就有亲密感了，如在银行柜台面前、中国商务部、或者其他跟汉语有关的部门具有泰籍员工会用汉语，将有利于银行业务发展，增加银行的业务量，客户有满意度，让交易沟通更方便等多好处，这就会推动业务发展。并且泰国汇商银行该加强与泰国本地银行或者其他本地的公司的合作，因为银行的客户较少，可以与泰国本地的银行、商务公司或者其他本地的公司的经营管理结合客户基础好的优点，利用好的机会促进发展。

至今，泰国汇商银行还具有存在的问题和提供服务对泰国汇商银行的影响，可管理内部将慢慢改进。银行将应该努力进一步的发展业务，加大产品创新力度，也密切关注产品的质量，保护高端的客户及新客户，提高产品的可用性和可靠性，并加强银行在本土化的宣传观念和营销思路。同时，除了银行外边改进发展业务外，银行内部的人力资源也应该提高员工的全面能力，无论是汉语服务、业务知识、人力管理、经营管理、上下司的关系，并保护员工工作时的心态都培育提高。这就提高客户满意度和业务发展的情况能得到更好的效果。

根据我调查的泰国汇商银行的泰国人事务部的职员员工 在拉差达披色路分行部门的统计分析的资料，泰国汇商银行总部 20 名泰国人员被调查者中，具有 9 名男性，11 名女性，而且在调查表现出来调查者中有 19 岁以下没有表现出来、20-29 岁 10 个人、30-39 岁 9 名、40-49 岁 1 名、50-59 岁以上没有表现出来。

在泰国汇商银行总被调查者中有 3 年以下 12 个人、3-5 年 4 个人、5-10 年 4 个人、10 年以上没有表现出来学习汉语。每个人都学习中文的年限不一样，有许多年轻和中年学中文。有一些自己寻找看书、找中国朋友对话普通话、在网络看电影、还是特殊学校。

从被调查者泰国汇商银行总部内的泰籍职员 20 名，具有 34%(听)、37% 个人(说)、12% 个人(读)、14% 个人(写)、3% 个人(翻译)。员工需要加强汉语技能方面说和听，因为每天都需要联系沟通基本的职能。也有需要加强写和读但是不太用多。有人太少选择翻译。

本从研究提供决解泰国汇商银行职员服务汉语、培训汉语方面、从调查中，发现银行职员最多的是需要学习汉语(90%)，由需要提高写作汉语水平的，其次是阅读与口语。支援需求学习的主要内容是经济方面的词汇，另一方面是金融服务谈判的。所以研究者才提供学习汉语的内容设计，首先是学习关于经济方面的词汇，其次金融词汇有关。此外，配银行的职员练习汉语写作，是为了事实使用。

许多人开始注重学习更多语言，因为语言是一个楼梯，将引领我们走向成功和连接到国外的一扇门。特别是英语已经成为东盟共同体常用的语言。每个国家包括泰国要提前准备2015年东盟经济共同体的到来。

许多人只用英语，英语其实是年轻一代常用的语言。但是，如果一个人除了能说英语外还能说第三种语言。这是一个优势，并增加力量。中文是世界各地的人都在使用，但工作语言为英语。为什么中国想了解更多信息。答案是不是因为中国不仅经济增长的人口，但由于中国经济的快速增长也预计将超过美国，成为世界上像中国这样的经济巨人取代美国。2016年中国宣布计划开发一个五年经济计划，来主宰世界经济的投资方面。值中国即将影响贸易与投资的未来。

对于目前学习外语，在泰国可以看到，中文一直在稳步发展日益普及。几年前，由于语言。普通话在各级泰国的劳动力市场上的作用巨大，无论是在旅游行业的业务方面。联系商贸或者与来自大陆，台湾，香港和新加坡，与外商做生意的中国商人的合资企业正在稳步增加，为更加紧密的结合，中国语言知识人才的需求越来越大。

在泰国教普通话，尤其是在国家的教育体系，私立学校中它不能被称为成功。然而，由于多种因素，包括缺乏拥有专业知识教师的，缺乏计划和策略来管理教学的普通话清晰，不够好和因素与学习者本身等因素的影响，普通话学习下过不佳。

在银行，这个工作都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。对于汇商银行的这个负责有员工公关系的部门，需要联系中国方面的机构，所以用中文显得非常重要。如果员工有较强的汉语能力，能与中国用户正常沟通，对银行业务的发展将会起到很大的作用，因为有很多中国人来泰国投资，所以我们要懂基本的汉语知识，特别是有关银行的词汇 和银行的服务、账户的知识 和金融方面，为了银行的发展和维护银行的合法权益。我们的全体同仁通晓中文且了解中国事务，为客户衷心效劳，协助客户与银行各部门联系，取得相关资料，了解银行包括信贷融资等方面的服务，尽快满足客户业务上的需求。这次研究中，研究了汇商银行的泰国人事务部门的 20 位职员，作为研究对象问卷调查的内容分别 3 部分包括职员的基本上、有关汉语基础知识的掌握、银行对汉语服务方面的管理和职员培训。泰国汇商银行每个部门如果需要用中文的话他们都用繁体字 因为盘谷银行的建立的人是台湾人不是中国大陆所以有了汉字的问题和语言的问题。

目前，对于泰国人很少用汉语是汉语很新鲜的一门重要语言。如果去工作的话，有外语的能力、就比别人有优势。现代的中文越来越重要。由于现在的许多中国人的商人来泰国越来越多了，现在的每个银行大部分都提供中文服务，但是也有语言使用的问题存在。

本银行汉语人才在工作当中遇到的问题有：由于大部分的外国客人是中国人，银行人才的汉语技能不足，因此沟通就会不顺畅。

尽管本公司的汉语职员在语言方面不是有突出的优点，但是经过非正式的访谈，SCBE 汉语职员的特点就在于服务方面。可以说，其服务工作及质量也不比其他同行的差。这些职员的职责服务优势是为客户提供“一站式服务”的，从客户一踏进银行直到客户出门，职员要“以客户为先”，为顾客提供身心的便利的同时，如办理各种手续、处理各种问题等与银行食物有关。

变量包括个人因素，包括性别，年龄，学历，职业和服务行为在很大程度上是银行的任何问题，为什么选择这家银行，影响使用银行服务，影响的因素。日期和时间以及美国联信银行金融变量，如服务，银行的物理外观质量。可靠性应变能力礼节礼貌或信仰或它的一致性安全或者方便获取通信服务或公共关系和理解而同情的。

参考文献

一、中文资料

- [1] 刘钢, 外资银行的本土化问题与对策 [D], 黑龙江生态工程职业学院, 2013.
- [2] 刘娅, 银行零售业务顾客体验的影响因素研究 [D], 山东大学, 2012.
- [3] 郑淳淳, 外资银行理财业务本土化的战略分析 [D], 首都经济贸易大学, 2010.
- [4] 新浪网, 泰国汇商银行获颁 2015 金融服务奖 5 大奖项 [EB/OL], 来源于 blog.sina.com.cn
- [5] 董霓琴, 网上银行持续使用意愿影响因素的实证研究, 武汉科技大学, 2009.
- [6] 胡赤颖, 中国银行网上银行服务质量研究 [D], 中南大学, 2013.
- [7] 李红云, 银行服务营销, 中国海洋大学, 2004.
- [8] 李莉, 国际中小企业本土化问题研究 [D], 中国海洋大学, 2005.
- [9] 巫蕊, 中国工商银行在泰国的业务发展——分析工商银行的本土化经营和汉语服务情况 [D], 华侨崇圣大学, 2015.
- [10] 吴晓云和焦勇兵, 顾客采用网络银行的影响因素研究 [D], 南开大学商学院, 2008.
- [11] 张建华, 商业银行服务分析与管理 [D], 西南交通大学, 2004.
- [12] 张凯慕, 素万那普国际机场商业汉语服务调查分析 [D], 华侨崇圣大学, 2014.
- [13] 泰国汇商银行. 企业信贷业务 [EB/OL]. 来源于 scb.co.th/cn/

二、泰文资料:

- [1] ธนาคาร ไอซีเอ็มบี ไทย. (2557) กลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง. [ออนไลน์] แหล่งที่มา cimbtnewsbysdu.blogspot.com

汇商银行职员汉语技能问卷调查表

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商业银行员工的中文水平和中文使用情况，以及银行在提供中文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写。非常感谢您的合作支持。

第一部分：基本资料

1. 你的性别： 男 女
2. 您的年龄： 19 岁以下 20-29 岁 30-39 岁 40-49 岁
 50-59 岁 60 岁以上
3. 您的教育程度： 大专及以下 本科 硕士 博士
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： 2 年以下 2-6 年 6-10 年 10-16 年
 16-20 年 20 年以上
6. 您在的银行工作： 顾客服务 转账支付 独资商业银行
 股份制商业银行 城市商业银行 其他（请说明）
7. 您在银行的职位： 普通职员 部门主管 经理助理
 经理 总经理助理 总经理 副总裁
 其他（请说明）
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）：
 参考过 没有参考过
10. 如果参考过，您最好的 HSK 参考成绩是：
 HSK 1 HSK 2 HSK 3
 HSK 4 HSK 5 HSK6
11. 您认为自己需要加强哪方面的汉语技能：
 听 说 读
 写 翻译

第二部分：有关汉语基础知识的掌握

一、您在工作中汉语使用的次数：

| 汉语使用 | 很多 | 多 | 一般 | 少 | 很少 |
|------|----|---|----|---|----|
| 听 | | | | | |
| 说 | | | | | |
| 读 | | | | | |
| 写 | | | | | |
| 翻译 | | | | | |

二、您在掌握汉语技能上的情况：

| 汉语技能 | 很好 | 比较好 | 还可以 | 有些困难 | 很困难 |
|------|----|-----|-----|------|-----|
| 听 | | | | | |
| 说 | | | | | |
| 读 | | | | | |
| 写 | | | | | |
| 翻译 | | | | | |

第三部分：银行对汉语服务方面的管理和职员培训

1. 您认为银行在汉语服务方面做得如何：

- 很好 较好 一般 不好 差

2. 您认为银行的职员汉语总体水平是：

- 很好 较好 一般 不好 差

3. 您认为银行需要在哪些方面提高有关人员的汉语水平：

- 听 说 读 写 翻译
中国文化 金融 经济方面 商业管理 其他（说明）

4. 您认为银行需要在哪些方面增加汉语服务，请具体说明：

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

5. 您对自己的汉语水平是否满意：

- 很满意 一般 不满意

6. 您认为您是否需要加强汉语技能方面的学习：

- 需要 不需要

7. 您是否了解企业中文培养计划

- 了解 了解一些 不了解

8. 银行是否有对职员提供过中文方面的培训：

- 有培训 无培训

9. 您是否参加过银行对职员提供的中文方面的培训：

- 参加过 一次 两次
三次 三次以上 没有

10. 您认为自己的汉语能力:

- 完全能胜任现在的工作
- 基本可以满足工作需要 不能完全胜任, 有一定的压力
- 感觉吃力, 有很大的压力

11. 您希望得到哪方面的培训:

- 汉语培训 (听, 读, 写, 说)
- 文化培训
- 知识培训
- 其他 (请说明) _____

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:

致谢

二年时间转瞬即逝，回想二年前接到华侨崇圣大学硕士依然历历在目。本论文是在导师解琨副教授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。不仅使我树立了远大的学术目标、掌握了基本的研究方法，还使我明白了许多待人接物与为人处世的道理。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、汇商银行的职员，正是由于你们的帮助和支持，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，有多少可敬的师长、同学、朋友给了我无言的帮助，在这里请接受我衷心的感谢！谢谢你们！

邓麟凤

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ -สกุล นางสาวธัญญารัตน์ บุญยศุภสวัสดิ์ (邓麟凤)

วัน เดือน ปีเกิด 10 ธันวาคม 2531

ที่อยู่ปัจจุบัน 31 ซอยสาธุประดิษฐ์ 16 แยก 1 ฝั่งซ้าย ถนนสาธุประดิษฐ์ แขวงบางโคล่
เขตบางคอแหลม กรุงเทพมหานคร 10120

ประวัติการศึกษา
พ.ศ. 2552 – 2556 คณะภาษาและวัฒนธรรมจีน มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาจีน)

ประวัติการทำงาน
พ.ศ. 2556 – ปัจจุบัน เลขานุการ ธนาคารกสิกรไทย