



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

การศึกษาวิจัยการดำเนินงานของการบริการทางด้านภาษาจีน  
ในประเทศไทยของธนาคารไอซีบีซี (ไทย)

A RESEARCH STUDY OF OPERATION IN CHINESE LANGUAGE  
SERVICES IN ICBC OF THAILAND

中国工商银行（泰国）本土化经营的汉语服务研究

อรุทัย บุรณศักดิ์ศรี  
(巫蕊)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

พ.ศ. 2558

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

การศึกษาวิจัยการดำเนินงานของการบริการทางด้านภาษาจีนในประเทศไทย  
ของธนาคารไอซีบีซี (ไทย)  
A RESEARCH STUDY OF OPERATION IN CHINESE LANGUAGE SERVICES  
IN ICBC OF THAILAND  
中国工商银行（泰国）本土化经营的汉语服务研究

อรุทัย บุรณศักดิ์ศรี (巫蕊)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ตรวจสอบและอนุมัติให้  
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)  
เมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม พ.ศ. 2558



解琨

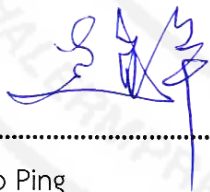
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลสิรินทร์ อภิรัตน์วรเดช  
ประธานกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

Assoc. Prof. Dr. Xie Kun  
อาจารย์ที่ปรึกษา

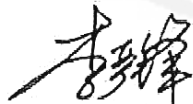


รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์  
กรรมการ

Dr. Zhao Ping  
กรรมการ

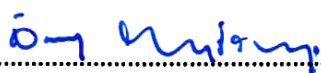


Prof. Dr. Li Yan Feng  
กรรมการ



รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์  
ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
(ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

รองศาสตราจารย์อัสยา จันทร์วิทยานุชิต  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์  
คณบดีคณะภาษาและวัฒนธรรมจีน



**การศึกษาวิจัยการดำเนินงานของการบริการทางด้านภาษาจีนในประเทศไทย  
ของธนาคารไอซีบีซี (ไทย)**

อรุทัย บุรณศักดิ์ศรี 566029

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: XIE KUN, Ph.D.

**บทคัดย่อ**

ธนาคารไอซีบีซี (ไทย) จำกัด (มหาชน) เป็นหนึ่งในกลุ่มธนาคารไอซีบีซี (ICBC) จากการก่อตั้งและดำเนินธุรกิจอย่างมั่นคงต่อเนื่องมาหลายปี ทำให้ธนาคารฯ ประสบความสำเร็จ อีกทั้งธนาคารฯ ยังคงทำหน้าที่เป็นสะพานที่แข็งแกร่งในการเชื่อมต่อเพื่อสร้างความสัมพันธ์ด้านการค้าระหว่างประเทศไทยและประเทศจีนให้แน่นแฟ้นและมีประสิทธิภาพเคียงข้างกันอย่างดีที่สุดอีกด้วย ซึ่งกลุ่มบริษัทธนาคารจีนที่ประกอบการในไทยก็มีไม่น้อย ปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการให้บริการของธนาคารฯ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า นั่นก็คือ “ภาษา” เพราะภาษาเป็นปัจจัยหลักที่ใช้ในการสื่อสาร และมีความสำคัญต่อการทำธุรกรรมต่างๆ ระหว่างลูกค้าและธนาคารฯ

งานวิจัยฉบับนี้จึงมุ่งเน้นศึกษาถึงผลกระทบและปัญหาของการใช้ภาษาจีนในการดำเนินกิจการของธนาคารฯ การศึกษาในงานนี้จะศึกษาในด้านการพัฒนาธุรกิจของธนาคารฯ การแข่งขันในตลาดการค้าในประเทศไทย และโอกาสทางธุรกิจของธนาคารฯ จากนั้น ได้เปรียบเทียบการดำเนินกิจการระหว่างธนาคารไอซีบีซี (ไทย) จำกัด (มหาชน) กับธนาคารอื่นๆ ในประเทศไทยด้วยวิธีการวิเคราะห์และวิจัย รวมทั้งการวิเคราะห์วิจัยถึงปัญหาที่ธนาคารฯ ประสบในการประกอบธุรกรรมของธนาคารฯ

การศึกษาวิจัยการดำเนินงานของการบริการทางด้านภาษาจีนในประเทศไทยของธนาคารไอซีบีซี (ไทย) ที่สาขาเอ็มโพเรียม เป็นการวิเคราะห์ถึงสถานการณ์การดำเนินงานของธนาคารฯ ภายในประเทศไทย และการให้บริการด้านภาษาจีนของธนาคารฯ โดยผ่านการทำแบบสำรวจพนักงานในสาขาดังกล่าว พบว่ายังคงมีปัญหาอยู่คือ ปัญหาการสื่อสารทางด้านภาษาของบุคลากรภายในองค์กร ปัญหาระดับภาษาจีนของพนักงานธนาคารฯ ปัญหาการฝึกอบรมภาษาจีน ปัญหาการให้บริการของธนาคารฯ รวมทั้งปัญหาผลิตภัณฑ์และแนวทางใหม่ๆ ของธนาคารฯ จากปัญหาที่พบผู้เขียนได้เสนอข้อเสนอแนะในการปรับปรุง เพื่อเป็นประโยชน์และประสพการณ์ต่อการดำเนินงานและการบริการของธนาคารฯ

**คำสำคัญ:** ธนาคารไอซีบีซี (ไทย) ภาษาจีนธุรกิจ การบริการด้านภาษาจีน การดำเนินงานในไทย

**A RESEARCH STUDY OF OPERATION IN CHINESE LANGUAGE SERVICES  
IN ICBC OF THAILAND**

ORRUTHAI BURANASAKSRI 566029

MASTER OF ARTS (CHINESE FOR BUSINESS COMMUNICATION)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: XIE KUN, Ph.D.

**ABSTRACT**

ICBC (Thai) Limited Company is one of the subsidiaries of ICBC China Group in China. Since it has been established and steadily operated for many years, ICBC (Thai) Limited Company has many achievements and internationally recognized as a robust bridge between commercial in Thailand and commercial in China. One of the important factors that affects the quality of services and the customer's satisfaction and bring the company to success is language. Because language is the main factor used in the communication and performing transactions between the customers and the bank.

In this article, we study the impact and the problem of Chinese language in ICBC of China (Thai) in Thailand. The study aspect includes business development, market competition, and business opportunity in Thailand. Then we compare the operation among ICBC in the Thai and other banks in the local market. The methods used in the comparison are analysis and research by using all the aspects with the company problem in operating transaction.

The research study at ICBC (Thai) at the Emporium branch is the analysis of the operating and the Chinese language service situations in the bank. We first distribute the questionnaire to the employees. Then the result shows that there are problems in Chinese language communication, the employees' Chinese language skill, Chinese language training, the bank services, and the bank product. As the existing approach does not meet the customer requirements, we proposed a list of suggestions, which will be beneficial and useful experience to the operation and services of the bank.

**Keywords:** ICBC (Thai), Chinese Business, local operation, Chinese Services

# 中国工商银行（泰国）本土化经营的汉语服务研究

巫蕊 566029

硕士学位（商业汉语）

指导教师：解琨 博士

## 摘 要

工银泰国是中国工商银行集团下的子公司。中国工商银行是世界上市值最大的银行，是中国最大的银行。工商银行（泰国）成立多年来取得了可喜可贺的成绩，成功搭建了中泰贸易往来的桥梁。在泰国的中国公司已有很多，工商银行（泰国）能给他们提供资金及服务。因此，语言也是沟通方式的最重要因素之一。其中，汉语在银行服务中的应用是影响银行客户服务的重要因素。

本文通过研究评估商业汉语对工商银行（泰国）在泰国发展业务的影响，分析中国工商银行在泰国的发展状况，中国工商银行在泰国市场面对的机遇和竞争，在工商银行（泰国）本土化经营对本地市场和客户、提供服务、业务产品，及汉语人才培养使用中的影响进行分析。在工商银行（泰国）说明语言使用对工银泰国的重要性，在本地化使用商业汉语中所遇到问题，及提出需要改进的地方和建议。

因此，本文以中国工商银行（泰国）Emporium 分行为研究，分析说明这家银行在泰国本土化经营的汉语服务状况，通过调查问卷分析工商银行（泰国）在泰国本地使用商业汉语中还存在的问题是银行内部的语言沟通问题，泰籍职员汉语水平不高的问题，银行在汉语培训方面的问题，银行提供服务的问题，及银行业务产品和创新性不足的问题。根据所发现的问题，笔者对工商银行（泰国）提出几个方面进行改进，为工商银行（泰国）在全方面优质的服务和在本地化经营日益发展，提供可借鉴的经验。

**关键词：**中国工商银行 商业汉语 本土化经营 汉语服务

# 目 录

บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	II
摘 要	III
目 录	IV
图标目录	V
绪 论	1
第一章 中国工商银行在泰国的发展况	
第一节 中国工商银行海外发展概况	7
第二节 中国工商银行开拓泰国市场	9
第二章 中国工商银行进入泰国市场的机遇、竞争和本土化经营	
第一节 中国工商银行进入泰国市场的机遇和方式	11
第二节 中国工商银行在泰国遇到的竞争对手简介	12
第三节 中国工商银行在泰国的发展本土化经营	18
第三章 工商银行（泰国）商业汉语的服务和管理的现状分析	
第一节 商业汉语在工商银行（泰国）业务中的使用	21
第二节 商业汉语对工商银行（泰国）业务的影响	22
第三节 工商银行（泰国）员工的汉语水平	23
第四章 工商银行（泰国）汉语服务存在的问题及对策	
第一节 汉语服务和管理中存在的问题	34
第二节 解决问题的方法和改进措施	36
结 语	40
参考文献	42
附 录	46
致 谢	53
ประวัติผู้เขียน	54

## 图表目录

图 3-1: 年龄	24
图 3-2: 您是否学过中文	25
图 3-3: 学习中文时间	25
图 3-4: 工商银行（泰国）的泰籍员工参加汉语水平考试	26
图 3-5: 工商银行（泰国）员工的 HSK 成绩	26
图 3-6: 银行在汉语服务方面做得如何	30
图 3-7: 银行的职员汉语总体水平	30
图 3-8: 银行需要在哪些方面提高有关人员的汉语水平	30
图 3-9: 参加过汉语培训	31
图 3-10: 加强汉语技能方面	31
图 3-11: 加强汉语的方面	32
表 1-1: 中国工商银行在海外的的发展过程	7
表 2-1: 工商银行并购 ACL 银行的过程	12
表 2-2: 中国银行在泰国的过程	13
表 2-3: 中国银行在泰国的卡类	14
表 2-4: 中泰银行在优势、劣势、机遇和挑战方面的比较	17
表 2-5: 工商银行（泰国）的产品及服务	19
表 3-1: 汉语使用情况	27
表 3-2: 汉语技能	28
表 3-3: 汉语使用	28
表 4-1: 工商银行（泰国）存在的问题及对策	38

# 绪 论

## 一、选题背景和研究意义

“中国工商银行”，全称：中国工商银行股份有限公司(Industrial and Commercial Bank of China Limited, ICBC)，成立于 1984 年，作为中国资产规模最大的中国工商银行，经过 27 年的改革发展，中国工商银行已经步入质量效益和规模协调发展的轨道。在陆续收购南非标准银行、印尼 Halim 银行之后，工行又将海外的目标瞄准了泰国。2010 年中国工商银行收购泰国 ACL 银行，这是该行实施国际化战略的重要举措。通过此次并购，工商银行获得了进入泰国银行业的业务牌照和客户资源，由此可分享快速增长的泰国经济和中泰两国贸易往来带来的大量潜在业务机会，并可在未来将 ACL 银行打造为其在东南亚地区的重要经营平台，为拓展在湄公河区域乃至东南亚地区的业务和机构网络奠定良好基础，推动国际化水平的进一步提升。中国工商银行在泰国的公司名字为“中国工商银行（泰国）股份有限公司”（简为工银泰国）。

更名后的工商银行（泰国）完全承接原 ACL 银行的客户、资产和业务，总部位于泰国首都曼谷，在全国共拥有 20 家分行，其中在曼谷有 9 家，其余的分行分布在清迈、普吉、孔敬、罗勇、合艾等 11 个主要城市。工商银行（泰国）拥有综合经营牌照，可以为公司、个人和机构客户提供包括存贷款、结算、贸易融资、租赁、投资银行和证券业务在内的全方位金融服务。此外，工商银行（泰国）旗下还拥有一家经营租赁业务的子公司和一家联营的上市证券公司。

工商银行自 2010 年 4 月正式进入泰国市场以来，紧紧抓住中泰两国经贸快速发展的历史机遇，坚持本土化经营与国际化发展方向，致力于打造成为中泰两国经贸往来的桥梁和最佳金融服务机构。此次工商银行（泰国）成功发行 visa 信用卡，是朝着本土化经营、服务广大客户方面迈出的新步伐。

随着经济全球化的不断推进，中泰双方已从经贸交往为主发展到政治、军事、文化等领域的多方合作。工商银行（泰国）重视大中企业客户的同时，也重视中小企业及个人的交易，因为在泰国的中国公司已有不少，工商银行（泰国）能给他们提供资金及服务。因此，汉语语言服务也是顺利沟通的最重要因素之一，将创造客户满意，给公司带来成功，并为提高公司价值。在 2015 年，参与东盟经济体的印度尼西亚、马来西亚、越南、老挝、中国、泰国等十多国家，使各国家的产品、服务、投资、资金在东盟内自由流动，很多国家在泰国投资，尤其是中国的投资，工商银行（泰国）使用这些机会将拓展自己公司的客户，并提供优势客户服务。



工商银行（泰国）在产品与服务的开发，已经扩大更多的服务渠道，比如发展在线服务通过联机系统使顾客感觉更方便及更有安全性、开设新网点，以及推出产品会支持中小企业。工商银行（泰国）在泰国的人民币现钞服务属于领先的，以及中泰两国的金融交易。

## **二、研究的范围、目的、主要内容和创新性**

### **（一）研究的范围**

本论文研究的是中国工商银行（泰国）本土化经营的汉语服务研究，论文通过中国工商银行在泰国本土化经营的范围，分析工商银行（泰国）的汉语服务状况，对工商银行（泰国）提供汉语服务的影响，及对银行在汉语服务方面存在的问题研究。

这些研究是以中国工商银行（泰国）Emporium 分行为研究对象，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，问卷的调查者是在中国工商银行（泰国）Emporium 分行的泰籍职员。

### **（二）研究的目的**

本论文的研究目的是：通过研究中国工商银行（泰国）在泰国提供商业汉语服务，分析工商银行对商业汉语服务方面的状况，了解工商银行泰籍职员的中文水平，服务情况。通过本项研究说明商业汉语服务对工商银行在泰国发展业务的重要性，并分析银行在汉语服务方面存在的问题，为工商银行如何提高中文服务水平提出建议，以达到发展泰国的业务，满足有关客户的需要，为客户提供满意的的服务的目的。

### **（三）研究主要内容与研究方法**

本文的主要内容是分析工银泰国发展的情况，在泰国市场的策略和管理方式；分析工行进入泰国市场所面对的机遇和竞争；分析商业汉语对工银泰国在泰国发展业务有哪儿影响方面，并对商业汉语对工银泰国使用中所遇到问题提出对策和建议。论文研究的主要内容是：

第一章是中国工商银行在泰国的发展状况。内容包括工商银行在海外的的发展概括工商银行开拓泰国市场。

第二章是中国工商银行进入泰国市场的机遇、竞争和本土化经营。主要内容是中国工商银行进入泰国市场的机遇和方式，中国工商银行在泰国遇到的竞争对手和中国工商银行在泰国的发展本土化经营。

第三章是工商银行（泰国）商业汉语的服务和管理的现状分析。主要内容

是商业汉语在工商银行（泰国）业务中的使用，商业汉语对工商银行（泰国）业务的影响，工商银行（泰国）员工的汉语水平。

第四章是工商银行（泰国）。内容包括工商银行（泰国）发展和经营中存在的问题，以及解决问题的方法和改进措施。

本论文的研究方法是：搜集根据所掌握的商业汉语对工商银行（泰国）在泰国发展业务的相关资料，对工商银行（泰国）的管理、运作、语言和市场进行分析。在分析中采用定性来研究分析。在对中国工商银行在泰国发展业务的研究中，论文还对在泰国的中国银行和其它泰国本地银行进行对比分析。

#### **（四）研究的创新性**

本论文通过目前所查询与本项研究的资料和研究状况，还没有查询到与论文客体相关的研究。本论文首次通过对中国工商银行拓展泰国市场并购业务，提供了良好的发展机会，及分析中国工商银行并购后的必要性和可行性。分析工商银行（泰国）的商业汉语与提供汉语服务，并工商银行（泰国）的泰籍职员的汉语水平状况研究体现了本论文的创新性。

### **三、论文选题有关的国内外研究综述**

有关分析研究商业汉语对工银泰国在泰国发展业务的影响分析，不同研究者和各种论文已从不同的角度展开了多方面、多方位研究。根据目前所掌握的资料，有关商业汉语对工银泰国在泰国发展业务的影响分析的论文涉及到以下几个方面：

#### **（一）对中国工商银行管理和海外业务发展方面的研究**

李岩（2011）<sup>[1]</sup>. 对有关银行服务流程进行研究，认为服务流程是影响客户满意度的一个重要因素。中国工面对激烈的市场竞争，客户多样化的需求，亟需改善其服务流程, 提升客户满意度，构建自身的竞争优势。论文以中国工商银行西安市分行各家支行及营业网点的服务流程为研究对象，在借鉴国内外学者提出的客户满意度评价指标的基础上，参考银行业专家, 银行工作人员及银行客户的意见，根据中国工商银行服务流程的实际情况设计出服务流程客户满意度调查问卷。通过基于调查问卷的实证研究以及在中国工商银行营业网点的实地调研，找出影响中国工商银行服务流程客户满意度的因素，发现中国工商银行服务流程中存在的问题。

---

<sup>[1]</sup> 李岩：《中国工商银行西安市分行服务流程客户满意度研究》. 西北大学:豆丁, 2011年. 41-56页.

王晓健（2009）<sup>[1]</sup>. 认为中国银行业已显现出从寡头垄断向垄断竞争市场结构过渡的趋势，而且随着政府对银行业的行政管制的放松和培育多元化的银行产权形式的政策导向，商业银行原有的垄断格局会进一步被打破。作为国内最大的国有银行，工商银行由于受政策的影响较大，使得银行自身的市场营销策略不能完全按照市场导向或企业经济效益导向来进行制定。另一方面，由于受到长期计划经济下政策保护的影响，使得工商银行的市场观念相对淡薄，缺乏未来面对自由竞争市场环境的意识。工商银行要在市场化竞争机制下巩固原有的竞争力，就必须重视建立自身的营销和销售管理力量。

赵淳忠（2013）<sup>[2]</sup>. 认为近 10 年来，中国商业银行纷纷布局海外市场，商业银行国际化已是今后发展的主要战略。本文通过对商业银行海外机构发展现状的分析，通过对中国工商银行新加坡分行的经营发展分析，指在寻求加速中国工商银行国际化进程的主要举措，探索中国工商银行海外机构发展的主要战略，也为中国银行业真正走出海外，更多的跻身世界一流银行指明方向。同时坚持依靠母行的实力，坚持内外联动，依靠母行强大的客户和系统基础，加大海外拓展力度。在海外机构拓展业务领域的同时，培养具有国际视野的银行业务人才。

廖琼彬（2004）<sup>[3]</sup>. 认为中国工商银行作为中国资产规模最大的国有商业银行，中间业务存在不少的问题。他分析并得出了西方商业银行中间业务的发展对中国商业银行发展中间业务的启示。依据地方经济发展和分行的经营基础，对全国的分支机构大体也做了三个区域的划分，并具体探讨和分析了在不同经济基础区域内，产品战略和创新战略的实施要点。

## （二）有关外资银行本土化方面的研究

刘钢（2013）<sup>[4]</sup>. 指出：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，聘用人才本土化，公共关系本土化以及保持特色经营，避免邯郸学步。

吕彦，张文娟（2010）<sup>[5]</sup>. 指出：随着外资银行在中国的快速发展，本土化问题成为外资银行实现可持续发展的关键所在。本文在对韩资银行经营发展特

<sup>[1]</sup> 王晓健：《国有银行市场策略探究：中国工商银行之路》. 厦门大学:道客巴巴, 2009 年. 10-13 页.

<sup>[2]</sup> 赵淳忠：《中国工商银行海外机构发展战略研究》. 吉林大学:豆丁, 2013 年. 18-39 页.

<sup>[3]</sup> 廖琼彬：《中国工商银行中间业务发展战略研究硕士论文》. 复旦大学:道客巴巴, 2004 年. 19-28 页.

<sup>[4]</sup> 刘钢：《外资银行的本土化问题与对策》. 黑龙江生态工程职业学院学报, 2013, 26(6): 36-37 页.

<sup>[5]</sup> 吕彦, 张文娟：《中小型韩资银行本土化问题研究》. 山东:金融发展研究, 2010. 69-71 页.

点及本土化进程中存在的问题进行分析的基础上,以山东烟台的两家韩资银行为例进行实证分析,深层次剖析韩资银行本土化进程中存在问题的症结所在,并提出了针对性的措施和建议。同时又造成银行的发展受制于母国企业在中国的发展,甚至在本土化进程中衍生出一系列问题。

王向荣(2006)<sup>[1]</sup>.研究了90年代以来,中资银行在海外的机构拓展已有了长足的进展。然而不能本土化经营束缚了中资银行海外机构的发展,因此,在海外大力拓展机构网络的同时,中资银行更需要在海外机构的跨国营销上下功夫,推行本土化经营战略,寻求中资银行在海外市场的竞争优势。

张知渊(2007)<sup>[2]</sup>.认为本土化经营策略成为跨国公司实施其全球化战略而采取的必要策略之一。论文运用跨国公司对外直接投资的相关理论、竞争优势理论和一体化当地反应模型,以数据及事实作为切入点,对跨国公司本土化经营策略的动因和具体表现进行了系统分析,并对其给我国的产业结构、技术、人力资源、企业带来的影响从正反两方面进行了研究。

### (三) 有关对银行和企业服务方面的研究

敏伊贞(2013)<sup>[3]</sup>.提出:以工商银行的公司理财业务作为研究对象,将公司理财业务解构为公司理财产品、公司理财业务组织架构、公司理财业务模式,以及公司理财营销四个方面,之后对工商银行公司理财业务实践历程进行梳理,再运用对比分析法和文献资料归纳法,对工商银行公司理财业务做以分析和研究,发掘并总结工商银行在公司理财业务开展过程中所存在的问题和不足之处,并进一步分析问题产生的深层次原因,再结合商业银行公司理财方面的相关经典理论,对工商银行如何更好的开展公司理财业务给予对策建议。

周志方(2010)<sup>[4]</sup>.提出:以中国工商银行宁波市分行为例,详细描述了商业银行客户服务线的内涵,阐述了商业银行客户服务线建设的必要性,分析了该行客户服务线建设的现实基础及面临的问题。本文认为,建设客户服务线必须在转变经营理念、客户发展策略、服务渠道建设、客户关系维护、产品营销方式、各项机制创新等方面下工夫。本文对商业银行建设客户服务线、提高各项业务经营水平、增强盈利能力、提升核心竞争力具有较大的参考和应用价值。

---

<sup>[1]</sup> 王向荣:《本土化经营—中资银行海外机构的跨国营销》. *Commercial economics review*, 2006, 4(4): 53 页.

<sup>[2]</sup> 张知渊:《跨国公司在本土化经营策略研究》. 南京理工大学:百度文库, 2007 年.

<sup>[3]</sup> 敏伊贞:《中国工商银行公司理财业务研究》. 兰州大学:知网空间, 2013 年. 16-20 页.

<sup>[4]</sup> 周志方:《商业银行客户服务线建设的策略研究——来自中国工商银行宁波市分行的实践》. *金融论坛*, 2010 年,第 1(2)期: 67-73 页.

朱永利（2012）<sup>[1]</sup>. 研究了中国商业银行理财业务快速发展，推动了业务结构转型，提升了综合竞争力。然而，银行理财业务在发展过程中出现了投资者认知偏差、运营管理不规范和监管不足等问题。因此，本文提出了加强投资者教育、建立健全监管文件体系、建立风险准备金制度以及主动服务宏观调控政策等对策建议。

通过资料查询，根据我所掌握的资料，对中国工商银行业务发展方面的研究已有不少，但对工商银行在泰国发展业务的影响分析还没有进行，特别是对商业汉语服务方面的研究还没有开展。因此本论文在这个领域的研究还是首次，具有创新性。

#### **四、研究要解决的关键问题**

本论文主要解决的问题，一是首先要充分掌握研究所需要的资料，做好问卷调查，并能够根据资料对工商银行在泰中文服务职员的汉语水平情况做出正确的分析，二是要够通过分析研究，指出银行在泰国市场上遇到的机遇及竞争，发现商业汉语对工银泰国发展业务中出现的问题，并提出改进的建议。

---

<sup>[1]</sup> 朱永利：《我国商业银行理财业务发展问题研究》，南方金融，2012年。

# 第一章 中国工商银行在泰国的发展状况

## 第一节 中国工商银行海外发展概况

中国工商银行全称“中国工商银行股份有限公司”，成立于 1984 年，是中国最大的商业银行之一，拥有中国最大的客户群。在 2010 年末，工商银行总资产 134, 586.22 亿元，在境内主要的银行业务领域中均保持着最大的市场份额。截至 2014 年，工商银行成功发行了 200 亿元二级资本工具和 350 亿元境外优先股，同时大力推动经营转型和资本节约型发展。

作为国有大银行之一的中国工商银行，早在成立之初，为发展国际业务，就开始与境外机构合资组建中外合资银行，进行了跨国经营的初步尝试。但随着中国对外开放的不断扩大，合资银行这种经营形式的局限性也越来越明显。为此，工商银行在对跨国经营发展战略积极推进的同时，按照有进有退、突出发展重点、优化资源配置的原则，逐步退出了合资银行的经营，而将重点转向了打造自己的海外机构版图上，积极推行跨国经营战略。

中国工商银行新加坡分行成立于 1993 年，是中国工商银行最早的境外营业机构。经过十多年来的努力，目前工行在亚洲地区已拥有新加坡分行、东京分行、首尔分行、釜山分行、多哈分行、工银阿拉木图、工银亚洲、工银印尼、工银中东、工银国际、工银澳门、工银越南、工银马来西亚、工商银行（泰国）。其海外发展的过程<sup>[1]</sup> 如表 1-1 所示：

表 1-1：中国工商银行在海外的的发展过程

时间	过程
1992 年	在新加坡设立第一家境外代表处。
1993 年 11 月	工商银行在首尔代表处成立。
1994 年	改组为中国工商银行在哈萨克斯坦的全资子银行为中国工商银行（阿拉木图）股份公司。
1995 年 1 月	工商银行成立中国工商银行东京代表处。
1999 年 6 月	法兰克福分行是中国工商银行在欧洲的第一家营业性机构

<sup>[1]</sup> 王科进：“中国工商银行行业并购重组业务发展与并购贷款政策研读”。北京：中国金融出版社，2010 年。31-38 页。

时间	过程
2000年7月	工商银行成功收购香港友联银行，并成功改组为“中国工商银行（亚洲）有限公司”（简称“工银亚洲”）。
2003年5月	中国工商银行澳门分行成立，持有全功能银行牌照。
2003年9月	工银伦敦是工商银行的全资子银行，2003年9月正式开业，资本金2亿美元，是建国以来中国大陆对英国最大的单笔投资之一。
2006年9月	中国工商银行卢森堡有限公司成立。自2011年1月1日起工银卢森堡更名为工银欧洲。
2007年9月	工商银行成立于中国工商银行（印度尼西亚）有限公司（简称“工银印尼”），工商银行持有97.5%股份。
2007年11月	中国工商银行（莫斯科）股份公司（简称“工银莫斯科”）是中国工商银行的全资附属银行。
2008年1月和4月	多哈分行和工银中东有限公司先后获得卡塔尔金融中心（QFC）监管当局和迪拜国际金融中心（DIFC）的批准。中国工商银行成为首家在中东设立机构的中资银行。2008年10月20日和21日，工银中东有限公司和多哈分行正式开业。
2008年5月	工商银行获得澳大利亚审慎监管局在澳经营银行业务的许可，当年9月，悉尼分行正式开业，标志着工商银行正式进入澳大利亚市场。
2008年9月	1997年7月，中国工商银行纽约代表处成立，纽约分行获纽约州银行局颁发营业牌照，成为工商银行在美洲地区的第一家营业性机构，从事批发性商业银行业务。
2010年1月	中国工商银行马来西亚有限公司依据马来西亚公司法注册成立，简称工银马来西亚，英文名称为 Industrial and Commercial Bank of China (Malaysia) Berhad。同年的4月18日，马来西亚财政部正式向工银马来西亚核发商业银行牌照。
2010年1月	工商银行成功完成对加拿大东亚银行的收购，工行持有加拿大东亚银行70%发行在外的普通股。同年的7月2日，加拿大东亚银行正式更名为中国工商银行（加拿大）有限公司。
2010年4月	中国工商银行通过要约收购方式收购 ACL 银行 97.24% 的股份。2011年3月结束退市要约收购的所有流程，收购结束后工商银行对工商银行（泰国）最终持股比例为97.7%，并从泰国证交所退市。
2011年1月	工商银行在巴黎分行正式开业，持有全面银行业务牌照。工商银行在阿姆斯特丹分行、布鲁塞尔分行、马德里分行正式开业。
2012年5月	美联储宣布通过工行收购东亚银行在美业务，这是首例中资银行在美国收购案。

时间	过程
2013年9月	中国工商银行巴西有限公司在圣保罗宣布正式对外营业。
2014年10月	缅甸已经向中国工商银行发放有限经营许可，目的是刺激外资投资于该国刚刚摆脱数十年来军政府统治的经济。中国工商银行将可以设立一家分行，并可以向外资公司提供贷款，但必须是外币贷款。而向缅甸企业放贷则需和当地机构合作进行。

来源: Xiaomzhagn, “中国工商银行” [online], (<http://www.baidu.com>), 2015/6/12.

中国工商银行在资本、产品、人力等其他方面拥有明显的综合优势。在推动境外分行的发展方面，不断完善金融产品线，扩大发展规模。在 2014 年末，中国工商银行的境外网络已经覆盖了全球 41 个国家和地区，分支机构达到 338 家，是目前全球网络覆盖最广的中资金融机构。通过参股南非标准银行间接以来就拓展到 20 个非洲国家，形成了横跨亚、非、拉、欧、美、澳的全球服务网络。作为全球网络的重要补充，外资代理行总数突破 1800 家，遍布对华投资和贸易往来 95% 以上的国家和地区。目前，工商银行已经创建了与“一带一路”<sup>\*</sup> 战略所涉国家和地区高度重合的境内外经营网络布局，在沿线 17 个国家拥有 70 多家分支机构，金融服务辐射范围基本覆盖“一带一路”规划区域。

近年来，为了满足客户多元化投资的需求，有多国家与中国经贸往来密切、发展潜力较大的新兴市场国家设立分支机构，因此，中国工商银行持续加强账户类交易产品的功能与品种的创新，努力完善优化工商银行的客户交易产品相关功能，提升客户体验效果，同时积极探索新产品、新业务，而不断地向广大客户提供优质的账户类交易产品。2015 年度全球企业 2000 强排行榜，中国工商银行连续第三年居全球企业 2000 强首位。中国工商银行是中国资产规模最大的银行全球企业排行榜。<sup>[1]</sup>

## 第二节 中国工商银行开拓泰国市场

从1993年在新加坡成立了第一家境外分行以来，工商银行一直积极推行跨国经营战略，先后在各主要国际金融中心通过设立、参资持股和控股等方式先

<sup>\*</sup> 一带一路 (The Belt and Road Initiative; 或 One Belt And One Road) 是“丝绸之路经济带”和“21 世纪海上丝绸之路”的简称，2013 年 9 月和 10 月由中国国家主席习近平分别提出建设“新丝绸之路经济带”和“21 世纪海上丝绸之路”的战略构想。

<sup>[1]</sup> Huangzhimin: “2015 福布斯全球企业 2000 强排行榜名单”[online]. <http://www.askci.com/data/2015/05/08/1283n75b.shtml>, 2015 年 5 月 8 日.



后拥有了100家分支机构，构筑了批发与零售银行业务、投资和商业银行业务并举的综合银行服务体系。而在机构设置的模式选择上，工商银行已从最初单一设立分支机构，逐步发展到走并购扩张之路，特别是通过在香港、欧洲等地的一系列资本运作，工商银行海外业务实力在整体上得以提升，业务规模成倍增加，机构网络快速扩张。

中国工商银行通过国际资本市场的并购在香港成立了工商东亚和工银亚洲，2004年5月2日工银亚洲正式收购华比富通银行成为其全资银行，并更名为华比银行。当年末工银亚洲总资产为993亿港元，按总资产排序在香港银行业中升至第6位。2010年4月21日，工商银行宣布，该行已经完成对泰国 ACL 银行\*大众有限公司的自愿要约收购，并于当日完成股份和资金交割。在收购泰国 ACL 银行之后工商银行没有停下其全球扩张的脚步，2011年1月，工商银行与东亚银行联合宣布，双方已就美国东亚银行股权买卖交易达成协议，工商银行将向东亚银行支付约1.4亿美元的对价，收购美国东亚银行80%的股权，东亚银行持有剩余20%的股权。交易完成后，工商银行将负责美国东亚银行的营运和管理。

中国工商银行进入泰国市场更名后，工商银行（泰国）的总部位于泰国首都曼谷，在全国共拥有19家分行，其中在曼谷具有8家，其余的分行在清迈、普吉、孔敬、罗勇、合艾等11个主要城市。银行公司的经营为公司、个人和机构客户提供包括存贷款、结算、贸易融资、证券业务等经营业务。其中，工商银行（泰国）具有工商银行泰国（租赁）的子公司。工商银行一直看重泰国市场，中泰之间的经济合作日益发展，来到泰国投资的中国企业和观光旅游的中国人越来越多，与中国相关的金融服务需求潜力巨大，使工商银行（泰国）带来了丰富的业务机会。

至今，工商银行（泰国）已形成包括人民币汇兑、现金存取款、单证/保函、贸易融资、境外贷款、信用卡等在泰国本地的丰富的人民币产品和服务体系。并且2015的今年，工商银行（泰国）成为曼谷人民币清算行，将对人民币在泰国和东盟地区的跨境使用发挥积极的促进作用。

---

\* ACL 银行是泰国 ACL 银行大众有限公司（下称 ACL 银行）。

## 第二章 中国工商银行进入泰国市场的机遇、竞争和本土化经营

### 第一节 中国工商银行进入泰国市场的机遇和方式

近年来，中国和泰国的经贸和投资往来一直保持着良好的发展势头，在商品贸易快速发展的同时，到泰国投资的中国企业也越来越多，工商银行一直重视泰国市场，而随着中国—东盟自贸区的建立和中国的西部大开发、大湄公河次区域合作等战略的深入推进，中泰之间的经济合作迎来了新的发展机遇，也为工商银行（泰国）的未来发展提供了广阔的空间。而截至 2009 年泰国财政部是 ACL 银行最大股东。这就为工商银行与泰国同业的交流与合作创造了条件，泰国 ACL 银行依托工商银行集团全球的优势和资源，致力于中泰间的经贸往来和泰国经济发展提供有力的金融支持，同时也为泰国企业在中国境内寻找商机，完善全球服务网络具有重要意义。此外，到泰国观光旅游的中国人也越来越多，与中国相关的金融服务需求潜力巨大，给工商银行（泰国）带来了丰富的业务机会。

工商银行并购\*泰国 ACL 银行的过程，早在2007年底，工行计划先向泰国最大银行盘谷银行购入 ACL 19.3%股权，再向泰国财政部购入 ACL 的30.6%股权，合计持股量达49.9%成为控股股东。2009年9月29日，工商银行与泰国盘谷银行签订股权买卖协议，约定在公开市场收购股份达到51%或以上的条件下购买该行持有的 ACL 银行19.26%的股份。2010年3月9日，工商银行对 ACL 银行所有股东发出自愿收购要约，4月16日要约期结束时共获得原 ACL 股东出售的该银行约 97.24%的已发行股份。4月21日，工商银行与 ACL 银行售股股东完成股份与资金交割，正式控股 ACL 银行。11月3日，中国工商银行在泰国首都曼谷举行庆典，宣布将其在泰国成功并购的 ACL 银行正式更名为中国工商银行（泰国）股份有限公司（以下简称工银泰国），正式进入泰国市场。<sup>[1]</sup>

后来由中国工商银行已成功并购 ACL 银行为工商银行（泰国）股份有限公司。在 2011 年 10 月 ACL 银行的 Leasing Sinn Asia Company Limited (ACL) 子公司也跟着工商银行（泰国）改名为工银泰国（租赁）有限公司，其并购过程如表 2-1 所示：

\* 并购是指目标公司控股权发生转移的各种产权交易形式的总称，主要形式有合并、兼并、收购等。

<sup>[1]</sup> 王智：“独家专访：工行董事长姜建清谈收购泰国 ACL 银行”。中国经济网，2010 年 11 月 12 日(1)。

表 2-1：工商银行并购 ACL 银行的过程

时间	过程
2009 年 5 月 21 日	工行提出从泰国财政部购入 ACL 银行的 30% 股权。
2009 年 9 月 29 日	盘谷银行将其所持泰国 ACL 银行 19.26% 股权售予工行。
2010 年 3 月 9 日	工商银行以每股 11.5 泰铢的价格对泰国 ACL 银行所有股东发出自愿收购要约。
2010 年 4 月 16 日	自愿要约收购要约期满，其获得 ACL 银行 97.24% 的股份。
2010 年 4 月 21 日	工商银行与 ACL 银行售股股东完成股份与资金交割，此次自愿要约收购取得圆满成功，ACL 实施退市程序。
2010 年 11 月 3 日	中国工商银行在泰国首都曼谷举行庆典，宣布将其在泰国成功并购的 ACL 银行正式更名为中国工商银行（泰国）股份有限公司。
2011 年 10 月	Leasing Sinn Asia Company Limited (ACL) 子公司也跟着工商银行（泰国）改名为工银泰国（租赁）有限公司。

来源：“关于工商银行收购泰国 ACL 案例分析” [online], (<http://wenku.baidu.com>), 2012/1/2.

“中国工商银行收购泰国 ACL 银行股权分析” [online], (<http://wenku.baidu.com>), 2012/3/13.

## 第二节 中国工商银行在泰国遇到的竞争对手

在泰国的商业银行是公司获准经营提供存款，可到期应支付。一般的商业银行没有货币的发行权，传统的商业银行的业务主要集中在经营存款和贷款（放款）业务，即以较低的利率借入存款，以较高的利率放出贷款，存贷款之间的利差就是商业银行的主要利润。商业银行的主要业务范围包括吸收公众、企业及机构的存款、发放贷款、票据贴现及中间业务等。中国工商银行在泰国的竞争对手笔者举例两个银行，一是中国银行（泰国）股份有限公司，二是盘谷银行。

### 一、中国银行（泰国）股份有限公司

中国银行（泰国）股份有限公司，简称泰国中行，是中国银行股份有限公司（以下简称“中国银行”）的全资附属公司。中国银行已持续经营超过一百多年，是中国国际化和多元化程度最高的银行，目前在上海证券交易所和香港联合交易所上市。

泰国是中国银行战略发展的重要区域之一。作为第一家进入泰国市场的中资银行，中国银行于 1994 年 2 月 21 日成立了中国银行曼谷分行离岸业务机构。1997 年 3 月 10 日该离岸机构正式升格为分行，以中国银行曼谷分行的名义经营全面的商业银行业务。2014 年 8 月 26 日，中国银行曼谷分行转为中国银行（泰国）股份有限公司，共有机构网点 2 家，员工总数名 142 人。至此，

中银泰国承担促进中泰经贸发展、支持中泰两国“走出去”企业的职责，大力发展国际结算、公司授信、个人授信和信用卡等业务。中国银行在泰国赢得更加巨大的发展空间。如表 2-2 所示：

表 2-2：中国银行在泰国的过程

时 间	过 程
1994 年 2 月 21 日	成立中国银行曼谷分行离岸业务机构
1997 年 3 月 10 日	该离岸机构正式升格为分行，以中国银行曼谷分行的名义经营全面的商业银行业务。
2012 年 1 月 18 日	中国银行拉察达分行在曼谷举行开业仪式，该行是中国银行曼谷分行在泰下设的首家二级分行。
2012 年 3 月 29 日	中国银行曼谷分行辖属罗勇分行举行了简朴热烈的开业仪式，中国驻泰国大使馆管木大使代表高文宽参赞、泰国罗勇府主要官员，AMATA CITY 工业园管理方代表、工业园各企业负责人，以及泰国新闻媒体等近百位代表出席了开业仪式。
2014 年 8 月 26 日	中国银行曼谷分行转为“中国银行（泰国）股份有限公司”

来源：中国银行网“中国银行（泰国）股份有限公司简介”[online]（<http://www.bankofchina.com/th/aboutus>），2015.

20 年来，中行在泰国已经拥有较为广泛的基础客户群，人民币业务的发展，为中银泰国发展带来新的机遇，以中资企业业务、人民币国际化、中国背景业务、华人华侨业务等优势业务领域为依托，形成了独具经营特色的业务体系。

在 2010 年，泰国中行的曼谷分行组织了中泰企业论坛，为了把握人民币国际化和中国-东盟自贸区建成的好契机，推动人民币业务的发展，提升中行泰国的品牌形象，以及人民币业务的影响和竞争力。同年，中行泰国推出银行卡就是中国银行卡城环球通信用卡-银联双币信用卡，为了中泰两国贸易往来提供最佳金服务和全球服务的承诺。中国银行银联借记卡，是中国银行曼谷分行与中国银联携手合作，满足广大中泰客户需求的创新成果，指示中国银行曼谷分行金融服务迈上了新的台阶。中国银行银联双币借记卡是泰国第一张银联借记卡，也是泰国第一张双币卡，它标志着中国银行在泰国市场业务本地化取得了新的进展，标志着中国银行与中国银联国际业务合作达到了新的水平。

在 2012 年，中行泰国在拉察达分行是泰国下设的首家二级分行，及在罗勇分行是泰国下设的首家三级分行。中银泰国分行成立以来将依致力于服务中泰各界，以服务中泰两国之间的经济、贸易往来为首要目标，为中泰经贸发展做出了卓越的贡献。一年多来，中行泰国积极实施战略转型，坚持产品、服务创

新，继续推出人民币业务、借记卡、网上银行等新产品，使业务产品中日趋丰富，服务水平大幅提升。同年的 7 月，中行泰国就推出长城环球通万事达信用卡，就是该公司的信用卡产品与服务的一次重大提升和突破。长城环球通万事达信用卡的发行是中国银行在泰国推进品牌本土化的一部分，体现了中行泰国为泰国大众提供更好服务的意愿和决心，并对泰国经济和商业银行业务具备信心。在中行泰国已推出的借记卡、双币信用卡和万事达卡的功能如表 2-3 所示；

表 2-3：中国银行在泰国的卡类

卡 类	功 能
中国银行曼谷分行银联双币借记卡	<ul style="list-style-type: none"> <li>-双币账户（泰铢与人民币），这卡支持人民币、泰铢双账户。</li> <li>-持卡人可在包括泰国、中国在内的全球银联网络，轻松享受 ATM 机取款、余额查询及银联特约商户刷卡消费等服务。该卡在中国境内支持以人民币账户结算，在泰国及全球其它国家和地区通过泰铢账户结算，为持卡人规避汇率风险，节约成本。</li> <li>-这卡在取现和刷卡消费时需要输入 6 位数密码，保障客户用卡安全。</li> </ul>
中国银行卡城环球通信用卡-银联双币信用卡	<ul style="list-style-type: none"> <li>-同时关联泰铢和人民币两个账户</li> <li>-持卡人可在包括泰国、中国在内的全球银联网络，轻松享受特约商户刷卡消费、ATM 取现服务并享受中国银行信用卡的优惠。</li> <li>-在中国境内支持以人民币账户结算，在泰国及全球其它国家和地区通过泰铢账户结算，为持卡人规避汇率风险，提高资金使用效率，降低资金使用成本。</li> </ul>
长城环球通万事达信用卡	<ul style="list-style-type: none"> <li>-以服务泰国大众客户群体，可持卡在全球各地的万事达商户和 ATM 机上自由消费和取现，并给予新申请的持卡人刷卡消费尊享 8%的现金回馈。</li> <li>-持卡人可享受的特殊优惠。</li> <li>-客户还可以通过刷卡消费累计积分兑换礼品。</li> </ul>

来源：中国银行网“中行动态”[online]，（<http://www.bankofchina.com/th/bocinfo/bi5/>），2012/7/26.

在 2013 年，中行泰国为本地客户提供新的金融服务，大力扩展中泰业务，这一年新近投产的个人住房贷款及转按揭贷款，能够客户支付更少的月供金额，而贷款期限内节省更多的利息支出。然后在 2014 年，中国银行（泰国）股份有限公司积极落实“担当社会责任，做最好银行”的发展策略，以做中泰两国“走出去”企业的主办银行、使两国贸易金融的领先银行、做人民币业务主

导银行、做泰国个人高端客户的专业服务银行为目标，大力拓展泰国市场业务。目前中行泰国分客户为两种。一种是公司金融服务，另一种是个人金融服务。对个人金融服务来说中银、中行泰国提供很多服务具有个人存款就给客户提供支票账户、代理开户、定期存款和活期存款。在个人汇兑方面中行泰国可提供外币兑换、人民币现钞兑换、汇入出款，并人民币预结汇汇款，而且对公司金融服务提供公司存款关于支票、定期及活期的存款账户，提供贸易金融方面的进口代收和信用证开立，提供外汇资金的择期外汇买卖、外汇货币掉期、远期外汇买卖和即期外汇交易，还有公司贷款提供的透支账户、内保外贷、全球统一授信、银团贷款、授信额度及固定资产贷款，其他服务具有人民币业务综合服务和账户存款证明。<sup>[1]</sup>

## 二、泰国盘谷银行

盘谷银行是泰国最大的银行，总资产约 1.7 兆泰铢（510 亿美金），创立于 1944 年，总行设在泰国曼谷，是东南亚第七大重要区域性银行，在服务公司及中小企业方面处于泰国领先地位。盘谷银行拥有大约 1,700 万个账户，包括企业及个人客户，在泰国拥有 230 多家分行和办事处、1,100 多家支行的全国服务网络，包含自动存取款机、电话银行、双语网上银行，是快速全天候的银行。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。<sup>[2]</sup>

盘谷银行致力于与客户建立长期合作伙伴关系，为不同客户提供企业银行业务，投资银行业务，国际银行业务，私人银行业务及个人业务服务。旗下布阿鲁昂资产管理（Asset Management of Bureau）和布阿鲁昂证券（The Securities of Bureau）仅为曼谷银行客户提供投资机会。盘谷银行提供全面的商业银行服务，包括安排银团贷款，债务证券承销，贸易融资，项目融资，托管服务，中小企业和商业服务行业和专业意见。

盘谷银行在经验海外华侨贸易社区的重要地位，自创业之初，就与东南亚

<sup>[1]</sup> 中国银行网：“个人和公司金融服务” [online]: <http://www.bankofchina.com/th/cbservice>, 2015 年.

<sup>[2]</sup> 阁天的小妞：“盘谷银行” [online]. <http://baike.baidu.com/>, 2015 年 6 月 13 日.

地区的华商建有密切联系，一直以来积极开展并促进在华业务。随着银行的日益发展扩大，盘谷银行的经营方针正在逐步向区域性银行转移，在此情况下，其与华人商业社区所营建的紧密关系对于开拓中国以及亚洲周边市场就有了更加深远的意义。作为泰国银行业的巨擎，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。

盘谷银行在 2014 年 Bank of the Year 展示实力强，在全部泰国商业银行中，盘谷银行占据的执行净利润第一位，而且该银行注重财务状况的强度和稳定性。由于盘谷银行要符合的策略执行的机遇与变化，为了有一个稳固的财务状况，并取得发展的机会，所以该管理应谨慎。

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<sup>[1]</sup>。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。<sup>[2]</sup>

---

<sup>[1]</sup> Bangkok Bank, (2558) [online]: <http://www.bangkokbank.com/BangkokBankThai/AboutBangkokBank>.

<sup>[2]</sup> 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/AC6O6T7C00252H36.html>, 2015 年 6 月 13 日.

### 三、三家银行在 SWOT 方面的比较

表 2-4: 中泰银行在优势、劣势、机遇和挑战方面的比较

	工商银行 (泰国)	中国银行 (泰国)	盘谷银行
<b>优势 (strengths)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-工商银行是中国五大银行之首, 世界五百强企业之一</li> <li>-在泰国是工商银行 (泰国) 担任曼谷人民币业务清算行</li> <li>-公司的金融财政强劲增长</li> <li>-全球分行 41 个国家</li> <li>-双币信用卡</li> <li>-人民币业务</li> <li>-汇业务优势</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-中国银行是五大国有商业银行之一</li> <li>-人民币业务</li> <li>-公司的金融财政强劲增长</li> <li>-全球分行 27 个国家</li> <li>-双币信用卡</li> <li>-外汇业务优势</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-盘谷银行是泰国最大的银行</li> <li>-服务公司及中小企业方面处于泰国领先地位</li> <li>-银行产品很多</li> <li>-基本客户信息多</li> <li>-提供服务渠道多</li> <li>-银行的广告渠道多</li> <li>-了解本银行企业文化</li> <li>-周到服务</li> <li>-网上银行会满足客户的需求服务</li> </ul>
<b>劣势 (weaknesses)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-各分行的公司发展水平不一, 服务不到位</li> <li>-语言沟通的问题</li> <li>-在泰国的客户群不多</li> <li>-银行的产品不多, 并不符合客户的要求</li> <li>-在泰国的网点挺少, 难找到</li> <li>-基本客户信息不多</li> <li>-银行的广告渠道很少</li> <li>-泰籍员工缺乏企业文化</li> <li>-网上银行的能力还不能回应客户的需求</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-在泰国的分行挺少, 只有三家分行而已</li> <li>-语言沟通的问题</li> <li>-在泰国的客户群不多</li> <li>-银行产品不多, 并不符合客户的要求</li> <li>-银行的广告渠道很少</li> <li>-泰籍员工缺乏企业文化</li> <li>-提供服务渠道少</li> <li>-网上银行的能力还不能回应客户的需求</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-职员的外语服务水平不高</li> <li>-在国外分行还少</li> <li>-银行的产品不涵盖</li> <li>-外汇业务办理的服务费高</li> </ul>
<b>机遇 (opportunities)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-与泰国本地银行合作伙伴</li> <li>-计划在泰拓展银行网点</li> <li>-增加价值业务的铺垫</li> <li>-用现有的客户以及品牌优势</li> <li>-加强技术的开发, 并提高银行的创新</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-计划在泰国发展中国银行分行增长到 20 家分行 (加 17 分行)</li> <li>-与泰国本地银行合作伙伴</li> <li>-提升品牌价值</li> <li>-特别考虑泰国本地的中小型企业</li> <li>-持续加强产品创新</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-与国外银行和本地银行合作伙伴</li> <li>-企业环境会推荐银行的业务</li> <li>-持续加强产品创新</li> <li>-提升品牌的品牌价值</li> </ul>



	工商银行（泰国）	中国银行（泰国）	盘谷银行
挑战 (threats)	<ul style="list-style-type: none"> <li>-泰籍员工缺少汉语知识方面，不会使用汉语</li> <li>-在泰国本地银行的竞争力大，及加上外银行将会进入泰国市场</li> <li>-经济降低，不稳定</li> <li>-面对新的竞争形式</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-在泰国本地银行的竞争力大，及加上外银行将会进入泰国市场</li> <li>-经济降低，不稳定</li> <li>-面对新的竞争形式</li> <li>-在泰国客户信任的缺失</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-在国外的分行还比不上</li> <li>国外的本地银行</li> <li>-泰国本地银行的竞争力，及加上外银行将会进入泰国市场</li> <li>-经济降低，不稳定</li> <li>-面对新的竞争形式</li> </ul>

来源: Anyme 梦, “中国银行的 SWOT 分析” [online], (<http://www.doc88.com/p-5397169664828.html>), 2014/5/14.

戴文琦, “分析中国工商银行发展面临的机遇与挑战” [online], (<http://wenku.baidu.com/>), 2013/12/14.

ณัฐเศรษฐ จงจารีสัมพันธ์, “กลยุทธ์ธุรกิจ กลยุทธ์การตลาด พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาไมโคร บร๊านซ์ กรณีศึกษา สาขา” 2011.

### 第三节 工商银行在泰国的发展本土化经营

中国工商银行（泰国）是中国工商银行（ICBC）的成员之一，是世界上最大的商业银行的存款、贷款、资产、一级资本和利润方面。在泰国市场工商银行（泰国）最具影响的国际三大评级公司之一的惠誉评级公司对工商银行（泰国）进行了评级，工银泰国获得长期评级的‘AAA (THA)’\*，短期评级的‘F1+ (THA)’\*。旗下拥有一家经营租赁业务的子公司 Leasing Sinn Asia Company Limited（简称“LACL”），及联营一家上市的证券公司 Finansia Syrus Securities Public Company Limited（简称“Syrus”）。

在 2012 年末，工商银行（泰国）的计划是推出三种信用卡就是工银信用卡“银联双币信用卡（泰铢-人民币）、工银借记卡的 VISA 单币信用卡和银联单币信用卡”，银联与 VISA 两大品牌在内的完整产品体系，可以满足不同客户群体的不同用卡需求。中国工商银行信用卡发卡量已超过 7,600 万张，成为全球的第四大和在亚洲发卡银行的第一大。这是工商银行（泰国）依托中国工商银行的母公司整体优势，将境内为先进、成熟的银行卡产品引入泰国，并努力为工商银行（泰国）的客户提供优质的、综合化的个人金融服务。因此，工商银行（泰国）本土化经营的主要举措需要针对泰国本地个人客户，拓展了工商银行（泰国）在当地市场的零售业务。

目前，工商银行（泰国）的产品及服务以企业银行和个人银行为主，并有

\* AAA 级在长期具有最高信用等级

\* F1+ 级在短期具有最高信用等级，惠誉采用“+”或“-”用于主要评级等级内的微调，但这在长期评级中仅适用于 AA 至 CCC 六个等级，而在短期评级中只有 F1 一个等级适用。

工银泰租的租赁企业（工商银行（泰国）的子公司）。其中，工商银行（泰国）担任曼谷人民币业务清算行。这些企业的服务如表 2-5 所示；

表 2-5：工商银行（泰国）的产品及服务

客户类型	产品与服务的内容
企业银行	<ul style="list-style-type: none"> <li>-存款服务关于本外币定，活期存款，通知存款，及大额汇票</li> <li>-贷款业务的服务具有双边贷款、流动资金贷款、法人账户透支、项目融资、固定资产贷款、房地产贷款、银团贷款、备用贷款、委托贷款、内保外贷和外保内贷</li> <li>-贸易融资提供信用证、福费庭、进口代付、押汇与贴现、提货担保、发票融资、进口/出口融资，及打包放款</li> <li>-结算与现金业务有账户管理、转账汇款、票据托收、代发工资、国际结算（T/T、D/P、D/A、L/C）</li> <li>-票据与表外业务提供票据承兑、票据贴现、担保业务</li> </ul>
个人银行	<ul style="list-style-type: none"> <li>-存款业务提供个人本外币定、活期、通知存款和大额汇票。</li> <li>-个人贷款会提供个人质押贷款、个人抵押贷款、个人购车贷款等。</li> <li>-个人汇款的服务是跨行转账和跨境汇款。</li> <li>-账户与现金业务以个人账户管理、异地存取款、货币兑换、资信证明和开户见证为服务。</li> <li>-提供资金及金融机构业务包括同业往来账户、同业拆借、债券投资、证券及证券衍生品投资、存款及结构性投资、代客外汇理财、代客外汇买卖、远期结售汇、远期代付，及货币互换。</li> </ul>
工银泰国（租赁）	<ul style="list-style-type: none"> <li>-提供汽车租赁、汽车经销商融资、融资租赁、新购设备融资租赁、新购设备经营租赁、飞机购置、大型设备购置</li> <li>-企业技术改造和设备升级。</li> </ul>

来源：中国工商银行（泰国），“银行的服务和产品”，[online]，（<http://www.icbcthai.com/services/>），2015.

截止 2014 年末，工商银行（泰国）总资产 1,572 亿泰铢，比上年增加 907 百万泰铢，增长 5.78%。总负债 1,341 亿泰铢，比上年末增加 179 百万泰铢，增长 1.33%。全年实现净利润 127 百万泰铢，增长 16.76%，平均总资产回报率（ROA）为 0.64%，加权平均净资产收益率（ROE）为 6.01%，成本净收入 354 亿泰铢增长 13.09%，营业收入 281 百万泰铢，下降 5.81%，其中利息净收入 228 百万泰铢，下降 7.28%，营业支出 114 百万泰铢，增长 27.13%，每股银行的盈利 0.70/0.67(2013)，增长 4.28%。<sup>[1]</sup>

今年，中国人民银行决定授权中国工商银行（泰国）有限公司担任曼谷人民币业务清算行。工商银行（泰国）成为曼谷人民币清算银行，将对人民币在

<sup>[1]</sup> “Annual Report 2014” [online]: [http://www.icbcthai.com/writeable/File/ICBC\\_AR\\_2014\\_EN.pdf](http://www.icbcthai.com/writeable/File/ICBC_AR_2014_EN.pdf), 2015

泰国和东盟地区的跨境使用发挥积极的促进作用。泰国是中国在东盟国家中的第三大贸易伙伴。2013年中泰双边贸易额度达到712.6亿美元，在2015年的两国计划将双边贸易额扩大到1000亿美元。2014年12月22日，中国人民银行与泰国央行续签了规模为700亿元人民币的双边本币互换协议。

曼谷人民币清算行的建立，将为中泰两国以及东盟地区的个人、企业和金融机构使用人民币进行跨境交易带来更加便捷优质的金融服务，进一步促进贸易、投资自由化和便利化。该次工商银行（泰国）为曼谷人民币清算银行将提高泰国自己的金融机构。除了外国汇款剂外，会在中国增加流动性的人民币。工商银行（泰国）按照中国和泰国政府所执行的规定，该银行提供有效与安全的收支清算，因为工商银行（泰国）的潜力比其他银行的潜力强，并支持国际经济合作包括中泰贸易之间、东盟国家和双边贸易。<sup>[1]</sup>

---

<sup>[1]</sup> 牛娟娟：“央行授权中国工商银行（泰国）有限公司担任曼谷人民币业务清算” [online]: <http://www.financialnews.com.cn/>, 2015年1月7日.

### 第三章 工商银行（泰国）商业汉语的服务和管理的现状分析

#### 第一节 商业汉语在工商银行（泰国）业务中的使用

随着中国的经济、社会、科技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，泰国银行业将会面对越来越多的中国客户与合作伙伴。主要包括中国籍的个人客户；比如中资企业员工，中国投资者，来泰国旅行或旅居的中国游客等等，其中不乏高端优质客户，其在泰国的金融需求会是泰国银行业越来越重要的业务来源。中资企业；包括中国企业在泰子公司，中方投资者持有的泰国公司等等。由于其与中国方面业务往来频繁，业务量也会很大。需经常与中国客户打交道的泰国公司，比如进出口公司等，其业务运行需要汉语交流的机会很多。在工商银行（泰国）拓展上述客户的业务过程中，商务汉语交流可更加便利客户业务的开展，从而带来更多业务资源。

中国工商银行是中国的银行来到泰国投资，使用并购方式进来泰国市场。中国工商银行是工商银行（泰国）的母公司，所以工商银行（泰国）应该有中国文化、中文语言，及其他方面来沟通。工商银行（泰国）提高中文服务能让这些人感觉到亲切感，提高了银行的服务，也能使这些人更喜欢选择使用中国工商银行。在泰国有很多在泰国留学、工作、经商的人，也有很多华人华侨。因为在泰国的各级的劳动力市场中文有很大的角色作用。无论是在商务旅行行业、商务企业或者与中国、台湾、香港、新加坡合资。中泰文化交流与经济贸易的不断增加，汉语在泰国的地位近年来不断得到提高，进而成为最重要的外语之一。中文服务是必须性的。泰国是一个旅游胜地，每年都有很多中国游客来泰国旅游，这些游客不会说泰语，英文也不好，所以如果银行能提供中文服务，这为中国游客提供了很大的便利。

因此，使与外商做生意已稳步上升，必须会说听读写的人员也更多。这几年来说，泰国开设了汉语电视频道、中国银行（泰国）、具有其他国家银行来泰国投资等企业。这样能提高中国工商银行在泰国的业务水平，提高竞争力，增加市场占有率。

## 第二节 商业汉语对工商银行（泰国）业务的影响

### 一、对客户服务的影晌

服务是一种无形的劳动，不生产有形产品，具有不可储藏性。在银行工作中，职员必须关心客户，了解客户需求，及帮助客户达到他们要的目标。不少外国客户因为语言障碍很难在银行办理业务，银行将会缺失外国客户。很多中国客户不会说泰语和英语，但有很大业务潜力。在为此类客户提供服务的过程中，银行如能提供汉语交流，充分沟通，就能充分向客户营销我行各项金融产品，从而做大作强个人业务。即便中国客户能说泰语和英语，对能为其提供母语服务的银行，均会有较多好感，这将有利于业务的开展。

为了帮助客户达到他们的需求和目标，语言也是重要因素之一。客户在表达自己的需求时，往往使用模糊的代词，所以会让银行的员工不真正清楚客户的所需求，并不能了解真正了解客户的情绪，造成了误会。目前，在工商银行（泰国）具有中国商务中心、贸易融资业务，及在柜面台常用汉语，这就能支持客户的需求，让客户具有服务的满意感，有助于企业提高核心竞争力、降低流通交易成本费用，并且有助于企业合理配置营销资源，进而对工商银行（泰国）的商业贸易行业产生积极的影响。

汉语母语服务提高亲近度与认同感，即便中国客户能说泰语和英语，对能为其提供母语服务的银行，均会有较多好感，这将有利于业务的开展。可更好的避免理解偏差，如用泰语或者英语交流，对银行的一些条款，以及沟通中的一些问题，双方可能会有不一样的理解，从而造成后续操作的不一致甚至差错。而汉语母语服务，则可更有效规避理解偏差。增加竞争优势，高端客户很多情况下对优质服务的需求更甚于业务条款，提供汉语服务，可充分体现银行对中国客户的重视，相应的也更容易得到客户的认同和好感。这样即使在业务条款上不占优势，服务能力也可吸引客户。

### 二、对发展业务的影响

随着泰国地区周边的中国人越来越增加，中泰各方面往来合作增多，商务汉语服务，让银行能更便利的接触到汉语业务信息，如中文网站咨询、报纸咨询等，从而在营销过程中先人一步，抢占营销制高点。

同时，在与中方客户交流的过程中，邮件、合同、协议等函件往来频繁，拥有商务汉语能力的员工，可更深入的理解相关文件意思表示，同时对潜在条款风险可及时把握。由工商银行（泰国）是中国工商银行的子公司，汉语也是

主要的语言使用沟通交流之一，并目前中国客户来到泰国越来越增多，跟中国客户交谈时银行的员工会使用汉语将更容易及方便。工商银行（泰国）获得授权开展了泰国人民币结算业务，为了更好的开展业务、增加效益、客户服务满意度，为客户提供优质服务，工商银行（泰国）应该加强员工的培训和业务素质包括汉语语言、企业文化、业务知识等培训方面。

至今，工商银行（泰国）的业务日益发展，如银行的员工掌握汉语，了解企业文化等方面，将使工商银行（泰国）有新的机会发展。看内部的，工商银行（泰国）属于中国工商银行的子公司，汉语服务应该能提升本土和中国工商银行的母公司文化融合，并且为了发展银行统一系统，在泰国的工商银行必须跟中国工商银行的母公司流通，如平常交流能用汉语交流就让两国同行更方便沟通，工作更流利。在银行内跟中国经理或者同事交流时，能使用汉语交流的话，将对工作过程中更流利方便，因为人和人使用同语言会相同了解沟通的意思及企业文化。

工商银行（泰国）未来发展，中国客户要大力发展，那汉语服务就可以推动业务的发展、坚持中国公司客户的业务，并将跟泰国政府具有合作计划。其中，也许可以拓展工商银行（泰国）的业务量，客户可能会因此而选择工商银行。并且如工商银行（泰国）不能及时采取应对措施，将失去大量的高端客户，会导致银行的利润和经营风险的上升，并直接影响到银行的发展。

商业汉语对业务有更好的沟通交流能力，在于大客户面对面的谈判中，如通过翻译来完成沟通，难免会产生理解偏差。而双方直接的汉语交流，不但可增加亲近感，更可提高沟通效率。并深入拓展中国市场，中国市场的业务潜力不可估量，巨大人口产生的需求、以及强大的基础制造能力让中国成为不可忽视的合作伙伴。拥有良好的汉语能力，可以点带面的深入拓展中国市场，接触更多中国客户，发现更多商机，获得更多业务机会。

### **第三节 工商银行（泰国）员工的汉语水平**

#### **一、工商银行（泰国）员工的汉语情况**

自从中国改革开放以来，中国经济飞速发展，中国 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，2014 年中国已经成为泰国第一大出口目的国，第二大进口国。中泰经贸的发展，也极大地促进了中泰文化的交流。为了适应中泰经济的发展和文化交流，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。中资企业也可以在与泰国的商务活动中招聘具有一定中文水平的中泰双语人员。目前在泰国，汉语已成为一门重要的外语，许多人都开设了汉语课程，不但大中小学生而且工作人员也学汉语。

由于这几年来，有许多中国企业来到泰国投资，比如银行、工厂、产业、医院等企业，这些企业在泰国投资建立时，必须了解泰国市场、泰国文化、泰国政府的政治和经济政策等。所以中国企业要在泰国发展业务，在语言上的沟通是一个不可忽视的重要环节，而且是非常必要的。根据有关统计表明，汉语已经成为继泰语、英语之后人们选择学习的第三大语言。中国工商银行为了在泰国发展业务，在曼谷的各个分行都招聘了懂中文的泰籍职员。这为工商银行在泰国发展业务，沟通中泰双方的商务起到了重要的作用。本论文对工商银行（泰国）招聘的泰籍员工的中文情况进行调查分析。统计分析如下：

### （一）泰籍员工中懂中文的情况

目前在泰国，汉语已成为一门重要的外语。中国已经是泰国的第一大出口目的地和第二大进口来源国，泰国是中国在东盟国家第二大贸易伙伴。中泰双边投资、贸易目前正在发展迅速，泰国就需要各种汉语人才，所以泰国对汉语人才需求每年都在增长。

根据对中国工商银行（泰国）员工在曼谷 Emporium 总部内的统计分析资料，在中国工商银行（泰国）的曼谷 Emporium 总部内 50 名泰籍人员被调查者中，具有 20 个男性，30 个女性，而且在调查者中有 21-25 岁 7 个人、26-30 岁 19 个人、31-35 岁 12 个人、36-40 岁 4 个人、41-45 岁 6 个人，及 46-50 岁 2 个人，见图 3-1。还有工商银行（泰国）的人员是本科毕业 24 个人，硕士毕业是 26 个人。

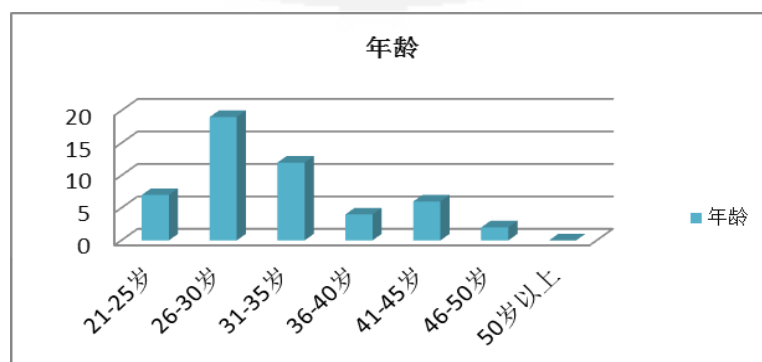


图 3-1：年龄

中国工商银行（泰国）的泰籍人员中 80%学过汉语（40 个人），其余的 20%没学过中文（10 个人），见图 3-2。

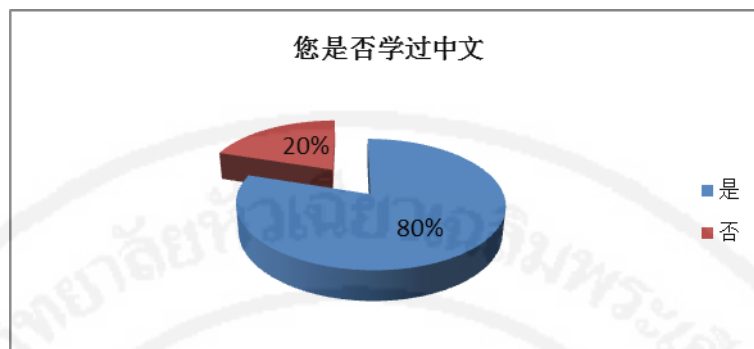


图 3-2：您是否学过中文

其中，在学过汉语的泰籍员工中，学习汉语在三年以下有 11 人，学习汉语 3-5 年的有 12 人，学汉语 5-10 年的有 11 人，还有 6 人学习汉语在 10 年以上（图 3-3）。

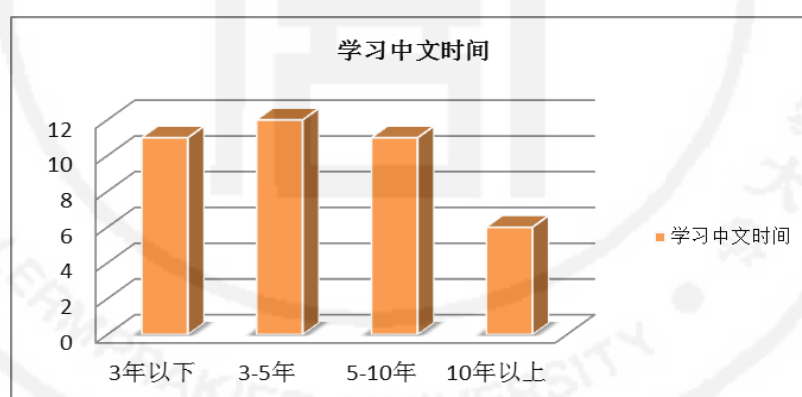


图 3-3：学习中文时间

## （二）泰籍员工的汉语水平

工商银行（泰国）的泰籍员工的汉语水平如何？他们的汉语水平能否达到工商银行业务的要求，能否满足客户的需求，这些直接影响工商银行与客户的沟通和银行业务的顺利进行和业务的开展，也是衡量服务质量和客户满意度的一个重要方面。目前对非母语汉语者的汉语水平的衡量最具有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。

汉语水平考试的考试用途，为成绩可以满足多元需求，比如为院校招生、分班授课、课程免修、学分授予提供参考依据。为用人单位录用、培训、晋升



工作人员提供参考依据。为汉语学习者了解、提高自己的汉语应用能力提供参考依据。为相关汉语教学单位、培训机构评价教学或培训成效提供参考依据。在泰国有些公司应聘需求汉语技能，大部分是需求 3 级的汉语水平考试，可如你得到 5 级或者 6 级公司将会很有优势和竞争力。工商银行（泰国）其实没有要求汉语水平考试，但是面试时他们会问的。

从图 3-4 中我们可以看到：工商银行（泰国）的泰籍员工有 67%参加过汉语水平考试（27 个人），33%的人员没有参加过汉语水平考试（13 个人）。

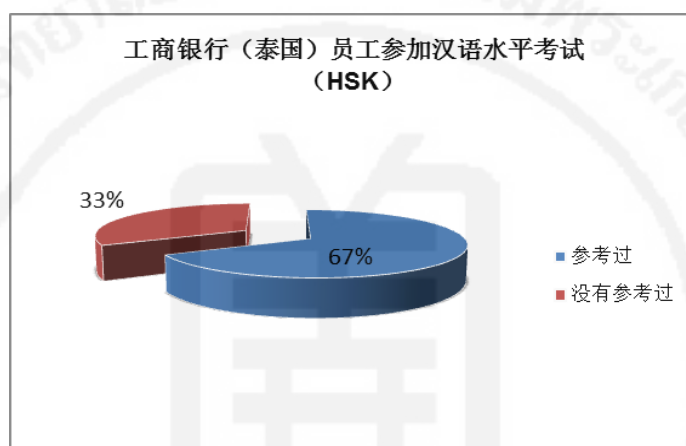


图 3-4：工商银行（泰国）的泰籍员工参加汉语水平考试

在参加过汉语水平考试 (HSK) 的泰籍员工的的成绩是：通过 HSK2 级的有 1 人。通过 HSK3 级的有 1 人。通过 HSK4 级的有 4 人。通过 HSK5 级的有 7 人。通过 HSK6 级的有 14 人。见图 3-5。

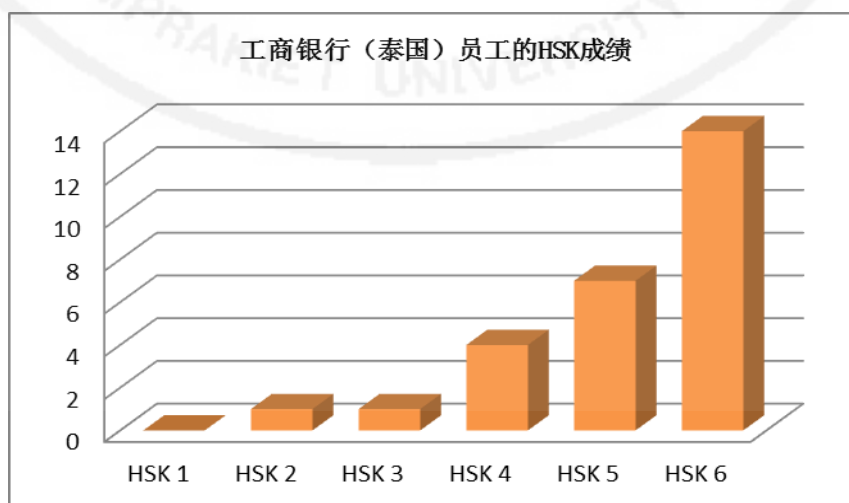


图 3-5：工商银行（泰国）员工的 HSK 成绩

### (三) 泰籍员工的工作情况

工商银行泰籍员工在银行中的工作具有企业银行、回收与信用卡管理、财政部、银监分局、银行业务、中国商务中心、品牌与通讯、风险管理、信息技术、财务与策略管理、贸易融资业务，及其他部门。在工商银行（泰国）中，使用的汉语服务大部分在中国商务中心、企业银行、信息技术、柜员处理中使用。因此，使用汉语提供服务的工作情况都是为了满足客户的需求、访问客户的信息、更了解客户的需要，而更理解客户的问题。在工商银行（泰国）内也有总经理是中国人，其实他们会说英语，可是汉语对中国人来说是自己的母语，如使用汉语对中国客户提供服务就有亲切感，沟通会更流利。

从被调查者的 50 名泰籍员工可以看到（见表 3-1），在工商银行（泰国）的曼谷 Emporium 总部内，在汉语的听说读写方面，使用很多和比较多的泰籍员工的情况是：

- 在听汉语方面： 有 28 名，占 56%
- 在说汉语方面： 有 24 名，占 48%
- 在读汉语方面： 有 19 名，占 42%
- 在写汉语方面： 有 13 名，占 26%
- 在翻译汉语方面： 有 16 名，占 32%

在汉语听说读写方面，使用一般、比较少或很少的泰籍员工的情况是：

- 在听汉语方面： 有 23 名，占 46%
- 在说汉语方面： 有 26 名，占 52%
- 在读汉语方面： 有 31 名，占 58%
- 在写汉语方面： 有 37 名，占 74%
- 在翻译汉语方面： 有 34 名，占 68%

表 3-1：汉语使用情况

汉语使用情况 (การใช้ภาษาจีน)	很多 (อย่างมาก)	多 (มาก)	一般 (ปานกลาง)	少 (น้อย)	很少 (น้อยมาก)
听(ฟัง)	13	15	10	7	6
说(พูด)	13	11	8	8	10
读(อ่าน)	6	13	10	11	10
写(เขียน)	6	7	10	11	16
翻译(การแปล)	6	10	11	10	13

在掌握汉语技能上的员工包括听力方面有 16 个泰籍员工汉语技能比较好、说方面有 15 个泰籍员工汉语技能比较好、读方面有 17 个泰籍员工的汉语技能还可以、写方面有 13 个泰籍员工的汉语技能还可以和很困难，而翻译方面有 13 个泰籍员工的汉语技能还可以和很困难。（表 3-2）

表 3-2: 汉语技能

汉语技能 (ความสามารถด้านภาษาจีน)	很好 (ดีมาก)	比较好 (ค่อนข้างดี)	还可以 (ปานกลาง)	有些困难 (ค่อนข้างลำบาก)	很困难 (ลำบากมาก)
听(ฟัง)	9	16	11	6	8
说(พูด)	8	15	12	5	10
读(อ่าน)	8	9	17	5	11
写(เขียน)	5	10	13	9	13
翻译(การแปล)	5	10	13	9	13

其中，工商银行（泰国）的泰籍员工提供服务时，在回答顾客关于账户方面使用汉语很少，在回答顾客关于信用卡也很少使用汉语，在回答顾客关于普通的服务员工很少使用，在介绍与推荐银行的产品与服务员工使用汉语很少，在解决不满意的顾客员工也很少使用汉语，可是在与上司沟通联系的话员工使用汉语很多，在与外国朋友聊天说话也多使用汉语，而且在给董事长或者同事讲报告时员工使用汉语很少。（表 3-3）

表 3-3: 汉语使用

汉语使用 (สถานการณ์การใช้ภาษาจีน)	很多 (อย่างมาก)	多 (มาก)	一般 (ปานกลาง)	少 (น้อย)	很少 (อย่างน้อย)
回答顾客有关于账户方面的问题 (ตอบคำถามลูกค้าเกี่ยวกับด้านบัญชีธนาคาร)	8	3	10	12	17
回答顾客有关信用卡的问题 (ตอบคำถามลูกค้าเกี่ยวกับด้านบัตรเครดิต)	6	4	10	11	19
回答顾客一般的服务上的问题 (ตอบปัญหาลูกค้าเกี่ยวกับคำถามและการบริการ ทั่วไป)	8	8	11	7	16
介绍与推荐银行的产品与服务 (นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการของ ธนาคาร รวมถึงการส่งเสริมการขายต่างๆ)	5	2	16	9	17

汉语使用 (สถานการณ์การใช้ภาษาจีน)	很多 (อย่างมาก)	多 (มาก)	一般 (ปานกลาง)	少 (น้อย)	很少 (อย่างน้อย)
解决顾客遇到的问题 (เจรจาดำเนินการกับลูกค้าที่มีปัญหา)	5	6	12	9	18
与上司沟通和联系方面 (การประสานงานกับหัวหน้า/ผู้บริหาร)	14	12	8	6	10
与外国朋友聊天说话方面 (การสนทนาทั่วไปกับเพื่อนร่วมงานที่เป็น ชาวต่างชาติ)	10	17	9	6	9
向董事长汇报工作或同事交流方面 (การนำเสนองานให้กับผู้บริหาร หรือการประชุม)	7	8	12	5	18
其他 (请说明) (อื่นๆ โปรดระบุ) (3.9.1) _____ (3.9.2) _____ (3.9.3) _____					

## 二、工商银行（泰国）对泰籍员工汉语培训情况

为了发展工商银行（泰国）的企业，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。近年来，中国公司来到泰国投资越来越多，但泰籍员工大部分还得不到汉语的使用。因此，公司应该对员工采用各种方式使员工获得或者改进与工作有关的知识、技能、动机、态度和行为的管理活动，其中，目标是充分发挥员工的潜能，提高员工的工作满意度，使员工更好的胜任现职工作或者担负更高级别的职务，从而提高员工的工作绩效，增强企业经济效益。

在工商银行（泰国）的曼谷 Emporium 总部内被调查者的泰籍员工 50 名认为在银行的汉语服务是一般 21 个泰籍员工，有 14 个泰籍员工认为在银行的汉语服务比较好，有 6 个泰籍员工认为银行的汉语服务很好和差，并 3 个泰籍员工认为在银行的汉语服务不好，见图 3-6。工商银行（泰国）泰籍员工的汉语总体水平大部分的 23 个泰籍员工认为是一般的。有 12 个泰籍员工认为银行职员的汉语总体水平比较好，有 11 个泰籍员工认为不好，而有 4 个泰籍员工认为职员的汉语总体水平很好，见图 3-7。因此，对提高职员的汉语水平来说，有 30 个泰籍员工认为银行要在说方面提高有关人员的汉语水平，有 20 个泰籍员工需要在听力方面提高汉语水平，有 10 个泰籍员工需要在读方面提高汉语水平，有 8 个泰籍员工需要在翻译方面提高汉语水平，及有 5 个泰籍员工需要在写方面提高汉语水平。（图 3-8）

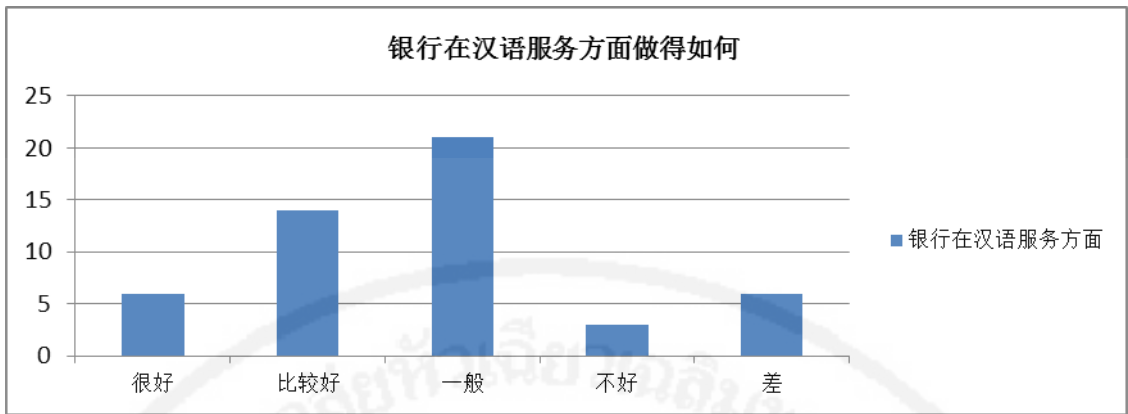


图 3-6: 银行在汉语服务方面做得如何

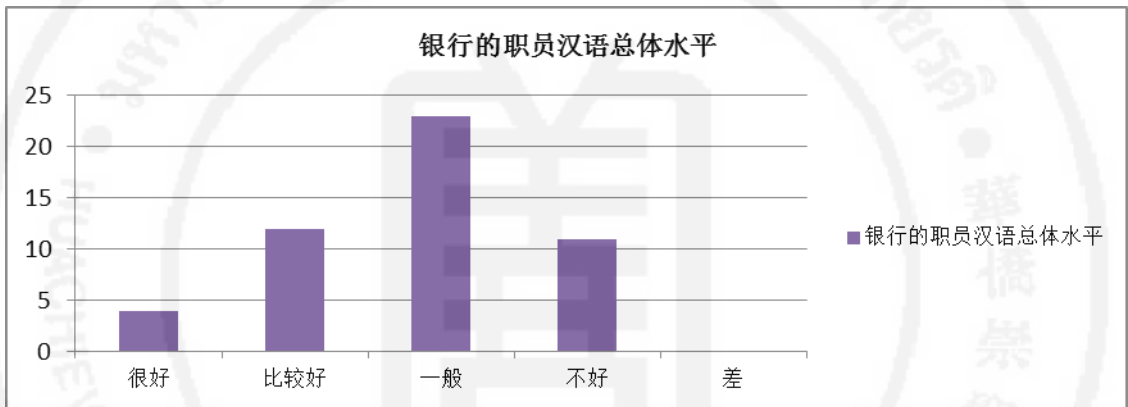


图 3-7: 银行的职员汉语总体水平

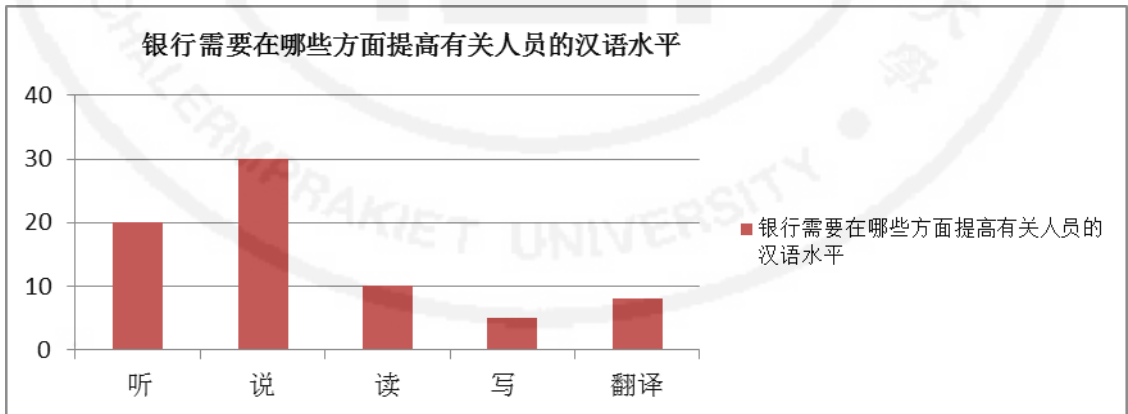


图 3-8: 银行需要在哪些方面提高有关人员的汉语水平

其实在工商银行（泰国）的泰籍员工知道汉语不太多，所以银行有对员工提供中文方面的培训。在工商银行（泰国）具有 28 个泰籍员工参加过汉语培训就算 56%，有 22 个泰籍员工没参加过汉语培训算是 44%，见图 3-9。由于泰籍员工的 27 个人认为自己基本可以满足工作需要，有 10 个泰籍员工认为不能完全胜任和有压力，泰籍员工的 8 个人认为自己会完全能胜任现在的工作，而有 5 个员工感觉吃力及有很大的压力。因此，工商银行（泰国）的员工需要培训

关于汉语的听、读、写、说方面，知识方面培训，文化培训，并其他方面比如贸易方面、专业生词等等。

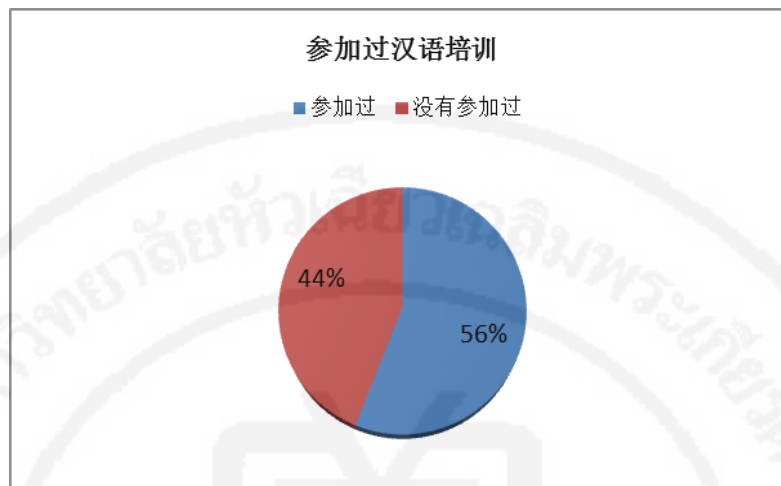


图 3-9：参加过汉语培训

从被调查者工商银行（泰国）在曼谷 Emporium 总部内的泰籍员工 50 名，具有 45 个泰籍员工需要加强汉语技能方面的学习，而 5 个泰籍员工不需要加强汉语技能方面（图 3-10）。在 50 名中的 36 个泰籍员工需要加强汉语技能的专业词汇，比如金融方面、经济方面等等。有 27 个泰籍员工需要加强自己的汉语关于词汇。有 15 个泰籍员工需要加强自己使用汉语的语法。有 10 个泰籍员工需要加强自己的口音。有 6 个泰籍员工需要更了解中国文化。有 23 个泰籍员工需要加强自己汉语的商业管理方面（图 3-11）。

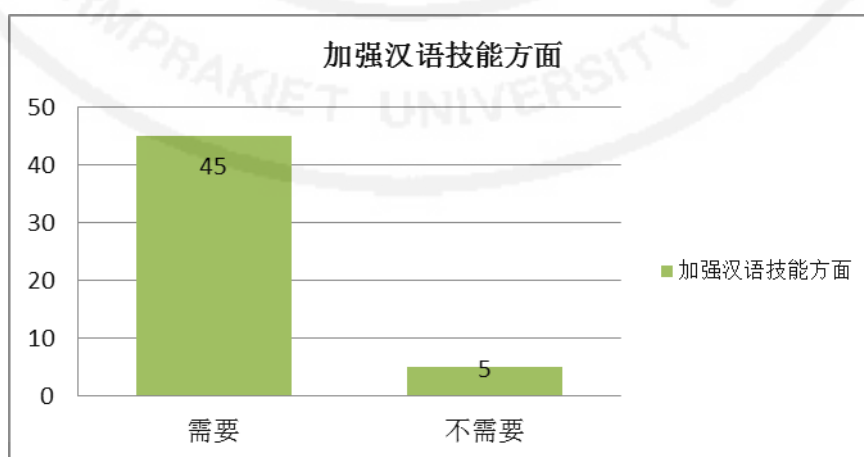


图 3-10：加强汉语技能方面

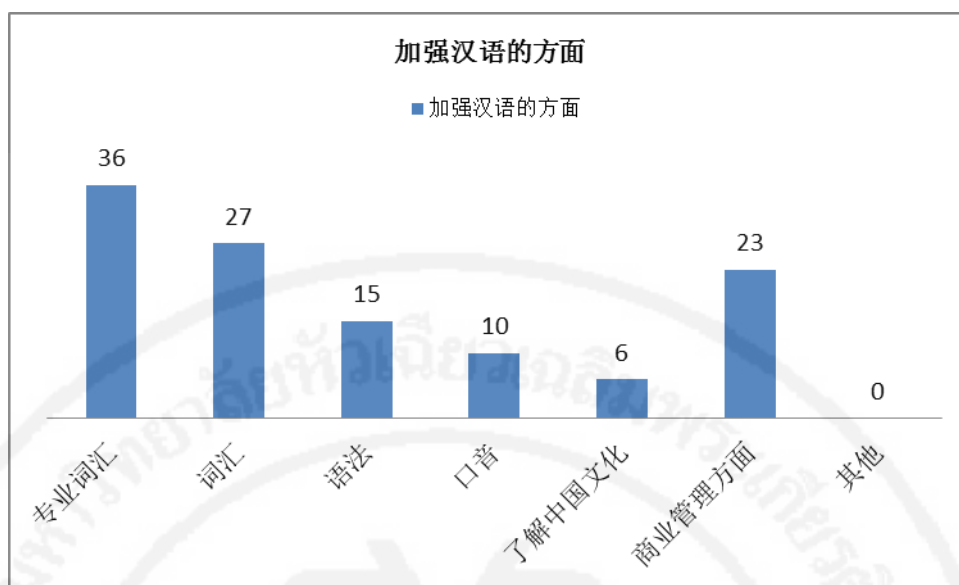


图 3-11: 加强汉语的方面

通过以上调查分析。我们可以看到，在工商银行（泰国）的曼谷 Emporium 总部工作的泰籍职员中文水平的总体概况。 现对以上的分析一个总结：工商银行（泰国）在曼谷 Emporium 总部内的泰籍员工 50 名，具有 40 个人学过汉语语言，及具有 10 个人没有学过汉语语言。在学过汉语语言中的工商银行（泰国）的泰籍员工有 6 个人学习汉语的时间是 10 年以上，有 11 个人学习汉语的时间是 5-10 年，有 12 个人学习汉语了 3-5 年，其 11 个人只学习 3 年一下的汉语。工商银行（泰国）的 40 人泰籍员工会汉语语言，他们 27 个人参加过汉语水平考试（HSK），并都得了汉语水平考试 2 级到 6 级，其余的 13 个人没参加过汉语水平考试。

在工作过程中，工商银行（泰国）的泰籍员工经常会听到中文，并用中文与客观沟通。但在阅读中文资料 and 文件方面，以及写中文方面却比较少，翻译中文方面也很少。根据问卷调查，在掌握汉语技能上，工商银行（泰国）的泰籍员工在说汉语方面比较好，在听汉语方面也比较好，在读汉语方面还可以，在写和翻译汉语方面有些人认为还可以，有些人认为很困难。

工商银行（泰国）的泰籍员工提供服务时，在回答顾客关于账户方面的问题，信用卡方面的问题，一般服务方面的问题，以及介绍与推荐银行的产品与服务时，很少使用中文。另外，在解决顾客的问题时，银行员工也很少使用中文。可是在与上司沟通联系时，银行员工多使用汉语，在与中国客户或朋友聊天说话时，也多使用汉语。但当向董事长或者同事汇报工作或说明工作情况时，银行员工也很少使用汉语。

目前，泰籍员工大部分在工作中不使用汉语，基本上还可以满足工作的需要，但也有一些人认为还不能完全胜任，有工作压力。银行中在汉语提供服务方面大部分做得一般，银行的泰籍职员的汉语总体水平大部分也认为是一般的，而银行的泰籍员工大部分需要提高自己的说汉语方面。因此，为了发展工商银行（泰国）的企业，提高银行公司的服务质量，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，工商银行（泰国）对员工采用各种方式使员工获得或者改进与工作有关的知识、技能、动机、态度和行为的管理活动。工商银行（泰国）的泰籍员工需要银行对员工提供培训基本汉语，比如在听、说、读、写、翻译，以及其它的汉语知识、文化知识、专业词汇，汉语语法等方面，而且还需要培训员工如何处理工作中出现的问题，适当的处方式。另外，银行最好能提供有关银行方面的，针对一些专项的特殊课程。



## 第四章 加强经营管理推动银行业务的发展

中国工商银行进入泰国 5 年多来，立足当地市场，以在泰国的客户为服务重点，逐步推出适应泰国本地市场的金融产品，为客户提供全方面优质的服务，以更好更优质的服务回报客户。在泰国市场，工商银行（泰国）在泰国华人圈中建立了比较好的声誉及品牌形象。工商银行（泰国）发展的经济环境已发生变化。工商银行（泰国）充分认识到新形势下面临的机遇和挑战，在错综复杂的环境中继续发展。目前，工商银行（泰国）是机构数量最多、是业务规模最大的中资银行，持有泰国最高等级的本地银行牌照，将对人民币在泰国和东盟地区跨境使用起到积极促进作用。

### 第一节 汉语服务和管理上存在的问题

工商银行（泰国）的业务发展，将促进工商银行（泰国）加强对客户的服务，提供更好的服务，其中包括提高汉语服务的质量和泰籍职员的汉语水平。通过问卷调查调查和资料分析，工商银行（泰国）在汉语服务方面和业务管理方面还存在着一些问题，有待于改善和解决。

#### 一、工商银行（泰国）银行内部的语言沟通问题

工商银行（泰国）的总经理和部门经理大部分都是中国人，所以公司内部是以汉语交流为主。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，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。工商银行（泰国）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。通过对工商银行（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。

#### 二、工商银行（泰国）职员汉语水平不高的问题

工商银行（泰国）的一部分客户是中国人或者中国公司，如果银行职员能使用汉语跟客户进行良好的沟通，就会有会使客户有一种亲密感，容易开展业务。但是通过问卷调查，一部分工商银行的泰籍员工在与中国客户的交流时，

汉语水平不够，工作的经验不足，不能与客户进行良好的业务沟通，影响了银行与客户的业务往来，降低了顾客对银行服务的满意度，影响了银行在泰开展工作和扩大业务。

泰籍员工中文水平不高的问题主要是提供汉语服务的泰籍职员缺乏专业的汉语词汇，不能正确使用汉语进行表达。这些问题反映出工商银行在汉语服务方面还是缺乏中文水平高，沟通能力强的汉语人才。汉语能力不全面，在听说读写方面都有待加强和提高。如在汉语语法的正确使用上，在专业词汇的掌握上，在听力的理解和会话的流利上，在对银行的专业知识的掌握上都需要加强提高。除了语言方面的问题，工商银行（泰国）的一些员工在柜台业务对服务工作的认识不到位，对客户服务的自觉性不高，服务工作的质量偏低，服务效率与本地银行相比还有差距。

### **三、工商银行（泰国）在汉语培训方面的问题**

工商银行需要增加和提高泰籍职员的汉语水平和加强汉语方面的培训。工商银行为了在泰国开展业务，就要适应泰国的市场，就要面对其他银行的竞争，提高客户对银行的满意度，提供良好的汉语服。因此工商银行必须加强银行员工的汉语培训。目前，在银行内部虽然举办了一些汉语培训，但这些培训还缺乏指导和针对性，造成培训内容与需要培训的方面不紧密，汉语培训的内容不够全面，没有结合一些员工的岗位技能、专业知识和汉语知识进行培训。因此，汉语培训还缺乏系统性，缺乏专业的管理制度，导致一些员工对培训不关心和不重视，没有积极参加培训，培训的效果不理想。

### **四、工商银行（泰国）提供服务的问题**

目前，工商银行（泰国）客户群越来越多，如何为客户提供了多种金融服务是竞争优势的一种表现。但是，在业务服务上与其他银行提供的基本服务还有不少差距。特别是在自动取款机（ATM）方面，还没有满足客户的需求，至今还没有对外提供工商银行自己的取款机。另外，银行方面还应该增加提供服务的渠道。与泰国本地银行相比一些工作不到位，缺乏内部营销的意识，银行提供的服务效率不太高，有些服务比较很慢，办理过程时间长。

在服务态度上，银行的员工对优质客户、存款大户的服务比较优先，可是对普通客户的态度较冷淡。服务质量也存在着问题，如银行的技术、功能和过程的质量不高。对客户来说，银行方面不仅在宣传上，更要在实际服务上真正满足客户的需求。由于一些员工业务不熟，制度不完善，银行对部分的员工管

理不到位，导致损害了银行的形象。

## 五、工商银行（泰国）业务产品和创新不足的问题

对工商银行（泰国）的业务来说，银行与公司之间的业务来往项目少，创新动力不足。一家银行如果产品和服务不适应客户的要求，不能提供多样化的服务，客户就会转向其他银行。目前，对工商银行（泰国）还缺乏整体的系统的创新模式和完善的创新机制。总体来看，工商银行在泰国进展了多年，这几年的泰国客户大多数需要依赖银行网站使用，可是工商银行（泰国）还不能回应客户的需求，而银行推出的产品也不适合客户，所以银行需要加强服务手段。

### 第二节 解决问题的方法和改进措施

从以上的分析可以看到，工商银行（泰国）如果要在泰国更好地发展业务，改善银行内部的语言沟通，加强泰籍职员的汉语培训，提供泰籍职员的中文水平，增加银行竞争力，更好地满足客户的需要是非常必要和重要的。根据所发现的问题，工商银行（泰国）可以从以下几个方面进行改进：

#### 一、工商银行（泰国）银行内部的语言沟通方面的改进措施

为改进工商银行（泰国）内部的语言沟通问题，银行需要招聘中泰双语良好，同时具有一定专业知识的人才。除此以外，还有加强对银行内容现有职工的汉语和专业知识方面的培训。银行需要建立专门的职员培训的管理制度，使银行内部管理制度化和常态化。

#### 二、工商银行（泰国）提高银行职员汉语水平方面的改进措施

从本论文对工商银行（泰国）一家分行的问卷调查来看，中国工商银行（泰国）的泰籍人员中 80%学过汉语（40 个人），其余的 20%没学过中文（10 个人）。从被调查者的 50 名泰籍员工可以看到（见图表 3-6），在工商银行（泰国）的曼谷 Emporium 总部内，在汉语听说读写方面，使用一般、比较少或很少的泰籍员工在听汉语方面占 46%，在说汉语方面占 52%，在读汉语方面占 58%，在写汉语方面占 74%，在翻译汉语方面占 68%。这说明，工商银行（泰国）为了更好地为只懂中文的客户提供良好的服务，为更有效地管理银行内部的事务，就必须对银行职员加强汉语培训，必须在听、说、读、写、翻译等方

面的培训上制定一个长期的有效的培训制度。银行需要提高职员汉语水平必须有计划、有目的。通过深入调查，全面了解。加强银行员工的汉语能力。银行方面要根据泰籍职员在工作中汉语沟通方面出现的问题，制定出一套有效的培训计划。银行方面要把对泰籍职员的汉语培训的认识上升到银行发展的战略高度。在对泰籍职员的汉语培训中，应该要求泰籍员工在银行内尽量多使用汉语交流，让职员能多听、多说、多写和多读汉语，让员工增强学习的兴趣和乐趣。在员工的汉语培训后，就让员工参加汉语水平考试，定期进行汉语水平考试，把汉语水平的提高与职员的福利结合起来，鼓励银行职员主动学习汉语，从思想上，制度上和管理上加强泰籍职员的汉语培训。

### **三、工商银行（泰国）汉语培训方面的改进措施**

在员工汉语培训上，银行必须采取必要的引导和激励措施，成立培训工作领导小组，调查员工对汉语培训的内容需求，并决定有关汉语的部门培训和重点。把银行的企业文化给员工培训，包括思想观念、态度、价值观，以及人际交往技能和心理适应的培训，这样可以减少员工的压力。银行举办汉语培训时，先考虑到员工的专业知识层次、员工在工作中所用的知识能力，然后注重汉语培训内容与受训者学习能力匹配。这样就使员工有精神学习，关心培训，不造成资源浪费。另外，银行提供汉语培训的方式可采用课堂教学、视频教学、网络教学等多种方式，这就可以提高员工的兴趣，也可以员工自己选择适合的培训时间。其实汉语培训不仅仅是传受知识和技巧，更重要的是培育高素质的人才，可以有效地促进汉语培训目标的达成，而有效提升培训价值。

### **四、工商银行（泰国）改进服务的措施**

目前，工商银行（泰国）在泰的业务涉及到很多方面，为了更好地发展业务，在一些硬件上也要跟进，为客户提供方便。比如工商银行（泰国）应该大力增加银行的自动取款机（ATM），建立一定的工商银行在泰国的网点。目前，工商银行（泰国）已经有计划将拓展自银行的网点和自动取款机（ATM）。具体措施是：银行将加上网上银行服务、电话银行服务、自动银行服务等分销渠道，为了让客户容易办理、方便做业务。在提供服务方面，银行要建立客户关系管系统，根据客户的需求，加强与客户交流与沟通，拓展优质客户，挖掘潜在客户，留住老客户，让客户满意。同时，银行方面需要加强员工的服务设施，改善优质柜面操作流程与客服人员服务流程，强化负责人对现场管理的主要责任，提高单币业务处理速度。

## 五、解决工商银行（泰国）业务产品和创新不足的问题

加强服务和产品的创新研究，研究泰国本地的金融市场、客户的目的、整合客户的信息，就是调查本地客户现实和潜在的金融需求，加强与客户交流与沟通，而理解并影响客户行为。银行方面要主动了解市场对中间业务的需求，加快经营战略转型，掌握中间业务品种所依托的消费群体，要提高营销结合度，并节约时间，降低成本。银行中间业务的产品开发创新要坚持市场的需求、银行有能力、业务有效益的原则。其中，工商银行（泰国）应该根据本地的经济发展状况和中间业务的发展现状，市场的差异化竞争战略，避免产品同质化，充分现实市场潜在的需求。同时，银行将在市场中提高的位置，努力改善服务水平，提高员工服务质量，培养和发展新的客户群体，实现中间业务的良好发展。

表 4-1： 工商银行（泰国）存在的问题及对策

	汉语服务和管理上存在的问题	解决问题的方法和改进措施
一、工商银行（泰国）银行内部的语言沟通问题	<ul style="list-style-type: none"> <li>-公司内部是以汉语交流为主</li> <li>-员工不是每个人都会懂中文</li> <li>-银行内部出现与泰籍员工语言沟通的问题</li> <li>-影响到银行内部的管理</li> <li>-影响到对客户的有效沟通，及对银行业务的开展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-银行需要招聘中泰双语良好，及具有一定专业知识的人才</li> <li>-还有加强对银行内容现有职工的汉语和专业知识方面的培训</li> <li>-银行需要建立专门的职员培训的管理制度</li> </ul>
二、工商银行（泰国）职员汉语水平不高的问题	<ul style="list-style-type: none"> <li>-一部分工商银行的泰籍员工汉语水平不够，工作的经验不足，不能与客户进行良好的业务沟通</li> <li>-缺乏专业的汉语词汇</li> <li>-不能正确使用汉语进行表达</li> <li>-汉语能力不全面，在听说读写方面都有待加强和提高</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-必须在听、说、读、写、翻译等方面的培训上制定一个长期的培训制度</li> <li>-应该要求泰籍员工在银行内尽量多使用汉语交流</li> <li>-让员工参加汉语水平考试</li> <li>-鼓励银行职员主动学习汉语</li> </ul>
三、工商银行（泰国）在汉语培训方面的问题	<ul style="list-style-type: none"> <li>-在银行内的培训还缺乏指导和针对性</li> <li>-造成培训内容与需要培训的方面不紧密</li> <li>-银行内培训还缺乏专业的管理制度</li> <li>-员工对培训不关心和重视，没有积极参加培训，培训的效果不理想</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-银行必须采取必要的引导和激励措施</li> <li>-成立培训工作领导小组，调查员工对汉语培训的内容需求，并决定有关汉语的部门培训和重点</li> <li>-汉语培训不仅仅是传授知识和技巧，更重要的是培育高素质的人才</li> </ul>

	汉语服务和管理上存在的问题	解决问题的方法和改进措施
四、工商银行（泰国）提供服务的问题	<ul style="list-style-type: none"> <li>-业务银行提供的基本服务还有不少的差距</li> <li>-在自动取款机（ATM）方面，还没有满足客户的需求</li> <li>-应该增加提供服务的渠道</li> <li>-银行提供的服务效率不太高，有些服务比较很慢，办理过程时间长</li> <li>-服务质量也存在着问题</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-有计划将拓展自银行的网点和自动取款机（ATM）</li> <li>-银行将加上网上银行服务、电话银行服务、自动银行服务等分销渠道</li> <li>-银行要建立客户关系管系统</li> <li>-加强与客户交流与沟通，拓展优质客户，挖掘潜在客户，留住老客户，让客户满意</li> <li>-银行方面需要加强员工的服务设施，改善优质柜面操作流程与客服人员服务流程</li> </ul>
五、工商银行（泰国）业务产品和创新不足的问题	<ul style="list-style-type: none"> <li>-对工商银行（泰国）还缺乏整体的系统的创新模式和完善的创新机制</li> <li>-银行推出的产品也不适合客户</li> <li>-还不能提供多样化的服务</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-银行方面要主动了解市场对中间业务的需求</li> <li>-加快经营战略转型，掌握中间业务品种所依托的消费群体</li> <li>-避免产品同质化，充分现实市场潜在的需求</li> <li>-必须加快银行中间业务发展的策略</li> <li>-必须尽快银行全面提高泰籍员工知识、语言、企业文化</li> </ul>

来源：作者整理

工商银行（泰国）的中间业务是靠提供金融服务为主，信用卡业务、电子转账系统、汇兑结算、信息咨询等业务。至今，为了在泰国银行竞争市场占比扩大，工商银行（泰国）必须加快银行中间业务发展的策略，比如促进银行加快的经营转型，加快中间业务发展，努力增加中间业务的收入，增加银行的广告渠道等。随着客户要求变得多元化，银行服务管理质量必须要进行加强，才能满足客户日益增长的要求。因此，必须尽快银行全面提高泰籍员工知识、语言、企业文化，提高业务经营中的重要性和紧迫性的认识。

除了上面的工商银行（泰国）已有存在的问题及改进的建议外，在银行中的泰籍员工还提出自己的需求比如需要银行会带员工去中国旅游、给泰籍员工奖学金去中国做研究、需要银行会在他们的邮件上提供教汉语，并在员工的电脑上安装中-泰和泰-中翻译的软件。这些员工的意见银行将继续考虑。

## 结 语

中国工商银行作为中国最大的融资企业，随着中泰两国文化交流日益增进和目前中国在国际的关系中保持着良好的状态，汉语语言的应用是重要的促进因素之一。在泰国除了英语外，这几年出现了汉语学习的热潮。由于在泰国政府特别对汉语大力支持，使泰国的汉语有了高速的发展，并且每年中国公司、中国游客，中国学生来泰国的人数越来越多。

由于很多中国公司来泰国投资，为了提高公司的服务质量，加强公司的汉语服务，都需要泰国本地人员会汉语才能胜任工作。但是一部分员工还得不到汉语的培训，总体水平还不高，所以该给员工培训，如培训员工掌握与工作有关的知识和技能，其中，最重要就是汉语方面的听、说、读、写。和翻译的基本知识。另外，为了在工作中比较流利及成功的使用汉语，银行应该增加员工泰国本土化的企业文化培训，让员工了解中泰工作情况、两国文化、经营管理，培育员工健康的心态。管理的竞争既是产品的竞争，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，工商银行（泰国）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切感，如在银行柜台、中国商务部、或者其他跟汉语有关的部门泰籍员工会用汉语，将有利于银行业务发展，增加银行的业务量，提高客户有满意度，让交易沟通更方便，这就会推动业务发展。工商银行（泰国）应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结合，利用客户基础好的优势，创造好的机会促进发展。

通过对工商银行（泰国）在泰发展业务情况的分析研究，我们可以看到银行的泰籍职员在商业汉语的使用方面，既银行对泰籍职员的汉语培训方面还存在的问题在泰国本地使用商业汉语中还存在的问题是银行内部的语言沟通问题，泰籍职员汉语水平不高的问题，银行在汉语培训方面的问题，银行提供服务的问题，及银行业务产品和创新性不足的问题，这些都需要加强管理和改进。银行职员汉语水平的提高，对银行在泰国发展业务，扩大影响力，吸引更多的客户，满足客户的需要都是非常重要的。为此银行方面需要建立一个长期有效的汉语培训制度，把商业汉语培训作为银行发展的一个战略措施来管理。

除了加强对泰籍职员商业汉语的培训，提高银行内容的有效沟通和与客户进行良好的交流外，中国工商银行在泰国发展业务时，还需要进一步改进银行的服务设施，为顾客提供更多的自动提款机（ATM），在存款业务，贷款业务，

贸易融资，结算与现金业务，以及个人银行业务等方面为客观提高更好的服务。面对国际金融市场的竞争和挑战，在银行业务管理上，在银行与客观的语言沟通上，在银行设施的有效性和现代化上都需要不断加强、更新和改进，以提升银行的综合实力。

另一方面，银行还需要对内部的人力资源进行管理，提高员工的全面能力，无论是汉语服务和业务知识、还是人力管理、经营管理和上下司的关系，银行都需要加强管理，使中国工商银行在泰国的业务不断扩大和发展，更好地为客户服务。





## 参考文献

### 一、中文资料

- [1] “中国工商银行收购泰国 ACL 银行股权分析” [online].  
<http://wenku.baidu.com/>, 2015 年 3 月 13 日.
- [2] “关于工商银行收购泰国 ACL 案例分析” [online].  
<http://wenku.baidu.com/>, 2015 年 1 月 18 日.
- [3] Anyme 梦. “中国银行的 SWOT 分析” [online].  
<http://www.doc88.com/p-5397169664828.html>, 2015 年 5 月 1 日.
- [4] Huangzhimin. “2015 福布斯全球企业 2000 强排行榜名单” [online].  
<http://www.askci.com/data/2015/05/08/1283n75b.shtml>, 2015 年 5 月 1 日.
- [5] Xiaomzhagn. “中国工商银行” [online]. [www.baidu.com](http://www.baidu.com), 2015 年 6 月 17 日.
- [6] 王向荣. 本土化经营——中资银行海外机构的跨国营销[D].  
广东商学院金融学院 : 知网空间, 2006.
- [7] 王向荣. 本土化经营——中资银行海外机构的跨国营销[J].  
*Commercial economics review*, 2006, 4(4): 53.
- [8] 王科进. 中国工商银行行业并购重组业务发展与并购贷款政策研读[M].  
北京:中国金融出版社, 2010. 31-38.
- [9] 王晓健. 国有银行市场策略探究: 中国工商银行之路[D]. 厦门大学:  
道客巴巴, 2009. 10-13.
- [10] 王智. 独家专访: 工行董事长姜建清谈收购泰国 ACL 银行[N].  
中国经济网, 2010 年 11 月 12 日(1).
- [11] 中国工商银行(泰国), “银行的服务和产品” [online].  
<http://www.icbcthai.com/services/>, 2015 年 4 月 16 日.
- [12] 中国工商银行. “中国工商银行公布 2014 年上半年经营情况”  
[online]. <http://www.icbc.com.cn/icbc/>, 2015 年 5 月 28 日.
- [13] 中国银行网, “个人和公司金融服务” [online].  
<http://www.bankofchina.com/th/cbservice>, 2015 年 2 月 20 日.
- [14] 中国银行网. “中行动态” [online].  
<http://www.bankofchina.com/th/bocinfo/bi5/>, 2015 年 2 月 26 日.

- [15] 中国银行网. “中国银行(泰国)股份有限公司简介” [online].  
<http://www.bankofchina.com/th/aboutus>, 2015年3月3日.
- [16] 邓小东、孙芳. 从跨国并购看中国银行业国际化——基于中国工商银行并购南非标准银行的思考[J]. 北方经济, 2009, 1(8): 85-86.
- [17] 甘胜军. 中国工商银行差异化战略的选择[J]. 生产力研究, 2011, 1(4): 67-69.
- [18] 毕凤霞. 我国商行发展个人理财业务的SWOT分析[M].  
山东理工大学经济学院:豆丁网, 2010. 67-68
- [19] 吕彦, 张文娟. 中小型韩资银行本土化问题研究[R].  
山东:金融发展研究, 2010. 69-71.
- [20] 吕彦. 试论中小型韩资银行本土化问题研究[D]. 豆丁, 2012. 2-6.
- [21] 朱永利. 我国商业银行理财业务发展问题研究[D]. 南方金融, 2012.
- [22] 朱晖. 中国工商银行的国际化发展战略[D]. 复旦大学:学问知网空间,  
2008. 52-64.
- [23] 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.
- [24] 刘勋. 中国国有商业银行“走出去”战略问题研究[D].  
辽宁:东北财经大学, 2007. 13-22.
- [25] 刘钢. 外资银行的本土化问题与对策[J]. 黑龙江生态工程职业学院学报,  
2013, 26(6): 36-37.
- [26] 杜金. 工行获评《银行家》杂志全球最佳商业银行[N]. 中国金融新闻网,  
2014年11月29日.
- [27] 李岩. 中国工商银行西安市分行服务流程客户满意度研究[D].  
西北大学:知网空间, 2011. 41-56.
- [28] 李隽. 外资银行经营治理和发展战略的启示[J]. 福建金融, 2008, 1(5):  
54-56.
- [29] 李海波. 中国工商银行国际化发展战略研究——以工行中东机构为例—  
论文[D]. 文档投稿赚钱, 2011. 9-14.
- [30] 何有哲. 工商银行甘肃省分行投资银行业务发展策略研究[D].  
兰州大学:豆丁网, 2010. 13-30.
- [31] 张知渊. 跨国公司在本土化经营策略研究[D]. 南京理工大学:百度文库,  
2007.

- [32] 张知渊. 跨国公司在华本土化经营策略研究[D].  
南京理工大学:方方数据, 2007.
- [33] 岳小月. 工行发力国际业务[M]. 全刊杂志赏析网, 2012.
- [34] 周志方. 商业银行客户服务线建设的策略研究——来自中国工商银行宁波市分行的实践[J]. 金融论坛, 2010, 1(2): 67-73
- [35] 赵淳忠. 中国工商银行海外机构发展战略研究[D]. 吉林大学: 豆丁, 2013.
- [36] 阁天的小妞. “盘谷银行” [online]. <http://baike.baidu.com/>, 2015年5月13日.
- [37] 洪瑾瑜. 中国工商银行厦门分行组织结构扁平化改革的探索与实践[D]. 厦门大学:道客巴巴网, 2008. 14-28
- [38] 高蕾. 跨国公司本土化战略研究与启示[D]. 山东大学管理学院: TECHNOLOGY TREND, 2010. 83-84.
- [39] 郭雀屏, 沈力. “工商银行获评全球最佳商业银行” [online]. <http://bank.hexun.com/2014-12-03/171034832.html>, 2015年5月25日.
- [40] 敏伊贞. 中国工商银行公司理财业务研究[D]. 兰州大学:知网空间, 2013. 16-20
- [41] 谢璐. 跨国公司本土化的趋势分析[J]. 中国煤炭经济学院学报, 2002, 1(4):44-45.
- [42] 廖琼彬. 中国工商银行中间业务发展战略研究硕士论文[D]. 复旦大学:道客巴巴, 2004. 19-28.
- [43] 戴文琦. “分析中国工商银行发展面临的机遇与挑战” [online]. <http://wenku.baidu.com/>, 2015年2月14日.

## 二、泰文资料

- [1] “ACL เปลี่ยนชื่อเป็นธนาคารไอซีบีซี (ไทย) มีผลตั้งแต่ 8 ก.ค.นี้” (ม.ป.ป.) [ออนไลน์] แหล่งที่มา: <http://www.beta.ryt9.com/stock> (21 กุมภาพันธ์ 2558)
- [2] CRI. (2558) “การผลักดันเงินหยวนจีนให้เป็นสกุลเงินสากลประสบผลคืบหน้าทีละก้าว มาเลเซียและไทย” (ม.ป.ป.) [ออนไลน์] แหล่งที่มา: <http://www.bbtrv.com/2015/0108/182472.html> (8 พฤษภาคม 2558)
- [3] Dr.Deaw. (2557) “รูปแบบการชำระเงินเพื่อการค้าระหว่างประเทศ” [ออนไลน์] แหล่งที่มา: <http://drdeaw.blogspot.com/2014/09/1.html> (4 พฤษภาคม 2558)

- [4] “แบงก์ชาติจินตนาการตั้งไอซีบีซี” (ม.ป.ป.) [ออนไลน์] แหล่งที่มา:  
<http://www.bangkokbiznews.com/news/detail/627129> (7 มกราคม 2558)
- [5] “ไอซีบีซี ยึดฐานไทยบุกอาเซียนแข่ง CIMB” (ม.ป.ป.) [ออนไลน์] แหล่งที่มา:  
<http://www.ryt9.com/s/tpd/1019786,2010-11-04> (21 กุมภาพันธ์ 2558)
- [6] ญัฐเศรษฐ 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 2558)
- [7] ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2558) **ข้อมูลข่าวสารธนาคารBOC**. กรุงเทพมหานคร. [ออนไลน์] แหล่งที่มา: <http://www.bankofchina.com/th> (17 มีนาคม 2558).
- [8] ธนาคารไอซีบีซี (ไทย). (2557) **รายงานประจำปี 2013**. กรุงเทพมหานคร. [ออนไลน์] แหล่งที่มา: [http://www.icbcthai.com/download/annual/ICBC\\_AR\\_2013\\_TH.pdf](http://www.icbcthai.com/download/annual/ICBC_AR_2013_TH.pdf) (18 มีนาคม 2558)
- [9] ธนาคารไอซีบีซี (ไทย). (2558) **รายงานประจำปี 2014**. กรุงเทพมหานคร. [ออนไลน์] แหล่งที่มา: [http://www.icbcthai.com/writeable/File/Company\\_Profile\\_2014\\_TH.pdf,2558-06-12](http://www.icbcthai.com/writeable/File/Company_Profile_2014_TH.pdf,2558-06-12) (10 มิถุนายน 2558)
- [10] ธนาคารกรุงเทพ. (2558) **ข้อมูลธนาคารBangkok Bank**. กรุงเทพมหานคร. [ออนไลน์] แหล่งที่มา: <http://www.bangkokbank.com/BangkokBankThai/AboutBangkokBank>. (16 มีนาคม 2558)
- [11] อาคม. (4 มกราคม 2558) “วิเคราะห์อนาคตหลัง MOU แลกหยวน-บาท 370 พันล้าน บาท:ตอกย้ำบทบาทเงินในอาเซียน” [ออนไลน์] แหล่งที่มา:  
[http://www.oknation.net/blog/akom/2015/01/04/entry-1,\(2](http://www.oknation.net/blog/akom/2015/01/04/entry-1,(2) มิถุนายน 2558).

## 附录:中国工商银行(泰国)职员汉语技能 问卷调查表(共50份儿)

(แบบสอบถามความสามารถด้านภาษาจีนของพนักงานธนาคารไอซีบีซี (ไทย) จำกัด มหาชน ทั้งหมด 50 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

แบบสอบถามฉบับนี้จะนำมาใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์การศึกษาในระดับปริญญาโท สาขาวิชา  
การใช้ภาษาจีนในการสื่อสารทางธุรกิจ มหาวิทยาลัยหัวเฉียว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการใช้ภาษาจีน  
ระดับทักษะทางภาษาจีนของพนักงานธนาคารไอซีบีซี (ไทย) จำกัด มหาชน ตลอดจนการจัดการการให้บริการแก่  
ลูกค้าในด้านภาษาจีน จึงขอความกรุณาให้ท่านพิจารณาตอบแบบสอบถามตามข้อเท็จจริง ทั้งนี้ ข้อมูลและคำตอบ  
ทั้งหมดในแบบสอบถามจะถูกปกปิดเป็นความลับ ไม่มีการระบุชื่อผู้ตอบแบบสอบถาม และผลการศึกษาวិจัยจะเป็น  
เพียงภาพรวมของการทำวิจัยศึกษาเท่านั้น ไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด

ขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

# 第一部分：基本资料

(ส่วนที่1: ข้อมูลทั่วไป)

(กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน□หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด)

1. 您的性别 (เพศ):

- 男(ชาย)                       女(หญิง)

2. 您的年龄 (อายุ):

- 21-25 岁(ปี)                       26-30 岁(ปี)                       31-35 岁(ปี)                       36-40 岁(ปี)
- 41-45 岁(ปี)                       46-50 岁(ปี)                       50 岁以上(มากกว่า50ปีขึ้นไป)

3. 您的教育程度 (การศึกษา):

- 大专(วิทยาลัย)                       本科(ปริญญาตรี)                       硕士(ปริญญาโท)
- 博士(ปริญญาเอก)                       其他 (请说明) (อื่นๆ โปรดระบุ) \_\_\_\_\_

4. 您的工作年限 (อายุการทำงาน):

- 2 年以下(น้อยกว่า2ปี)                       2-5 年(ปี)                       6-9 年(ปี)
- 10 年以上(มากกว่า10ปีขึ้นไป)

5. 您在银行的工作 (สายงาน):

- 企业银行(Corporate Banking)
- 回收与信用卡管理(Recovery & Credit card Management)
- 财政部(Treasury)
- 银监分局(Branch Banking)
- 银行业务(Banking Operations)
- 中国商务中心(Chinese Business Center)
- 品牌与通讯(Branding & Communications)
- 风险管理(Risk Management)
- 信息技术(Information Technology)

- 财务与策略管理(Finance & Strategy)
- 贸易融资业务(Trade Finance Business)
- 其他 (请说明) (อื่นๆ โปรดระบุ)\_\_\_\_\_

**6. 您在银行的职位 (ตำแหน่งงาน):**

- 普通职员(เจ้าหน้าที่)  经理助理(ผู้ช่วยผู้จัดการ)
- 经理(ผู้จัดการ)  总经理助理(ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป)
- 总经理(ผู้จัดการทั่วไป)  副总裁(รองประธาน)
- 其他 (请说明) (อื่นๆ โปรดระบุ)\_\_\_\_\_

**7. 您是否学习过中文 (ท่านเคยเรียนภาษาจีนหรือไม่):**

- 是 (去 7.1-7.3) (เคย ไปข้อ7.1-7.3)  否 (去 8) (ไม่เคย ไปข้อ8)

**7.1) 您学习中文的时间 (ระยะเวลาที่ท่านเคยเรียนภาษาจีน) :**

- 3 年以下(น้อยกว่า3ปี)  3-5 年(ปี)  5-10 年(ปี)  10 年以上(มากกว่า10ปี)

**7.2) 您是否参考过 HSK (汉语水平考试) (ท่านเคยสอบวัดระดับภาษาจีนหรือไม่) :**

- 参考过(เคย)  没有参考过 (去 8) (ไม่เคยไปข้อ8)

**7.3) 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  HSK 6

**8. 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

(ส่วนที่2: 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 (ความสามารถด้านภาษาจีน)	很好 (ดีมาก)	比较好 (ค่อนข้างดี)	还可以 (ปานกลาง)	有些困难 (ค่อนข้างลำบาก)	很困难 (ลำบากมาก)
听(ฟัง)					
说(พูด)					
读(อ่าน)					
写(เขียน)					
翻译(การแปล)					



三、您在工作中汉语使用的情况 (การใช้ภาษาจีนในขณะที่ทำงานตามสถานการณ์ดังต่อไปนี้):

汉语使用 (สถานการณ์การใช้ภาษาจีน)	很多 (อย่างมาก)	多 (มาก)	一般 (ปานกลาง)	少 (น้อย)	很少 (อย่างน้อย)
回答顾客关于账户方面 (ตอบคำถามลูกค้าเกี่ยวกับด้านบัญชีธนาคาร)					
回答顾客关于信用卡 (ตอบคำถามลูกค้าเกี่ยวกับด้านบัตรเครดิต)					
回答顾客关于普通的服务 (ตอบปัญหาลูกค้าเกี่ยวกับคำถามและการบริการทั่วไป)					
介绍与推荐银行的产品与服务 (นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการของธนาคาร รวมถึงการส่งเสริมการขายต่างๆ)					
解决不满意的顾客 (เจรจาต่อรองกับลูกค้าที่มีปัญหา)					
与上司沟通、联系 (การประสานงานกับหัวหน้า/ผู้บริหาร)					
与外国朋友聊天说话 (การสนทนาทั่วไปกับเพื่อนร่วมงานที่เป็นชาวต่างชาติ)					
给董事长或者同事讲报告 (การนำเสนองานให้กับผู้บริหาร หรือการประชุม)					
其他 (请说明) (อื่นๆ โปรดระบุ) (3. 9. 1) _____ (3. 9. 2) _____ (3. 9. 3) _____					

### 第三部分：银行对汉语服务方面的管理和职员培训

(ส่วนที่3: 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)
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 (ท่านคิดว่าธนาคารควรเพิ่มการบริการภาษาจีนทางด้านไหน 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 (ท่านคิดว่าการบริการภาษาจีนของธนาคารยังประสบปัญหาอะไรบ้าง และต้องปรับปรุงด้านไหน) :**

---

---

---

---

---

---

---

---

## 致 谢

本论文是在导师解琨副教授和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。本论文从选题到完成，每一步都是在导师的指导下完成的，倾注了导师大量的心血。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。

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，在这里请接受我诚挚的谢意！谢谢你们！

巫蕊

## ประวัติผู้เขียน

**ชื่อ - สกุล** นางสาวอรุทัย บุณยศักดิ์ศรี (巫蕊)  
**วัน เดือน ปีเกิด** 2 พฤษภาคม 2533  
**ที่อยู่ปัจจุบัน** 33 หมู่ 19 ถนนนิคมลำตะคอง ตำบลหนองสาหร่าย อำเภอปากช่อง  
จังหวัดนครราชสีมา 30130

**ประวัติการศึกษา**  
พ.ศ. 2551 - 2555 คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต  
ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาภาษาจีน เกียรตินิยมอันดับ 2  
และ Literature Beijing Language and Culture University  
Chinese Language (Economics and Trade)

**ตำแหน่งและสถานที่ทำงานในปัจจุบัน**  
พ.ศ. 2555 - ปัจจุบัน พนักงาน ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ  
บริษัท ไอซีบีซี (ไทย) ลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน)