



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

การศึกษาการบริการเอทีเอ็มภาษาจีนของธนาคารหลักในประเทศไทย

A STUDY OF ATM CHINESE SERVICE

IN MAJOR BANKS OF THAILAND

泰国主要银行 ATM 中文服务研究

CHANG SISI

(张思思)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

พ.ศ. 2561

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

การศึกษาการบริการเอทีเอ็มภาษาจีนของธนาคารหลักในประเทศไทย
A STUDY OF ATM CHINESE SERVICE IN MAJOR BANKS OF THAILAND
泰国主要银行 ATM 中文服务研究

CHANG SISI (张思思)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ตรวจสอบและอนุมัติให้

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม พ.ศ. 2561

Assoc. Prof. Dr. Shang Hongyan

ประธานกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

Dr. Zhao Ping

อาจารย์ที่ปรึกษา

Dr. Zhao Ping

กรรมการ

Prof. Dr. Li Yanfeng

กรรมการ

Assoc. Prof. Dr. Xie Kun

กรรมการ

รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์

กรรมการ

Assoc. Prof. Dr. Fan Jun

กรรมการ

รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์

ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

(ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

รองศาสตราจารย์อัสยา จันทรวินยานุชิต

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์

คณบดีคณะภาษาและวัฒนธรรมจีน

การศึกษาการบริการเอทีเอ็มภาษาจีนของธนาคารหลักในประเทศไทย

CHANG SISI 576122

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: ZHAO PING, Ph.D.

บทคัดย่อ

การศึกษาการบริการเอทีเอ็มภาษาจีนของธนาคารหลักในประเทศไทย โดยการใช้ภาษาจีนในเชิงพาณิชย์ในวงการการเงินของประเทศไทย ซึ่งมีการพัฒนาทางเศรษฐกิจและนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย พร้อมทั้งตรวจสอบวิเคราะห์การให้บริการภาษาจีนในเอทีเอ็มของธนาคารไทยมีความสำคัญต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจ พาณิชย์ วัฒนธรรม และการท่องเที่ยวของประเทศไทย

วิธีศึกษาวิจัยคือ วิเคราะห์จากเอกสารและแบบสอบถาม ประกอบด้วยส่วนสำคัญสองด้าน คือ 1) การตรวจสอบด้านบริการเอทีเอ็มภาษาจีนของธนาคารหลัก 2) การตรวจสอบสภาพการใช้เอทีเอ็มและบัตร Unionpay ของนักท่องเที่ยว โดยจากการตรวจสอบวิเคราะห์และประเมินของวิทยานิพนธ์นี้ ชี้ให้เห็นว่าเอทีเอ็มของธนาคารส่วนใหญ่ในประเทศไทยมีการให้บริการภาษาจีนและบริการบัตร Unionpay คำชี้แนะของภาษาจีนในเอทีเอ็มถูกต้องชัดเจนและให้ความสะดวกแก่การใช้งานของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการบัตร Unionpay ไม่เพียงแต่สามารถใช้เอทีเอ็ม ยังสามารถใช้บริการบัตร Unionpay ในห้างสรรพสินค้าและร้านสะดวกซื้อ จนกระทั่งให้บริการ Alipay ถึงแม้ว่าธนาคารในประเทศไทยมีการบริการเอทีเอ็มที่ดีในด้านภาษาจีน แต่ก็ยังมีบางส่วนที่ยังขาดตกอยู่และยังต้องมีการยกระดับคุณภาพของการบริการให้ดียิ่งขึ้น จากการวิเคราะห์วิจัยของวิทยานิพนธ์นี้ได้ชี้ถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงด้วย

วิทยานิพนธ์นี้มีการวิจัยสภาพของการใช้ภาษาจีนในเอทีเอ็มของธนาคารในประเทศไทยและวิเคราะห์เบื้องหลังการบริการภาษาจีนในเอทีเอ็ม ซึ่งชี้ให้เห็นถึงผลกระทบของการใช้ภาษาจีนในเอทีเอ็มของประเทศไทยและประโยชน์ในการส่งเสริมพัฒนาตลาดการเงินและอุตสาหกรรมท่องเที่ยวระหว่างประเทศจีนกับประเทศไทย

คำสำคัญ: ธนาคารในประเทศไทย การบริการเอทีเอ็มภาษาจีน ลูกค้าชาวจีน
การบริการ Unionpay

A STUDY OF ATM CHINESE SERVICE IN MAJOR BANKS OF THAILAND

CHANG SISI 576122

MASTER OF ARTS (CHINESE FOR BUSINESS COMMUNICATION)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: ZHAO PING Ph.D.

ABSTRACT

The process of conducting research for this paper includes main methodologies of literature review and questionnaire whereby the results collected were analysed both qualitative and quantitatively. The questionnaire focuses on two areas: firstly, the major banks in Thailand and the current situation of Chinese language services provided on their ATMs, and secondly, the current condition of use of Chinese ATM services by Chinese tourists in Thailand, including the use of UnionPay card services.

This paper is segmented into three main components: The first focuses on a survey of major banks in Thailand, the range of language options provided on the respective bank's ATM services, and the range of functionality of the respective banks' cards. The second introduces existing Chinese language services provided by major banks' ATMs as well as the UnionPay card.

The significance of this thesis lies in its novel approach to the Chinese language in relation to the banking sector in Thailand, specifically exemplified by the multi-disciplinary study of language and ATM services provided by major banks in the country. This paper analyzes the current context of providing Chinese language options on ATMs, and demonstrates the role of such convenience services as an accelerator to boost the development of Thai-Chinese financial and tourism sectors.

Keywords: Bank of Thailand, ATM Chinese service, Chinese customers,
UnionPay card service

泰国主要银行 ATM 中文服务研究

张思思 576122

文学硕士学位（商业汉语）

指导教师：赵平 博士

摘要

论文通过对泰国主要银行 ATM 提供的汉语服务应用研究，分析了泰国银行 ATM 汉语服务的情况。论文研究的范围是泰国曼谷一些主要银行的 ATM 汉语服务。论文研究的目的是通过分析研究泰国主要银行提供的 ATM 汉语服务，说明商业汉语在泰国金融领域使用的情况，以及中国经济的发展和大量中国游客来泰旅游给泰国银行 ATM 语言服务系统带来的改变；并通过对泰国主要银行 ATM 的汉语服务的调查分析，指出泰国银行提供 ATM 的汉语服务对泰国经济、商业和文化旅游发展的重要性。

研究的方法是通过文献资料分析和问卷调查进行定性和定量分析。问卷调查主要包括两个方面：一是对泰国主要银行和 ATM 汉语服务方面的调查。二是对中国游客使用 ATM 和银联卡情况的调查。论文研究的内容分三章。第一章概述了泰国主要银行 ATM 语言服务的情况和不同银行卡的服务情况。第二章对泰国主要银行 ATM 汉语服务和银联卡服务进行了调查分析，对中国游客在泰国使用 ATM 和银联卡的情况进行了问卷调查。第三章对调查的情况进行了评估。通过论文的调查分析和评估，指出泰国大多数银行的 ATM 已经提供了汉语服务和银联卡服务。ATM 中的中文提示清楚明确，为中国游客的使用提供了方便。在银联卡服务方面，不仅在 ATM 上可以使用，而且在各大商场和便利店也多提供了银联卡的服务，甚至提供了支付宝的服务。虽然泰国银行在 ATM 汉语服务方面有好的服务，但也存在一些不足和需要进一步提高服务质量。论文通过分析研究指出了存在的问题，提出了改进的建议。

本论文的创新性主要体现在首次对泰国银行 ATM 汉语服务情况进行研究，分析了泰国银行 ATM 提供汉语服务的背景，指出了泰国银行 ATM 的汉语服务对中泰金融市场和旅游业发展的影响和促进作用。

关键词： 泰国银行 ATM 汉语服务 中国客户 银联卡服务

目录

บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	II
摘要	III
目录	IV
表格目录	V
图表目录	VI
绪论	1
第一章 泰国主要银行 ATM 语言服务概况	7
第一节 泰国银行 ATM 的发展和语言服务情况	7
第二节 泰国主要银行卡服务情况	10
第二章 泰国主要银行 ATM 中文服务和银联卡服务调查	15
第一节 泰国银行 ATM 的中文服务和银联卡服务	15
第二节 对中国顾客使用 ATM 和银联卡服务的调查	24
第三节 对 ATM 汉语服务和银联卡服务满意情况调查	30
第三章 对泰国银行 ATM 中文服务和银联卡服务的评估	35
第一节 泰国银行 ATM 中文服务的评估	35
第二节 对泰国银行 ATM 中文服务和银联卡服务的 SWOT 分析	39
第三节 改进 ATM 汉语服务和银联卡服务的建议和措施	43
结 语	44
参考文献	45
附 录	47
致 谢	52
ประวัติผู้เขียน	53

表格目录

表 1.2.1 泰国主要银行的名称	9
表 1.3.1 支持银联卡的泰国 ATM 中文服务和服务费	13
表 2.1.1 泰国银行 ATM 部分英文与中文词汇	17
表 2.1.2 泰国主要银行 ATM 中文服务界面情况表	18
表 2.2.1 中国游客性别情况表	25
表 2.2.2 中国游客对泰国主要银行的了解情况表	29
表 3.1.1 支持银联卡的马来西亚 ATM 的中文服务和手续费	36
表 3.1.2 支持银联卡的新加坡 ATM 的中文服务和手续费	37
表 3.1.3 支持银联卡的印尼 ATM 的中文服务和手续费	38
表 3.1.4 支持银联卡的柬埔寨 ATM 的中文服务和手续费的情况	39

图表目录

图 2.1.1	汇商银行、泰京银行、大城银行手续费	15
图 2.1.2	盘谷银行和泰纳昌银行手续费	16
图 2.1.3	盘谷银行 ATM 汉语服务	18
图 2.1.4	泰国开泰银行 ATM 中文服务	19
图 2.1.5	泰国汇商银行 ATM 中文服务	19
图 2.1.6	泰京银行 ATM	20
图 2.1.7	泰国军人银行 ATM	20
图 2.1.8	泰国大城银行 ATM	20
图 2.1.9	泰国泰纳昌银行 ATM	20
图 2.1.10	中国银行（泰国）	21
图 2.1.11	中国工商银行（泰国）	21
图 2.1.12	中国银联标识	21
图 2.2.1	中国游客男女性别百分比	26
图 2.2.2	中国游客的年龄段	26
图 2.2.3	中国游客的学历	27
图 2.2.4	中国游客的不同职业	27
图 2.2.5	中国游客的月收入情况	28
图 2.2.6	中国游客每年出国情况	28
图 2.2.7	中国游客使用银行卡的情况	29
图 2.3.1	泰国餐厅提供支付宝服务	30
图 2.3.2	中国游客在泰国使用 ATM 的情况	31
图 2.3.3	中国游客在泰国银行 ATM 使用银联卡的情况	32
图 2.2.4	中国游客对使用 ATM 的满意情况	32
图 2.3.5	泰国银行 ATM 中文提示规范情况	33
图 2.3.6	对使用银联卡不满意的主要原因	34

绪论

一、论文选题的背景及研究意义

中国是泰国最大贸易伙伴，泰国是中国在东盟国家中第三大贸易伙伴。泰国商业部长表示，2017 年将是泰国投资贸易黄金年。中国提出并积极实施的“一带一路”倡议与“泰国 4.0 国家战略”高度契合，合作可实现优势互补，有利于中泰两国实施的发展战略。2010 年 8 月 16 日公布的数据显示，历经三十年飞速发展，中国在第二季度超越日本成为仅次于美国的世界第二大经济体。中国的经济发展正处于世界的领先地位。自中国的改革开放以来，掀起了中国人出国旅游的热潮。大量涌进的中国游客，推动了泰国旅游服务贸易的发展，也带动和繁荣了市场。观光旅游业是世界上最大的经济领域之一，发展旅游事业是泰国历届政府高度重视的产业。

旅游服务贸易是泰国第三大产业，在泰国国民经济（GDP）中占有十分重要的地位。泰国旅游业的蓬勃发展不但促进了商业贸易、金融服务的发展壮大，还大大促进了各项社会和文化事业的发展。泰国旅游部门的官员讪实先生表示：“中国正在迅速发展成为世界经济强国，中国人民生活的水平正在日益提高，泰国高度重视中国旅游市场的开发，泰中旅游合作前景非常广阔”。根据泰国观光和体育部 2016 年 29 日公布的数据，2016 年泰国入境游客人次和旅游收入均较去年明显增加，中国游客达到 877 万人次，较去年增加 10.56%。数据显示，今年泰国接待入境游客 3257 万人次，较去年增长 8.86%；入境旅游收入 16378 万泰铢（约合 3193 亿元人民币），较去年增长 12.4%。

为了适应中泰经济的快速发展和中国游客来泰旅游人数的扩大，泰国一些银行如盘谷银行、开泰银行、汇商银行和军人银行等多家银行，都逐渐开始在各自的 ATM 服务中提供汉语服务，以方便中国商家在泰投资，以及让中国游客在泰旅游期间使用泰国的 ATM。与此同时，泰国多家银行还与中国银联进行多项合作，开辟了中泰金融领域合作的平台，为中国顾客在泰国银行取款提供方便。

本论文选题的意义是通过调查研究泰国的一些主要银行 ATM 所提供的汉语服务，说明随着中泰经济的发展和大量中国游客来泰旅游，泰国银行方面提供 ATM 汉语服务，能更好地促进中泰经济的发展和泰国旅游业的发展，方便中国游客来泰消费。

二、与本选题有关的国内外研究综述

通过资料查询,有关银行 ATM,中国银联卡和商业汉语服务方面的研究归纳以下三个方面:

(一) 有关银行 ATM 方面的研究

1. 河北师范大学徐艳会在《ATM 机服务网点的区域布局与优化问题研究》(2010 硕士学位论文)中指出,ATM 机作为银行业务电子化和自动化的一部分,它借助现代化的自助服务设备,为客户提供方便、高效的金融服务。因此,理想的网点位置不仅能够为用户提供高效的服务,还产生良好经济效益。由于 ATM 机网点选址受到地理、社会、经济、人口等多种因素的制约,实际选址的操作难度很大。如何合理、有效地设置 ATM 机网点成为国内外学者研究的热点问题。ATM 选址是一个繁复的商业决策过程,影响 ATM 选址的因素很多。每种 ATM 选址的方法均有一定的使用范围和优缺点。该论研究总结了公共服务设施的区位选址理论和方法,对这些方法的适用性、技术特征和优缺点进行了比较分析。

2. 蔡宁伟在《商业银行如何联动提升 ATM 的运营服务水平》(科技管理 2012-02)的研究文章中指出,2008 年后,商业银行以 ATM 为代表的自助业务迅速发展,不仅缓解了客户办理业务排队难的问题,也得到越来越多客户的认可和使用,成为零售业务的主渠道。2011 年后,国内部分自助业务发展水平较高的商业银行,ATM 的业务量和交易金额占比双双突破 30%,在巩固个人业务交易主渠道的基础上,成为名副其实的交易主渠道,这标志着部分商业银行已经完成了从网点向自助交易的渠道转型,自助服务。

3. 周国斌在《ATM 运行管理中存在问题的对策》(基层建言 2007-05)的研究文章中指出,ATM 是自动柜员机的简称,它在本质上与其他实物形态的机器别无二致,但它一旦投入银行的生产运行,其含义就不一样了,那就不仅仅是一台机器,而是一个网点或一个柜员了。因此,在管理和维护上不能狭隘地仅把它作为一台机器来对待,而必须像管理和维护一个网点或一个柜员一样,不仅限于它的技术功能的发挥,更多地是要注重树立它的市场形象和社会形象。

(二) 有关中国银联卡方面的研究

1. 华东理工大学刘冬梅在《支付产业变革中的中国银联发展战略》(2014 硕士学位论文)中指出,中国银联是目前仅次于 Visa 和万事达的世界第三大卡组织,拥有中国境内人民币转接清算专营权,是中国政府唯一批准的在中国境内从事跨行转接清算的银行卡组织。论文从现代战略管理的角度,运用 PEST、波特五力模型、SWOT 分析法等工具,帮助中国银联从国际、国内以及内部环境入手,

对比国际卡组织经营模式的成功经验, 深入分析中国银联的经营管理能力和市场竞争力, 探讨新局面下中国银联与机构的竞合关系; 研究支付产业的双边特性, 确定有效的定价机制及策略, 寻找业务增长点; 研究支付产业环境变化及其影响的同时, 总结支付产业变革的主要趋势; 对中国银联引导的支付产业链进行了研究, 分析各方的需求, 总结归纳支付产业发展对中国银联的新要求; 最后提出中国银联的新经营战略目标和实现路径, 并对如何实现新的发展战略提出了实施方案和推进策略。

2. 山西大学李瑞在《金融开放背景下中国银联竞争策略研究》(2013 硕士论文) 中认为, 全球化和信息化是当今世界经济的两大潮流。银行卡作为现代金融与信息科技结合的产物, 经过 50 多年的发展, 产业进入了加速结构调整、竞争激烈的新阶段。该论文首先对银行卡产业的外部 and 内部环境进行分析, 回顾了我国银行卡产业的发展历程。在产业发展分析的基础上, 采用外部因素评价举证和内部因素评价矩阵等技术方法, 对中国银联的机会、威胁、优势、劣势进行分析, 通过 SWOT 法综合评价, 指出中国银联在人力资源、品牌建设、国际化扩张等方面面临的机遇和挑战, 总结出竞争策略要素, 得出应对策略, 以提升企业的竞争力。

3. 上海交通大学陈敏在《中国银联国际市场营销战略研究》(2009 硕士论文) 在指出, 作为一个特殊的服务业企业, 中国银联股份有限公司(简称“中国银联”)的市场开拓对整个中国金融业尤其是银行业的发展具有重要的意义。成立于 2002 年 3 月、总部设在上海、处于银行卡产业核心和枢纽地位的中国银联, 对中国银行卡产业发展起到了基础性作用, 各银行通过银联跨行交易清算系统, 实现系统之间互联互通, 进而实现银行卡跨银行、跨地区和跨境使用。从 2004 年开始, 中国银联就将国际市场拓展摆上战略发展日程。四年时间里, 银联卡国际网络从无到有、日益壮大, 截止到 2008 年 6 月, 银联卡在境外的受理商户近 15 万户、POS 机具近 20 万台、ATM 机具 36.8 万台。不仅如此, 中国银联还通过与境外机构合作发行银联卡, 让外国人用中国标准的银联卡。

4. 首都经济贸易大学王军《互联网金融对商业银行的影响及对策研究》(2014-03-1 硕士论文) 随着互联网在全球的普及以及广泛的应用, 互联网金融也伴随着互联网技术的不断提升而迅速发展起来, 网上银行、手机银行、移动支付、余额宝、阿里小贷等金融创新业务在我国蓬勃发展, 由此形成了一种新的金融模式——互联网金融。

（三）有关商业汉语服务方面的研究

1. 泰国华侨崇圣大学付思敏在《泰国盘谷银行商业汉语使用情况研究》（2016 硕士学位论文）中指出，论文研究的对象是泰国盘谷银行华人事务部汉语使用情况。论文的目的在于通过分析泰国盘谷银行商业汉语的应用，说明商业汉语在盘谷银行的业务发展中的重要作用，指出商业汉语的应用对银行的业务，开拓中国金融市场的重要性。论文通过对盘谷银行汉语服务人员的调查，分析盘谷银行汉语服务人员的中文水平，工作情况和存在的不足，提出了改进的建议。研究表明提高盘谷银行汉语服务的质量，建立银行方面对汉语人才的培训与管理制度，有利于盘谷银行与中国金融界的业务来往，开拓中国市场，吸引更多的华人顾客。本论文的研究方法主要通过问卷调查和实地调查掌握泰国盘谷银行商业汉语服务的资料，并对相关资料进行定量分析和定性分析，通过理论分析和对比分析研究，说明泰国盘谷银行华人事务部汉语服务的情况。

2. 泰国华侨崇圣大学吴佳丽在《开泰银行商业汉语服务应用研究》（2015 硕士学位论文）中分析了开泰银行汉语服务的情况。论文根据 SERVQUAL 模型，建立从客户满意度对商务汉语服务质量模型，设计出 7 个维度 20 个问题的问卷。通过样本情况、网上银行中文服务、网点中文服务、中文产品服务质量和个性化建议的分析，得到了在商务汉语服务过程中客户更加重视的几个因素：中文网站的安全性、易操作性；服务网点的响应性、服务人员的专业素质；企业的品牌形象等，提出的改正措施可供泰国商业银行发展所借鉴。

3. 泰国华侨崇圣大学陈书陶在《曼谷水门市场汉语服务研究》（2016 年硕士学位论文）中分析曼谷水门服装市场使用汉语状况，市场运作方法，以及应对挑战的方法。分析在曼谷水门服装市场的发展状况，提出曼谷水门市场商务汉语应用存在的问题和国内外客户需求与影响满意因素。汉语的用不仅体现在与中国人沟通交流方面，还包括提供有中文的服务设施和中文版的详细市场信息，开发满足中国游客需求的产品和服务，以促进泰国经济发展并提高来泰国旅游的中国游客的满意度。

4. 泰国华侨崇圣大学徐惠珠在《分析泰国汉语导游服务质量——以中国游客的评估为例》（2016 年硕士学位论文）中分析到，随着中国经济发展的国际化，其经济建设已扩展到各个国家，汉语也就随即普及到世界各地，它成为主要商务语言的趋势也日益明显。在经济全球化的浪潮下，汉语正逐渐成为国际商务领域的一大语言工具

三、论文研究范围、目的、方法、内容和创新性

(一) 研究的范围

本论文研究的范围是泰国曼谷一些主要银行的 ATM 汉语服务。曼谷是泰国政治、经济和文化的中心，也是一个国际旅游重地，购物中心，每年都吸引了大批外国游客，特别是中国游客。在曼谷使用 ATM 的几率会比泰国其它地区大。所以把本次研究的范围选择在曼谷。

(二) 研究的目的

本次研究的目的是通过分析研究泰国主要银行提供的 ATM 汉语服务，说明商业汉语在泰国金融领域使用的情况，以及中国经济的发展和大量中国游客来泰旅游给泰国银行 ATM 语言服务系统带来的改变；并通过对泰国主要银行，如泰国盘谷银行、开泰银行、汇商银行、军人银行和中国银行 ATM 的汉语服务的调查分析，指出泰国银行提供 ATM 的汉语服务对泰国经济、商业和文化旅游发展的重要性，发现其中存在的问题和不足，提出改进的建议。

(三) 研究的方法

本次研究的方法主要是文献资料分析和问卷调查。

1. 文献资料分析主要是通过掌握相关的资料，如以前的研究文章和论文，泰国银行 ATM 服务方面的资料等，对这些资料进行定性分析。

2. 问卷调查主要包括两个方面：

一是对泰国 ATM 汉语服务方面的调查。调查内容涉及：

——有关 ATM 汉语服务的主要内容、语言是否正确、明了。

——ATM 汉语服务的特点和管理

——不同银行 ATM 汉语服务的差异

——银行 ATM 银联卡服务情况

——商场银联系统服务情况

二是对中国游客使用 ATM 情况的调查。调查的内容主要是：

——中国游客的基本情况

——中国游客使用 ATM 的情况

——中国游客使用银联卡的情况

——ATM 汉语服务对中国游客取款消费的影响情况

通过对相关文献资料分析和问卷调查，为本次研究提供翔实的资料，以利于本课题的分析研究，达到研究的目的。

（四）研究的内容和创新性

本论文研究的主要内容是分析泰国主要银行 ATM 汉语服务情况，以及中国游客在泰使用 ATM 和银联卡的情况，通过文献资料分析和问卷调查研究，指出泰国银行 ATM 汉语服务不仅有利于中国游客在泰国购物，而且有利于促进泰国银行系统与中国银联卡在泰国的使用。这些措施既促进了泰国金融业的发展，与中国金融市场的接轨，又促进了泰国旅游业的发展，方便了中国游客在泰国的旅游消费。在以上分析研究的基础上，发现泰国银行 ATM 在汉语服务中存在的问题，提出改进的建议。

通过对与本论文课题相关研究的文献资查询，虽然有不少关于 ATM 和中国银联卡方面的研究，以及有关商业汉语方面的研究，但还没有对泰国银行 ATM 汉语服务方面的研究。本论文的创新性主要体现在首次对泰国银行 ATM 汉语服务情况进行研究，分析泰国银行 ATM 提供汉语服务的背景，指出泰国银行 ATM 的汉语服务对中泰金融市场和旅游业发展的影响和促进作用。

四、所要解决的主要问题

本论文所要解决的主要是：1. 掌握详实的文献的资料。 2. 做好相关的问卷调查。 问卷调查信息要能够为论文分析提供必要的分析资料。 3. 对所掌握的资料进行定性和定量分析，以达到本论文研究的目的，取得研究成果。

第一章 泰国主要银行 ATM 语言服务概况

第一节 泰国银行 ATM 的发展和语言服务情况

一、泰国银行 ATM 概况

泰国金融体系由商业银行、国营专业金融机构、非银行金融机构和资本市场等四大部分组成。泰国银行的主要职责是发行货币（泰铢）并进行管理，制定利率，保持货币、金融体系和支付体系的稳定。一般情况下，所有与外汇相关的事宜都由泰国银行来规定。2016 年泰国银行业实现净利润 1,970 亿泰铢，年同比增长 3.2%，比 2015 年萎缩 7.0%好转。这一良好表现来自于经过商业银行对利息支出和其他运营支出进行了积极的成本管理。目前泰国的主要银行有：1. 盘谷银行(Bangkok Bank Public Company Limited) ， 酱蓝色；2. 开泰银行(KASIKORNBank)， 草绿色；3. 泰京银行(Krung Thai Bank),简称：KTB, 天蓝色；4. 泰国军人银行, 简称：TMB, 深蓝色；5. 泰国汇商银行, 简称：SCB, 深紫色；6. 大华银行(United Overseas Bank), 简称：UOB, 蓝色；7. 大城银行(Bank of Ayudhya) ，黄色；8. 政府储蓄银行(Government Savings Bank), 粉红色；9. 甲那金银行(Kiatnakin Bank) ，浅蓝色；10. Thanachart 银行, 橘黄色等。这些银行都提供了 ATM 的服务。这些银行 ATM 的操作主要用泰语、英语。随着中国经济的强力和快速的发展，中国游客的大量增加，泰国不少主要银行还提供了汉语服务。

ATM 即自动柜员机（自动提款机）的英文 Automatic Teller Machine 的缩写。它是有计算机控制的持卡人自我服务型的金融专用设备。ATM 机可以向持卡人提供提款、存款、查询余额、更改密码等功能。ATM 不仅能接受本行本地卡，还可以通过网络功能接受异地卡、他行卡，同时为持卡人提供每日 24 小时服务，ATM 自动提款机还具有维护、测试、事件报告、监控和管理等多种。ATM 自助柜员机的服务功能有：

1. 使用范围广：适用于所有信用卡储户、以及非本银行的储户。

2. 打破时空限制：提供自助式、全天候的银行服务，不受银行营业时间和空间的局限。部分闹市区设立有银行离行式自助银行，储户在购物、休闲时可通过身边的自助银行办理业务的功能和部分存款、取款、查询修改密码等个人理财服务和电话咨询服务。

3. 功能强大:

- 3.1 自助银行内自动柜员机提供活期账户取款服务;
- 3.2 自助存款机提供整存整取、零存整取、教育储蓄的存款服务;
- 3.3 自助查询终端提供账户查询及部分功能的操作服务;
- 3.4 自助服务电话提供 24 小时业务求助、咨询以及电话银行自助服务。

4. 申请渠道: 无需填写任何书面申请, 便自动享受使用银行自助银行内各项自助设备提供的部分服务。

5. 服务渠道: 自动柜员机、自动存款机、自助查询终端、自助服务电话^[1]。

据开泰研究中心分析报告, 指泰国商业银行的分行数量会趋向减少, 因银行向客户提供的服务管道呈现多样化, 如 ATM 自动柜员机、自动存款机、网上银行、移动设备等智慧手机应用程序 (APP) 和银行, 具有更快捷、更节省时间的优势。从目前的趋势来看, 银行分行数量会继续减少, 中尤其是一些不必要的地点的分行可省去。但并非说分行没有必要存在, 毕竟分行柜台服务可处理更加复杂的银行业务和现金需要的业务。

泰国多家金融银行, 在银行的 ATM 服务范围和服务功能中, 使用了中文服务后, 银行的服务范围扩展到了使用中文为母语的客户人群, 不但为本国民服务, 更为来泰工作、学习和旅游的中国、台湾、香港等地的人们提供了亲切母语服务。1983 年 3 月 24 日, 泰国汇商银行 (SCB) 有了第一台 ATM 自动柜员机, 也算是泰国金融银行拥有的第一台 ATM 自动柜员机。多年来, 在政府与金融界的不断努力下, 泰国银行的 ATM 服务产业都有了蓬勃的发展。目前, 泰国金融银行与中国银联在泰国进行了多方位多层次的合作项目。

据开泰研究中心分析报告, 指泰国商业银行的分行数量会趋向减少, 因银行向客户提供的服务管道呈现多样化, 如 ATM 自动柜员机、自动存款机、网上银行、移动设备等智慧手机应用程序 (APP) 和银行, 具有更快捷、更节省时间的优势。从发展趋势来看, 银行分行数量会继续减少, 中尤其是一些不必要的地点的分行可省去。但并非说分行没有必要存在, 毕竟分行柜台服务可处理更加复杂的银行业务和现金需要的业务。

[1] 《银行 ATM 系统 毕业论文》 东华理工大学软件设计毕业论文
<https://wenku.baidu.com/view/48f89719964bcf84b9d57bb3.html?re=view>

表 1.2.1: 泰国主要银行的名称

银行 代号	名 称		成立时间	SWIFT-BIC	备 注
	中文	泰文			
002	盘谷银行	ธนาคารกรุงเทพ	1944 年	BKKBTHBK	-
004	开泰银行	ธนาคารกสิกรไทย	1945 年 6 月 8 日	KASITHBK	原名泰华 农民银行
006	泰京银行	ธนาคารกรุงไทย	1966 年 5 月 14 日	KRTHTHBK	-
011	军人银行	ธนาคารทหารไทย	1957 年 11 月 5 日	TMBKTHBK	ING 持有 30%
014	泰国商业 银行	ธนาคารไทยพาณิชย์	1905 年 1 月 30 日	SICOTHBK	-
020	渣打银行	ธนาคารสแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด	1969 年	SCBLTHBK	-
024	大华银行	ธนาคารยูโอบี	2005 年	UOVBTHBK	-
025	大城银行	ธนาคาร กรุงศรีอยุธยา	1945 年 1 月 27 日	AYUDTHBK	三菱懂京日 联銀行持有 75%
030	政府储蓄 银行	ธนาคารออมสิน	1913 年	GSBKTHBK	-
035	泰国进出口 银行	ธนาคารเพื่อการ ส่งออกและนำเข้า แห่งประเทศไทย	1993 年	EXTHTHBK	-
065	泰纳昌银行	ธนาคารธนชาติ	2002 年 4 月 24 日	THBKTHBK	加拿大丰业 银行持有 49%
067	Tisco Bank	ธนาคารทีสโก้	2005 年	TFPCTHB1	-
069	甲那金银行	ธนาคาร เกียรตินาคิน	1971 年	KIFITHB1	-

二、泰国主要银行卡服务和语言服务情况

泰国主要金融银行有盘谷银行、开泰银行、汇商银行、大城银行、军人银行、泰国银行、泰京银行、泰国商业银行、泰纳昌银行外，也有许多外国银行在泰国经营银行金融的交易。主要使用的银行卡有 Visa 卡、Maestro、Cirrus、MasterCard 和 UnionPay（银联卡）等。

目前掌握的资料，泰国主要银行 ATM 提供的汉语服务情况，除了泰国军人银行只有两项有汉语服务外，其它主要银行的 ATM 都能提供大部分的 ATM 汉语服务。而泰国盘谷银行 ATM 可在全部项目上都提供汉语服务。这个调查表明在泰国使用当地银行的 ATM 对中国游客来说，基本上是没有问题的。对一些懂英文的中国游客来说，即使有些泰国银行的 ATM 项目没有提供中文指示，也没有问题，因为绝大部分，甚至是所有的泰国银行 ATM 都有提供英文的指示服务。目前，泰国银行的 ATM 提供的主要语言服务是泰语和英语，其次是汉语和日语。

第二节 泰国主要银行银联卡服务情况

银联国际 2016 年 2 月 24 日日与泰国最大的四家商业银行在曼谷共同宣布，以银联为标准的泰国支付网（TPN）正式上线。这是银联首次在境外通过成立合资公司的方式，为当地建立银行卡转接系统和网络。目前银联卡可在泰国几乎所有 ATM 机和近七成商户使用，包括大型百货店、机场和市区免税店、7-11 便利店、连锁超市、餐饮酒店和旅游景点等。约三个月后，中国消费者可在更广泛范围内使用银联卡，其中包括泰国四大商业银行——盘古银行、泰京银行、开泰银行、汇商银行所覆盖的泰国相当大数量的中小商户。除了中国消费者，TPN 的服务对象还拓展到泰国人，中外消费者均可在 150 多个国家和地区的银联网络使用。

在泰国，曼谷苏瓦纳普国际机场免税店和普吉国际机场免税店为中国银联卡持卡人准备了精美的旅游随身拉杆箱，持卡人刷银联卡满 3000 泰铢即可免费获得。在苏瓦纳普国际机场免税店刷卡消费后，持卡人还可向免税店营销部索取价值 200 泰铢的现金抵用券。同时，用银联借记卡在泰国 1700 多台泰国军人银行（TMB BANK）的 ATM 机上取款，集满两张取款单据，不论金额大小便可轻松换取时尚滚轮折叠旅游包一只。随着中国银联不断加快国际化进程，积极拓展银联卡国际受理网络，努力实现“中国人走到哪里，银联卡用到哪里”，目前银联卡可在境外近 50 个国家和地区的 ATM 机取款，28 个国家和地区的商

户 POS 机刷卡消费。境外刷卡走银联网络，可实现当地货币和人民币的直接兑换，避免汇率波动风险，并且免收约占刷卡金额 1%-2%的货币转换费。^[1] 在泰国用 ATM 机取出来的是泰铢，按照当天汇率扣除人民币。现在绝大部分的泰国的 ATM 都有中文提示页面，根据发卡银行不同会扣去不同的手续费。

目前，泰国的银联特约商户已达六千多家，主要有大型百货店、机场和市区免税店、餐饮酒店和旅游团购店等，如中国人常去的 Siam Paragon、King Power 免税店、Emporium、Robinson 等。

选择银联网络消费，和其它银行卡网络相比，免收 1%—2%不等的货币转换费，银联将消费的当地货币金额转换成人民币金额，银行按此扣减持卡人的人民币账户。

泰国全国境内约 95%的 ATM 都可支持银联卡提取泰铢，包括 7 家当地银行如泰华农民银行（ธนาคารกสิกรไทย Kasikorn Bank）、盘谷银行（ธนาคารกรุงเทพ Bangkok Bank）、泰国军人银行（ธนาคารทหารไทย TMB）、暹罗京都银行（ธนาคารสยามซิตี้ Siam City Bank）、大华银行（ธนาคารยูโอบี UOB）、泰京银行（ธนาคารกรุงไทย Krung Thai Bank）、泰国汇商银行（ธนาคารไทยพาณิชย์ Siam Commercial Bank）等共 3 万台 ATM 机。

泰国境内各主要飞机场、火车站、长途汽车站、7-11 便利店、大型购物商场、旅游景点都有以上各家银行的 ATM 为您提供 24 小时取款业务，不管其上有无银联标识均可受理，此外泰国苏瓦纳普国际机场、普吉国际机场内布设的所有 ATM 机均可受理银联卡！（温馨提示：由于信用卡取款需支付透支利息，建议持卡人境外取款使用银联借记卡）。

另外，无论是否有银联标识，凡带以下银行标识的 ATM 均可使用银联卡取款。泰国银联卡 ATM 提取现钞时，每卡每日累计不得超过等值人民币 5000 元，并需要收取一定的手续费。在泰国银联卡取现，手续费很高，同一家银行各卡种收取的费用也不一样。交行借记卡目前按照 15 元/笔计收，工行国际借记卡按照金额的 1%收取，但还有比这更高的收费。中银贷记卡按照每笔 3%收取费用，最低每笔不少于 3.5 美元，建行双币种贷记卡在泰取现按照每笔 3%收取，最低 3 美元。所以应尽量选择在 POS 机刷卡，避免在 ATM 取款。单笔交易刷卡一笔不要超过 20,000 泰铢^[2]。

^[1] 中国银联：http://cn.unionpay.com/zt/2009/4205585/event_info.html

^[2] <http://bulo.hujiang.com/menu/8485/item/580420/>

（一）银联卡取泰铢的汇率：

根据快易网的资料：泰国当地的货币为泰国铢，简称泰铢，国际货币代码为 THB，由泰国央行发行。中国银行的泰铢现钞汇率长期比别的银行或银联差 2-3 个百分点，所以有选择的情况下不建议去中行换泰铢。如果使用中国银联卡在泰国刷卡消费或在当地的 ATM 机提取泰铢现金，则按照中国银联当天发布的汇率实时兑换成泰铢，汇率可以参考银联的泰铢汇率。银联提供的汇率与各大银行的汇率差不多，但比中行的汇率好很多，所以建议使用银联，一来不需要携带大量现金出境，二来泰铢在国内可以换的网点也不多。^[1]

（二）银联卡在泰国的 ATM 机提取泰铢现金手续费由两部分组成：

1. 国内发卡银行手续费。参考银联借记卡境外 ATM 取现发卡银行手续费一览表，不过现在不少银行都免去这笔费用。建议前去泰国前在国内先办好相应的银联借记卡，也就是普通的储蓄卡，最好是免境外取现手续费的卡。

2. 当地的 ATM 机构对每笔取现收取 150 泰铢。这笔费用不可免除，泰国所有当地银行均收取。

（三）银联卡在境外取现有两个额度：

一是中国境内发行的银联卡每卡每天在境外取现不超过等值 1 万人民币的外币。二是自 2016 年起，中国境内发行的银联卡每卡每年在境外累计 ATM 取现不得超过等值 10 万人民币的外币（注：2015 年 10 月 1 日-12 月 31 日期间，中国境内发行的银联卡在境外取现不得超过等值 5 万人民币的额度。）这里的额度都是按卡算的，就是说如果你有两张银联借记卡，即使是在同一个银行办的，那额度也是分开算的。两张卡每天加起来就有 2 万的额度，每年加起来就是 20 万的额度。

（四）银联卡网络在泰国的覆盖

多年来，在政府与金融界的不断努力下，泰国银行的 ATM 服务产业都有了蓬勃的发展。泰国金融银行与中国银联在泰国进行了多方位多层次的合作项目。

目前，泰国全国绝大部分 ATM 机都支持银联卡取现，特别是在曼谷的各商业购物中心、旅游景点、餐饮与娱乐场所、24 小时的 7/11、主要公共交通、地铁站口都有一排取款机，使用银联借记卡取现很方便。再强调一下，银联卡在所有当地 ATM 机提取现金在当天的汇率都是一样的，不需要试图寻找汇率最优的银行取款机。银联磁条卡理论上可以在所有支持银联的 ATM 机使用，但最新的银联芯片卡还不可以被一些 ATM 机支持。

^[1] 快易理财网：<http://www.kuaiyilicai.com/upatm/tha.html>

表 1.3.1 支持银联卡的泰国 ATM 中文服务和服务费

金融机构	英文名称	ATM 语言	提款单笔限额	手续费	芯片卡	LOGO
盘谷银行 (蓝色)	Bangkok Bank	支持中文	2 万 5 千泰铢	150 泰铢	支持	
开泰银行 (绿色)	Kasikorn bank	支持中文	2 万泰铢	150 泰铢	支持	
泰国军人银行	TMB Bank	支持中文	3 万泰铢	150 泰铢	支持	
泰国汇商银行	The Siam Commercial Bank	支持中文	2 万泰铢	150 泰铢	支持	
泰京银行	Krung Thai Bank	支持中文	2 万泰铢	150 泰铢	支持	
大华银行 (泰国)	United Overseas Bank (Thai)	支持中文	2 万泰铢	150 泰铢	支持	
泰纳昌银行 (泰国)	Thanachart bank	支持中文	5 万泰铢	150 泰铢	支持	
大成银行	Bank of Ayudhya	支持	3 万泰铢	150 泰铢	支持	
花旗银行	Citi Bank	支持中文	5 万泰铢	200 泰铢	支持	
中国银行 (泰国)	BOC(Thai)	支持中文	3 万泰铢	借记卡 免费	支持	
中国工商银行 (泰国)	ICBC(Thai)	支持中文	待确认	150 泰铢	支持	

* 资料来源：快易理财网：<http://www.kuaiyilicai.com/upatm/tha.html>

据统计，在泰国支持银联卡的泰国银行 ATM（机构）有泰华农民银行（Kasikorn Bank）、盘谷银行（Bangkok Bank）、泰国军人银行（TMB）、泰国泰纳昌银行（Thanachart Bank）、大华银行（UOB）、泰京银行（Krung Thai Bank）、泰国汇商银行（Siam Commercial Bank）、泰国国家储蓄银行（Government Saving Bank）、CIMB、大城银行（BAY）、LH 银行等共 50000 台 ATM 自助柜员机，中国大陆游客的涌入不仅带动了泰国旅游业和酒店业的发展，也为泰国金融银行业带来了商机。曼谷的大型购物中心、百货公司

纷纷与银联合作，可以让中国游客在购物时直接使用银联卡刷卡消费或使用 ATM 自助柜员机，提取现金，避免了换汇的周折与损失，现在，泰国全国境内约 96% 的银行 ATM 都支持中国银联卡的使用。



第二章 泰国主要银行 ATM 汉语服务和银联卡服务调查

第一节 泰国银行 ATM 的中文服务和银联卡服务

一、泰国银行 ATM 的中文服务

泰国商业银行的发展，也是多语言综合服务发展的趋势，而多语言综合信息服务具有广泛的应用需求和良好的发展前景。自助银行服务是不受银行营业时间和空间的局限，具有方便、灵活、保密性良好等特点。客户可通过各种银行设备自助办理存款、取款、转账、缴费、基金、存折补登和修改密码等多功能的金融业务，随时随地满足有需求的客户自行操作选项完成交易。泰国 ATM 汉语服务的主要内容包括：（如 SCB 汇商银行）

1. 选择交易：提款、余额查询。
2. 选择账号：支票账户、活期账户、信用卡。
3. 请输入金额：输入、确认、重新输入、取消。
4. 您的交易已取消，请取回您的卡。

由于中国游客来泰旅游的人数不断增加，中国游客在泰国银行 ATM 上取款的人数也比较多。^[1]

在泰国用 ATM 操作很简单，插入卡后首先输入密码，接下来的页面就可以选择中文菜单，泰国方面要收一定的泰铢手续费，但泰国的换钱点的汇率较低，ATM 取现按实时汇率。在泰国银行的手续费因不同的银行而不同。比如原来汇商银行（The Siam Commercial Bank）紫色的 ATM 每笔手续费 50 铢，到 2017 年已经变成 150 铢。泰京银行原来的手续费是 100 铢，也调整到 150 铢。

银联卡在泰国取款的手续费

汇商银行手续费 50 铢



泰京银行手续费 100 铢



大城银行手续费 100 铢



图 2.1.1 银联卡在泰国取款的手续费

[1] 泰国吧：泰国 ATM 取款经验, <http://tieba.baidu.com/p/3222607260>

泰国盘谷银行（Bangkok Bank）和泰纳昌银行 Thanachart Bank 的手续费都是 150 铢



图 2.1.2 泰国盘谷银行（Bangkok Bank）和泰纳昌银行 Thanachart Bank 的手续费

泰国汇商银行调整到 150 铢的手续费（2017）

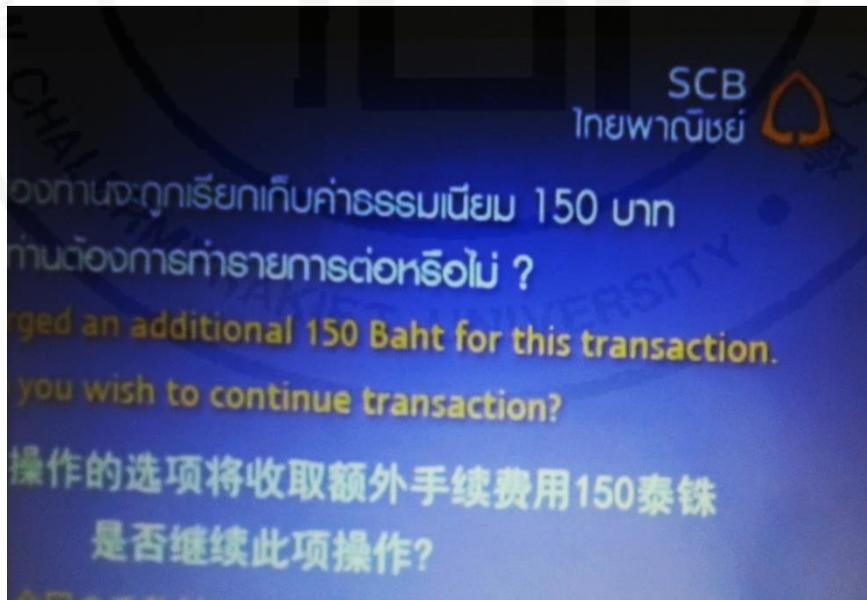


图 2.1.3 泰国汇商银行调整到 150 铢的手续费（2017）

二、 泰国不同银行 ATM 中文服务界面的情况

泰国商业银行使用的 ATM 汉语服务，在选择服务的界面上，商务汉语操作应用的文字表达有着差异性。在调查中的 9 项 ATM 汉语服务的指示语是：

1. 请输入正确密码并按确认；
2. 请选择语言；
3. 请选择服务项目；
4. 请选择交易项目；
5. 请选择交易金额；
6. 交易正在处理请稍候；
7. 请取走现金；
8. 是否需要交易清单？
9. 请取回您的银行卡和 ATM 回条。

通过调查，在泰国一些银行除了都有泰文服务外，还有英文、日文和中文的服务。表 2.1.1 中显示了泰国一些银行提供的有关与英文对应的中文部分语言词汇。

表 2.1.1 泰国银行 ATM 部分英文与中文词汇

英 文	中 文
Please enter your PIN	请输入密码
Please select your transaction	请选择交易类型
Withdrawal	取现
Non-cash Business	本机不能办理存取款业务
This machine can handle any “Union Pay” card (All cards are welcome)	本机可受理银联卡业务 (欢迎使用各银行卡)
Please select from your account	请选择账户类型
Savings	借记卡
Credit/CR	信用卡
Please select amount	输入所需金额
Do you require a receipt?	是否打印单据凭条？

表 2.1.2 泰国主要银行 ATM 中文服务界面情况表

使用 ATM 的指示内容	盘谷银行 BKB	开泰银行 K-Bank	汇商银行 SCB	泰京银行 KTB	军人银行 TMB	大城银行 K	泰纳昌银行
1. 输入正确密码, 确认	✓	✓	没有中文	✓	✓	✓	✓
2. 请选择语言	✓	✓	✓	没有中文	没有此项	✓	没有此项
3. 请选择服务项目	✓	没有此项	✓	✓	没有此项	✓	✓
4. 请选择交易项目	✓	✓	✓	没有中文	没有中文	✓	✓
5. 请选择金额	✓	✓	✓	没有中文	没有中文	没有中文	✓
6. 交易正在处理, 请稍候	✓	没有此项	没有中文	✓	没有中文	✓	没有中文
7. 请取走现金	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8. 是否需要交易清单	✓	✓	✓	✓	没有中文	✓	✓
9. 请取回您的卡和交易凭证	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

注：打“✓”的表示这个项目有汉语服务界面。

以下图片反映了泰国一些银行 ATM 语言服务的具体画面。

(一) 盘谷银行 ATM 汉语服务界面情况



图 2.1.3 盘谷银行 ATM 汉语服务

通过调查，该银行的 ATM 在以上 9 个方面都提供中文服务的界面。盘谷银行不仅提供中文的 ATM 使用界面，而且也提供与中国银联卡连接。中国游客在盘谷银行的 ATM 上也可以使用中国的银联卡。

(二) 开泰银行 ATM 汉语服务界面情况：



开泰银行除没有第 3 项“请选择服务项目”和第 5 项“交易正在处理”内容外，其它各项都有提供汉语服务。



图 2.1.4 泰国开泰银行 ATM 中文服务

开泰银行开始提供 ATM 服务，已经有 25 年。到 2016 年开泰银行拥有 9000 多台 ATM 机。ATM 的服务功能包括取款、存款、转账、买基金、申请手机银行、缴纳各种费用、捐款等。ATM 机受理各种银行卡，包括中国的银联卡。开泰银行的语言服务以泰语、英语为主，后来推出了中文服务。

(三) 汇商银行 ATM 汉语服务界面情况：



图 2.1.5 泰国汇商银行 ATM 中文服务

汇商银行除了第 1 项和第 6 项一栏没有中文选项，其它项目都有汉语服务。汇商银行不仅提供泰语、英语和汉语服务还，还提供日语的服务。

(四) 泰京银行 ATM 汉语服务界面情况：

泰京银行除了第 1、第 4 和第 5 项没有中文提示外，其它项目都有汉语服务。



图 2.1.6 泰京银行 ATM



图 2.1.7 军人银行 ATM

(五) 军人银行 ATM 汉语服务界面情况：

军人银行除了第 1、第 7 和第 9 项有提供汉语服务外，其它各项都没有提供汉语服务。

(六) 大城银行 (Bank of Ayudhya/Krungsri) ATM 汉语服务界面情况：

大城银行除了在第 6 项没有提供汉语服务外，其它各项都有提供汉语服务。



图 2.1.7 泰国大城银行 ATM



图 2.1.9 泰国泰纳昌银行 ATM

（七）泰纳昌银行（Thanachart Bank）ATM 汉语服务界面情况：

泰昌银行除了第 2、第 6 项没有提供汉语服务外，其它各项都有汉语服务。

（八）中国银行和中国工商银行曼谷分行 ATM 汉语服务界面情况：

在泰国除了泰国本地银行 ATM 提供汉语服务外，在泰国的外国有银行中，中国银行和中国工商银行在泰国的分行也为中国客户提供中文服务。



图 2.1.10 中国银行（泰国）



图 2.1.10 中国工商银行（泰国）

通过对中国银行曼谷分行的访谈中得知，中国银行曼谷分行目前拥有 24 台 ATM 机，提供多种国际银行卡，包括银联卡。2012 年开始使用中文服务。

综合以上泰国主要银行 ATM 提供的汉语服务情况，除了泰国军人银行只有两项有汉语服务外，其它主要银行的 ATM 都能提供大部分的 ATM 汉语服务。而泰国盘谷银行 ATM 可在全部项目上都提供汉语服务。这个调查表明在泰国使用当地银行的 ATM 对中国游客来说，基本上是没有问题的。对一些懂英文的中国游客来说，即使有些泰国银行的 ATM 项目没有提供中文指示，也没有问题，因为绝大部分，甚至是所有的泰国银行 ATM 都有提供英文的指示服务。目前，泰国银行的 ATM 提供的主要语言服务是泰语和英语，其次是汉语和日语。

三、 泰国银行银联卡服务情况调查

（一） 银行系统服务情况

2005 年 5 月中国银联卡正式在泰国 ATM 机上使用。作为中泰两国最主要的银行卡联网机构，中国银联与泰国 PCC 公司签署了银联卡合作协议。



图 2.1.12 中国银联标识

银行卡是银行发行的具有消费、存取现、支付结算的信用支付工具，按能否透支分为借记卡、贷记卡和准贷记卡，银联是一个品牌表示，带有银联标示

的银行卡再可以通过中国银联的交换平台实现跨行通用。银联是一个受理银行卡业务的机构，是经中国人民银行批准的、由八十多家国内金融机构共同发起设立的股份制金融服务机构，你看到的银行卡上带有银联标识字样的银行卡称银联卡！银联卡是银行卡的一种品牌，是目前我国惟一一家经营银行卡业务的公司。

2005年5月14日，中国银联业务在泰国开通了，银联卡的系统服务与泰国金融银行的合作，其中在泰国与盘谷银行(BangkokBank)，汇商银行(Siam Commercial Bank)，大城银行(Bank of Ayudhya)，泰京银行(Krung Thai Bank)，泰军人银行(TMB Bank)，京都银行(Siam City Bank)，渣打银行(Standard Chartered Bank (Thailand))，大华银行(United Overseas Bank (Thai))，政府储蓄银行(Government Savings Bank)，政府房屋银行(Government Housing Bank)，农业与农业合作银行(Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives)，铁士古银行(TISCO Bank)，泰纳昌银行(Thanachart Bank)的合作最为密切。

2009年盘谷银行与中国银行联手正式推出了“中国银联盘谷银行信用卡”，创新了银行发展新的平台、新的领域及新的里程。2011年7月14日，由中国银行发行的泰国首张银联人民币、泰铢双币借记卡（卡面仅有“银联”标识、卡号以62开头、拥有两个币种账户的借记卡）在曼谷上市。这是继中、日、泰三国银联与泰国盘谷银行合作发行银联白金信用卡之后，为泰国居民带去的又一款银联卡产品^[1]。

在泰国央行支持下，2014年9月由银联国际与当地四大银行合作成立了TPN合资公司。TPN为在泰国发行的银联借记卡当地跨行交易提供转接和清算服务，同时实现对信用卡的处理。泰国还将借此建立自有借记卡品牌TPN，发行完全基于银联标准的银联、TPN卡。^[2]

TPN董事长纳拉隆表示，按照银联技术标准建立的银行卡处理转接中心，兼具安全性与先进性。TPN上线对于产业各方是多赢，将有利于推动泰国银行卡产业的全面升级和持续发展。目前，泰国已经发行超过100万张银联卡，且发卡规模在不断加速中。泰国已成为境外第一个采用银联标准作为本地统一的芯片卡标准的国家。至今，银联卡已经可以在世界150个国家和地区的2600万家商户使用，正向“世界卡”转型。《日本经济新闻》对于在海外旅行的中国人来说，“银联卡”成了最可靠的朋友，可在全世界142个国家和地区使用。由于中国人巨大的消费能力，仅仅十年时间，“银联经济圈”就扩大到全球。受一卡在手不需钱包的便利之外，银

^[1] 2011年07月15日证券日报 记者闫立良

^[2] TPN：中国银联国际与泰国盘谷银行合作，发行泰国当地的首张银联品牌借记卡

联卡的另一野心是向泰国民众推广。^[3]

银联卡的全球发行量已突破 50 亿张，去年全球交易额达 41 万亿元人民币。欧睿信息咨询公司的数据显示，美国威士 (VISA) 卡 2014 年的全球份额从 2010 年的 38% 下降到 31%，而银联卡则扩大到 33%，使中国银联成为世界最大银行卡组织。银联卡在中国本土以外的发行量约为 4600 万张，超过 JCB 卡在日本国外的发行量。但海外发行量在银联卡发行总量中的占比不到 1%，可见主要用户还是中国人，对于在海外旅行的中国人来说，“银联卡”成了最可靠的朋友，可在全世界 142 个国家和地区使用。由于中国人巨大的消费能力，仅仅十年时间，“银联经济圈”就扩大到全球。银联卡和银联境外网络为您提供方便、实惠、安全的境外支付服务！您钱包里带银联标识的银行卡几乎都可在银联境外特约商户和 ATM 上使用！^[1]

境外用银联卡，走银联网络刷卡消费或 ATM 取款的三大优势是：

(1) 实惠：无需支付 1—2% 不等的货币转换费；外币刷卡人民币扣账，避免多次兑换损失；ATM 取款手续费相对较低；还有机会享受银联优惠活动。

(2) 便利：人民币结算，无需购汇还款；无需办理新卡，国内日常使用的带银联标识的银行卡几乎都可在境外使用；享受中文客服电话，部分国家提供方便操作的 ATM 中文界面。

(3) 安全：避免携带大量现金，保障人身和资金安全；提供密码认证，保障交易和账户安全。^[2]

与各类信用卡相比，境外使用银联借记卡，ATM 取款手续费相对较低；刷卡消费不受信用额度限制，仅受账户余额限制，更适合大额消费。境外使用银联卡通过银联网络消费或取款，所发生的当地货币金额，将按市场汇率直接转换成人民币金额，并由发卡银行即时记入持卡人的人民币账户。

在泰国 ATM 机上用银联卡取现，不论什么银行不论什么颜色的机器，只要是走银联通道，汇率都是一样的。汇率都是按照银联当天实时的泰铢牌价的现汇卖出价结算。随着越来越多泰国居民熟悉并使用银联卡，对多元化用卡场景

^[3] 日本经济新闻中文版“银联经济已扩张到全球”

<http://cn.nikkei.com/china/cfinancial/6626-20130925.html> 2013/09/25

^[1] 参考消息：《中国银联卡致力拓展海外用户》，

<http://www.cankaoxiaoxi.com/finance/20151005/957805.shtml>

^[2] 百度百科：《银联国际》，

<https://baike.baidu.com/item/%E9%93%B6%E8%81%94%E5%9B%BD%E9%99%85/13026493?fr=aladdin>

的需求也日益增加。11 月 29 日，银联国际宣布与全球金融服务提供商 GoSwift 合作，首次在泰国推出银联卡 POS 服务。

（二）商场系统服务情况

在曼谷各大商场、购物中心、餐厅、酒店、旅游景点、免税店、超市和便利店的收银台，几乎都贴有银联卡、支付宝、微信支付的标识，方便中国游客直接使用银联卡（卡号以 62 开头的银联卡）进行刷卡消费或扫码使用手机付费。

- 1) ATM 汉语服务的特点和管理，体现在银行、商家与客户上，中文条款用语简洁、明了；
- 2) 便利、便捷、方便、安全；给予使用银联卡的客户享有专属的优惠条例；
- 3) 直接刷卡交易，免去外汇兑换手续；

第二节 对中国游客使用 ATM 和银联卡服务的调查

一、中国游客来泰旅游的发展情况

据泰国《世界日报》报道，2017 年访泰中国游客达 980 万人次，泰国旅游业协会 (ATTA) 预测，2 月份中国春节期间，赴泰旅游的中国游客可能超过 40 万人次，流动资金将达 200 亿泰铢，游客人数和创收额度与 2017 年相比，均将增长 10%。

随着中泰两国之间直飞航班的增多，中国人赴泰国旅游更加便利，自由行也越发增多。据相关数据统计，2017 年访泰中国游客多达 980 万人次，消费总额达 4800 亿泰铢，预计 2018 年访泰中国游客将持续增加。

据法国国际广播电台 26 日报道，2017 年 3500 万名游客访问泰国，较 2016 年同比增加 9%。消息指出，中国游客占泰国入境游客总量的近三分之一。

法国国际广播电台还称，从经济角度看这对泰国十分有利，因为旅游业对泰国国内生产总值 (GDP) 的贡献超过 9%，为 600 万左右泰国人提供就业保障。

据泰国“世界日报”网站 12 月 23 日报道，泰国是中国民众喜爱的旅游胜地之一，预计今年中国游客将创下千万人次的新高。

泰国观光与体育部常务次长蓬帕努表示，世界各地赴泰国旅游的游客人数均呈上升的趋势，不过东亚地区尤为明显。2017 年 10 月东亚地区游客高达 1845045 人，与去年相比增幅达到 29.38%。其次为欧盟地区、南亚、美国、中东和非洲。

据了解，赴泰国旅游人数最多的 10 个国家分别是中国、马来西亚、老挝、韩国、印度、日本、俄罗斯、柬埔寨、美国和英国。外国游客在泰国消费，为泰国带去约 1426.4 亿泰铢，较 2016 年同期增长 24.38%。为泰国创收最多的 10 个国家为中国、俄罗斯、马来西亚、澳大利亚、英国、韩国、美国、日本、印度和德国。^[1]

作为传统旅游接待大国，泰国也感受到了一定的竞争压力。由于中国出境游市场发展迅猛，印尼、柬埔寨、马来西亚等东南亚国家纷纷瞄准中国市场，通过减免签证手续、开通直航线路、提供中文服务等方式，吸引中国游客前往。泰国选择深耕中国市场，并推出特色旅游项目，不断提升旅游品质，以差异化、精细化理念满足中国游客不断提升的要求，希望借此在火热的国际旅游市场中强化自身优势。

二、受访中国游客的基本情况

近几年，中国大陆游客的涌入不仅带动了泰国商业贸易、旅游业和酒店业的发展，也为泰国银行业带来了商机。在泰国不仅到部分银行提供了银联服务，而且在曼谷的大型购物中心、百货公司，甚至一些小商店也纷纷与银联合作，可以让中国游客在购物时直接使用银联卡刷卡消费，或使用 ATM 自助柜员机上提取现金，避免了换汇的周折与损失。另外，在不少商家和餐饮业还提供了支付宝和微信支付的服务。

为了到达本论文课题研究的目的，对中国游客在泰国使用 ATM 和银行卡的使用情况和相关中文服务的情况进行了问卷调查。本次问卷随机调查了 207 位来旅游、学习或工作的中国人。调查的基本情况如下。

（一）性别、年龄

表 2.2.1 显示的是本次问卷调查性别情况。

表 2.2.1 中国游客性别情况表

性 别	人 数
男	92 人
女	115 人
总 数	207 人

^[1] 看天下：2017 年泰国入境游客创新高 中国游客贡献最大，
http://china.zjol.com.cn/ktx/201712/t20171227_6165577.shtml

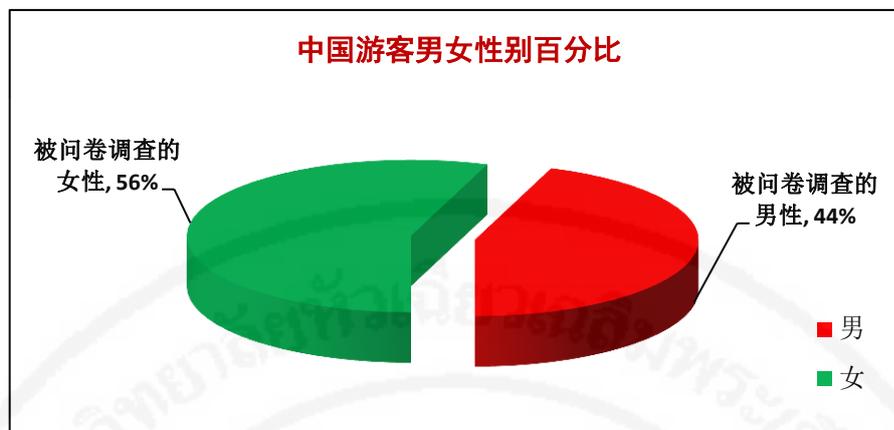


图 2.2.1 中国游客男女性别百分比

本次问卷调查分为 6 个年龄段，中国游客年龄主要在 50 岁以下，占被访者的 95.17%，50 岁以上的只占 4.83%。这个调查也反映本次受访者以中青年游客为主。图 2.2.1 显示的是被访者年龄段的具体情况。

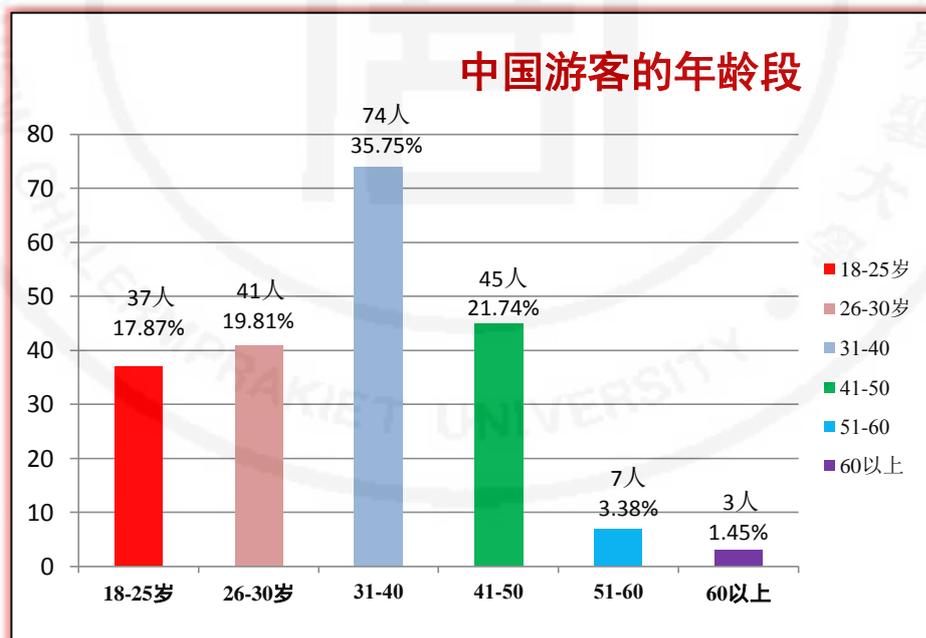


图 2.2.2 中国游客的年龄段

(二) 学历、职业和收入

1. 学历

本次调查显示来泰的中国游客绝大多数都具有高等学历，占被访者的 95.65%，反映中国教育的普及和深化。

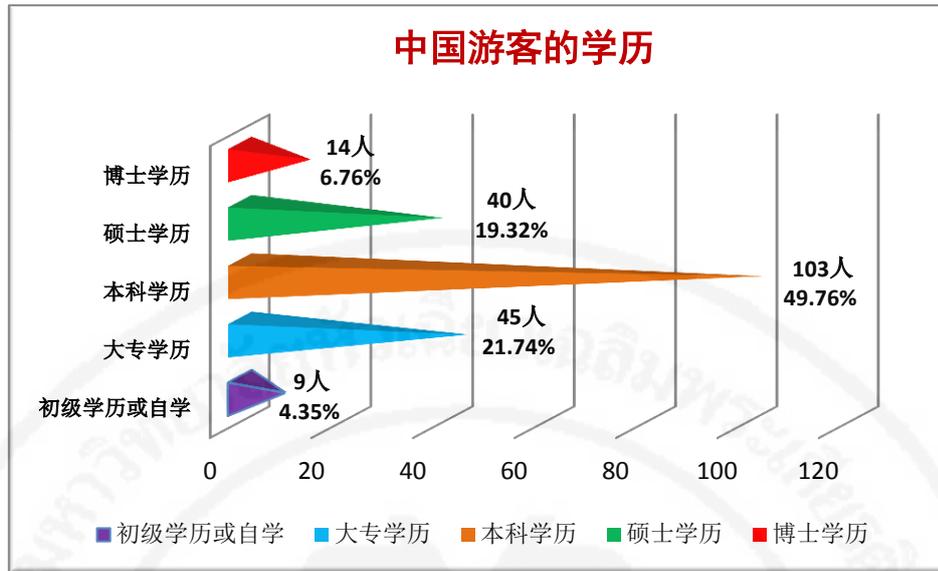


图 2.2.3 中国游客的学历

2. 职业

调查显示，本次被访者以公司职员和商务市场人员为主，包括销售、公关、管理、商务人员，共占被访者的 67.89%，各种专业人士占 6.28%，个体经营占 0.97%，教师和研究生占 1.59%，其它行业的占 6.28%。

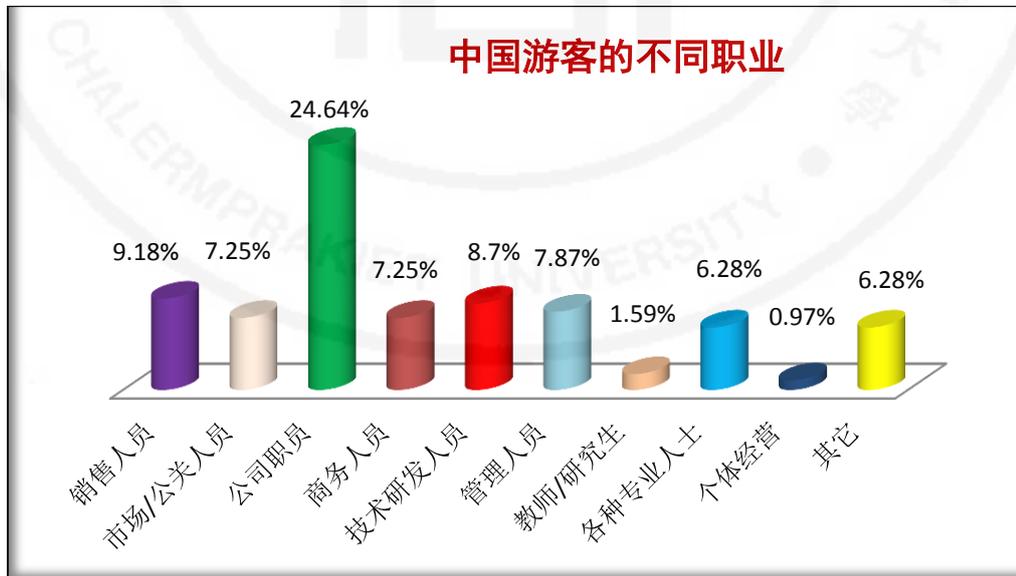


图 2.2.4 中国游客的不同职业

3. 收入

有关中国游客的收入情况，问卷调查了 30 名受访者。图 2.2.4 显示的是被访者月收入的情况。从这个调查中我们可以反映部分泰中国游客的收入水平，从一个侧面也说明了中国经济的发展和人民生活水平的提高，能来泰国旅游的中国游客都有一定的经济能力。

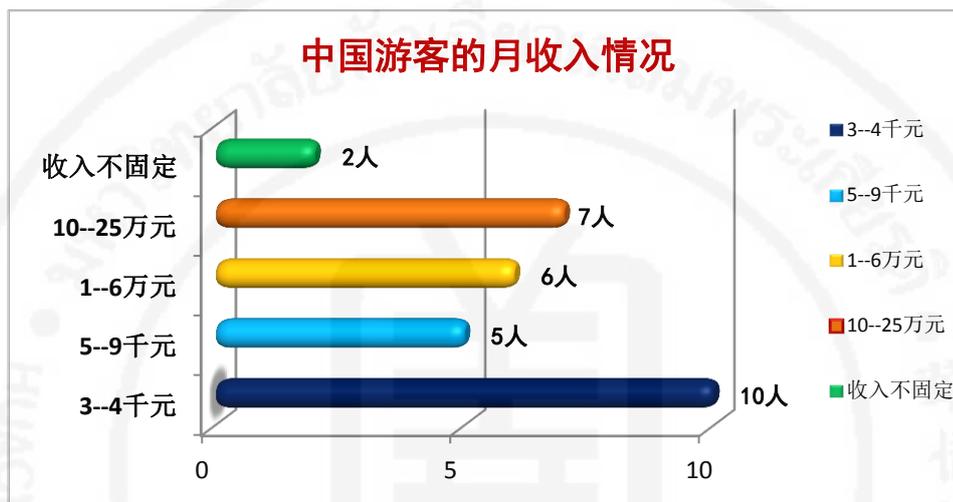


图 2.2.5 中国游客的月收入情况

(三) 每年出国次数

本次问卷调查了中国游客平均出国的情况。通过这个调查可以在一定程度上了解中国游客出国旅游或留学、经商等活动，而且这些活动都涉及到消费，也涉及到对银联卡的使用。因为中国游客出国旅游、经商或留学等不可能带过多的现金，从外国银行取钱是不可避免的。从图表 2.2.5 显示了本次调查的情况。

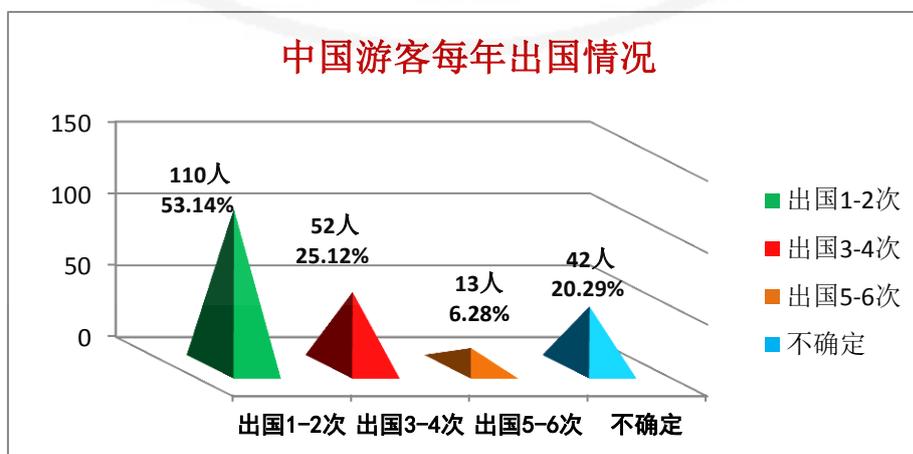


图 2.2.6 中国游客每年出国情况

三、在泰使用银联卡和 ATM 的情况

1. 使用银联卡的情况

图 2.2.6 反映的是本次问卷调查中中国游客出国使用银联卡的情况。这个数据表明 75.85%来泰的中国旅客会使用银联卡消费，24.15%的人使用其它银行卡在泰消费。

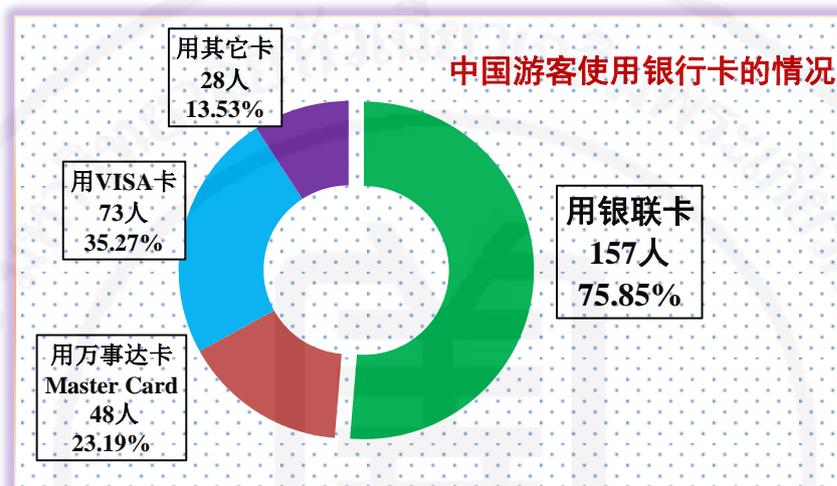


图 2.2.7 中国游客使用银联卡的情况

2. 对泰国主要银行的了解情况

图 2.2.7 反映的是中国游客对泰国主要银行了解的情况。中国游客了解最多的是开泰银行，有 111 人，占 53.62%。第二位的是盘谷银行 86 人，占 41.55%。第三位的是汇商银行，有 85 人，占 41.06%。第四位的是泰京银行，有 73 人，占 35.2%。

表 2.2.2 中国游客对泰国主要银行的了解情况表

与中国银联合作的泰国主要银行	知道的人数	百分比
 盘谷银行 (Bangkok Bank)	86	41.55%
 开泰银行 (Kasikorn Bank)	111	53.62%
 汇商银行 (The Siam Commercial Bank, SCB)	85	41.06%
 泰京银行 (Krung Thai Bank, KTB)	73	35.2%
总 数	207	100%

通过调查了解到，中国游客主要是靠辨别银行的颜色来选择泰国银行 ATM 的取款服务。在中国游客那里，原来泰国银行的紫色 ATM 以前提供的一次手续费低，即 50 铢，但现在所有的 ATM 的手续费都升到 150 铢。泰国 ATM 的颜色对中国游客来说已经没有意义了。现在要知道的是哪家银行的 ATM 在使用银联提款时每次提供的钱数最多。这样可以一次多提一些款项，少付一些 ATM 的服务费。目前泰国大城银行（Bank of Ayudhya / Krungsri）的 ATM（黄色）一次取款数目最多，可以取 3 万铢，其它银行 ATM 大都是 2 万铢。

第三节 对 ATM 中文服务和银联卡服务满意情况调查

目前来泰国旅游的中国游客，除了用泰国银行的 ATM 用银联卡取款外，还有很多游客在大型购物中心依然使用银联卡进行消费及购物。另外，网络银行的支付宝和微信支付等使用手机付款的服务方式正在兴起，慢慢取代了一些传统的支付方式。

在调查中，中国消费者在泰国的主要消费方式是：

- 用银联卡直接刷卡支付消费，
- 用支付宝刷和微信刷手机消费
- 用现金支付消费

1. 用泰国 ATM 取款用现金支付消费

2. 从银行或兑换外币机构兑换成泰币支付消费在泰国银行 ATM 的中文服务和提供银联卡服务的结果如何，是否方便了中国顾客在消费支付，本论文就这个问题进行了专门的问卷调查。具体调查结果如下。



图 2.3.1 泰国餐厅提供支付宝服务

一、中国游客使用 ATM 和银联卡的情况

1. 使用 ATM 的情况

在泰国使用银联卡主要有两个地方，一个是在泰国 ATM 上取款，一个是在商店购物餐馆饮食时刷卡。但目前由于泰国不少大商场和一些小商店提供支付宝和微信支付，所以银联卡在购物餐饮时的使用率下降不少。图 2.2.8 反映的是中国游客使用过泰国银行 ATM 的情况。本次调查中将近一半的游客在泰期间没有使用过 ATM，占被访者的 45%。一半以上的被访者使用过 ATM。

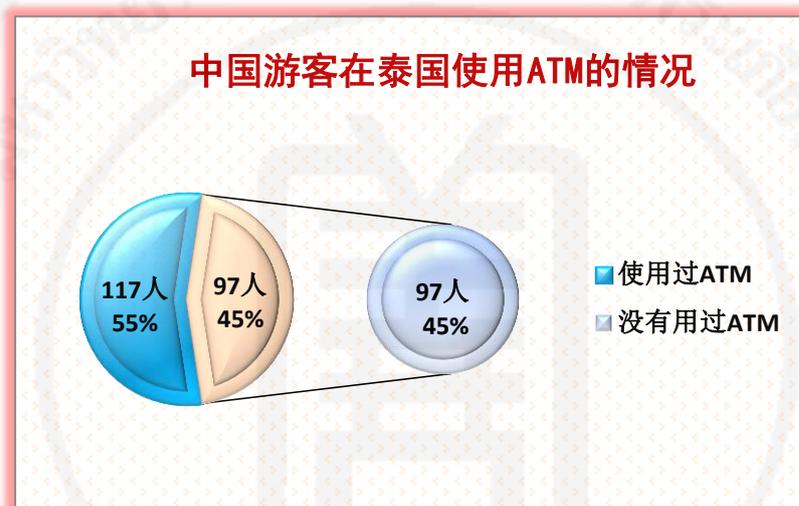


图 2.3.2 中国游客在泰国使用 ATM 的情况

通过问卷调查，有 87.9% 的被访者在泰国消费时会使用银联卡，8% 的人不使用，另外 4.1% 的人会选择使用万事达（MasterCard International）、VISA 卡等国际通用的信用卡。银联卡持卡中国游客认为使用银联卡能为他们带来便利。现在一些酒店、商店和餐馆等地也可以使用支付宝等，取代了用银联卡的支付。银联卡的支付功能比以前减少了。

2. 使用银联卡的情况

中国游客用泰国银行的 ATM 使用银联卡总体是方便的。我们从图 2.3.3 中看到，认为方便的（包括非常方便和方便）共 140 人，占被访者的 85%，认为一般的 61 人，占 27%，认为不方便的 7 人，占 4%，没有说明的 16 人，占 7%。

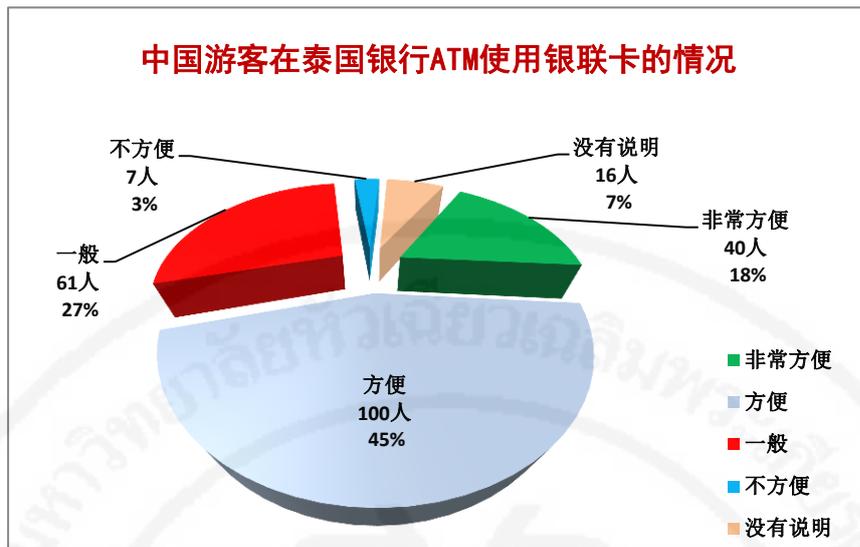


图 2.3.3 中国游客在泰国银行 ATM 使用银联卡的情况

二、中国游客对使用 ATM 的满意情况

本次问卷调查了中国游客在使用泰国银行 ATM 时，对其提供的中文服务操作系统是否满意的调查。图 2.2.9 反映了这方面的情况。

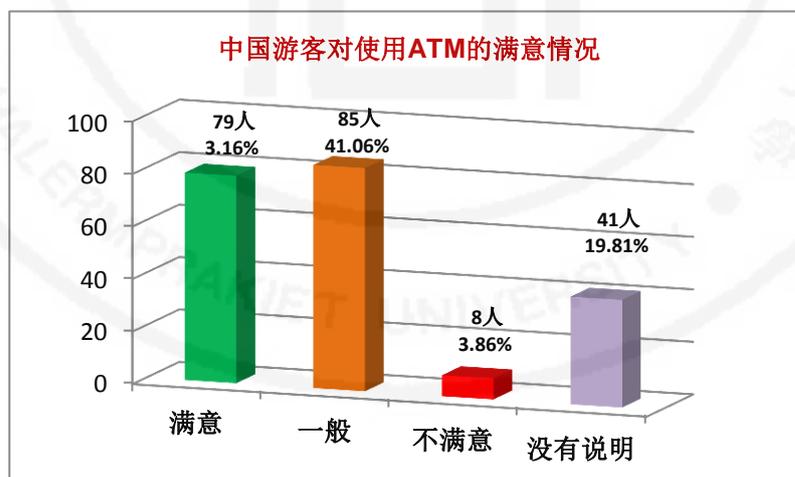


图 2.3.4 中国游客对使用 ATMDL 满意情况

调查结果显示中国游客对泰国银行提供的 ATM 中文系统总体是满意的，表示满意和一般的人数共 164 人，占被访者的 43.22%。对中国游客在泰旅游期间使用 ATM 取款提供了方便。不满意的人有 3 个，占 3.86%。

三、泰国银行 ATM 提供中文提示语规范的情况

在问卷调查中，中国游客有 184 人认为泰国银行 ATM 的中文是规范的，共占被访者的 88.79%。有 9 人认为中文不规范，占 4.35%，有 31 人没有说明，占 14.98%。调查显示，大多数的中国游客对泰国银行 ATM 提供的中文服务是认可的。

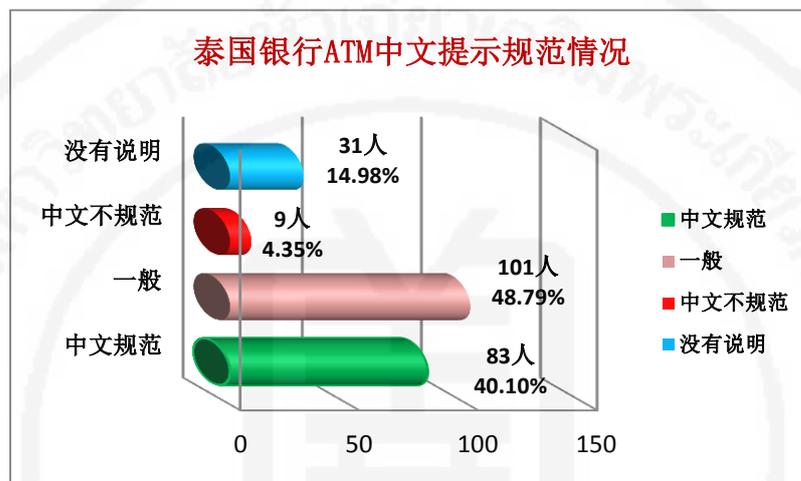


图 2.3.5 泰国银行 ATM 中文提示规范情况

四、使用银行 ATM 时产生不满意的主要原因

在问卷调查中了解到，中国游客在使用银联卡方面不满意的原因主要有两个：

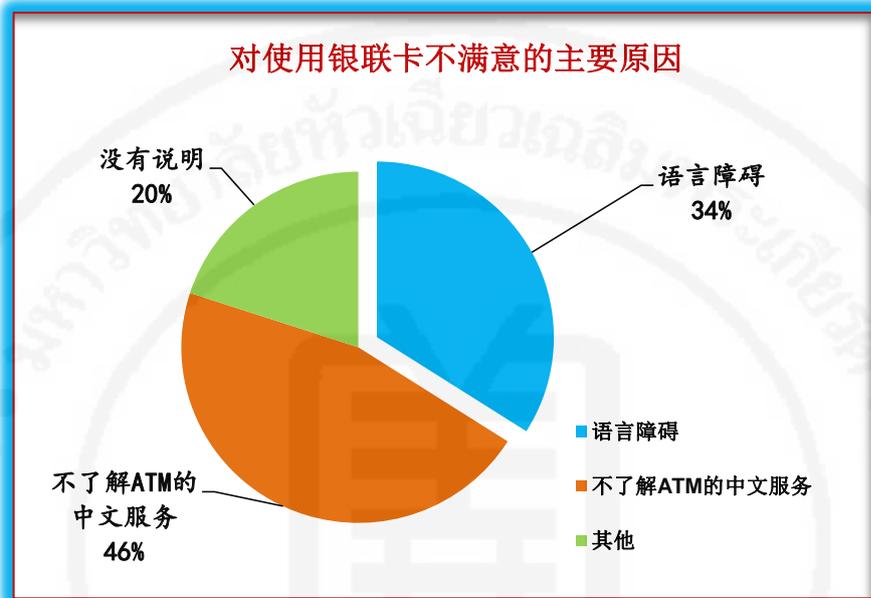
1. 语言障碍

首先，国游客在遇到相关问题时沟通比较困难，一是中国游客不懂泰语，二是双方使用英文沟通时由于各自英文水平的不同，也有困难。其次，泰方服务人员不懂中文，也是造成沟通困难的一个原因。从这方面来看，在银联卡的使用中不只是电子系统和泰两国银行金融系统的连接问题，也涉及到语言问题，特别是泰方在中文语言服务方面很弱，不能适应中国游客大量来泰，非常缺少能用中文与中国游客良好沟通的人员。因此，在问卷调查中，中国游客反映语言障碍的人数比较多，达 34%。

2. 一些游客对泰国银行 ATM 的中文服务不了解

在使用泰国的 ATM 时由于中国一些游客不太熟悉泰国的 ATM 服务，不知道目前在泰国已有不少银行可以提供中文服务。其实，在使用泰国银行的 ATM 时不少银行 ATM 的第一界面都有中文服务的提示。

图 2.3.2 显示，一些中国游客反映不了解泰国银行 ATM 提供的中文服务情况，人数占被调查者的 46%。认为有语言障碍的占 34%，没有说明的被访者占 20%。



第三章 对泰国 ATM 中文服务和银联卡服务的评估

第一节 泰国银行 ATM 中文服务评估

通过资料分析和问卷调查我们可以对泰国主要银行 ATM 中文服务进行一个评估。泰国银行 ATM 提供中文服务顺应了中泰两国经贸的发展和中國游客大量来泰旅游的形势。泰国银行 ATM 提供中文服务总体上是好的，有助于中国客户在泰旅游、留学和工作取款消费的需要。

一、泰国银行 ATM 中文服务的有利方面

1. 促进中国客户在泰期间使用泰国银行的 ATM 机。在问卷调查中有使用中国银联卡通过 ATM 取款的中国游客占被访者的 75.85%。这个调查结果说明大多数的中国游客会使用泰国银行的 ATM。参看图 2.2.6。

2. 方便中国客户使用泰国银行的 ATM 机。泰国主要银行提供的 ATM 中文使用说明，基本上清楚表达了操作 ATM 的步骤，让中国游客可以正确使用 ATM 取款，大大方便了中国游客对泰国银行 ATM 的使用和提高了使用率。问卷调查的结果显示，有 85% 的中国游客认为使用泰国银行 ATM 是方便的。参看图 2.3.3。

3. 扩大了银联卡的使用范围。根据资料分析，我们可以看到，由于泰国银行与中国银联合作，使中国客户不仅可以在 ATM 机上取款消费，还可以在不少大商场和旅游景点直接用银联卡刷卡支付消费。

4. 带动了其它支付方式。泰国银行 ATM 的中文服务不仅促进了中国游客在泰的取款支付和刷卡支付消费，也带动了泰国不少旅游景点，商场超市，以及酒店和餐饮店等推出了来自中国的支付宝和微信等手机支付的方式。

5. 促进了中国游客的消费欲望。以上消费方式扩大和方便了中国游客用银联卡和手机消费与购物的欲望。

6. 促进了泰国旅游业的发展。单从泰国主要银行 ATM 提供中文服务和银联卡服务来看，给泰国金融领域带来了利益，但是从另一方面来看，也促进了泰国旅游业的发展，为泰国旅游业带来丰厚的利益，也方便和吸引中国游客来泰旅游消费。

二、泰国银行 ATM 中文服务和银联卡服务中出现的问题

从问卷调查和资料分析中也反映了泰国主要银行 ATM 中文服务和银联卡服务中存在的一些问题。这些问题主要是：

1. 有些银行 ATM 的中文提示用语不规范，有可能在点击 ATM 时不能确定其确切的意思。
2. 对银行 ATM 提供中文服务和银联卡服务的宣传不够，一些中国游客并不了解泰国银行有中文服务的内容。在本次调查中，207 位被访者中，有 45% 的人在泰期间没有使用过 ATM。从百度等网站上也可以不时看到有一些中国游客在咨询有关问题。其中一个原因也许与对泰国银行是否提供中文服务和银联卡服务宣传部不够有关。
3. 泰国银行 ATM 一次取款手续费从 2017 年开始统一从原来的 50 铢或 100 铢调整到现在的 150 铢。有些中国游客反映高了一些。

表 3.1.1 支持银联卡的马来西亚 ATM 的中文服务和手续费

金融机构	英文名称	ATM 机语言	单笔限额	手续费	芯片卡	Logo
马来亚银行	Maybank	支持中文	1000 马币 /1500 马币	免费	支持	
联昌银行	CIMB Bank	支持中文	1500 马币	免费	支持	
大众银行	Public Bank	支持中文	未知	免费	支持	
丰隆银行	Hong Leong Bank	支持中文	未知	免费	支持	
马来西亚兴业银行	RHB Bank	支持中文	未知	免费	支持	
马来西亚人民银行	Bank Rakyat	支持中文	未知	免费	支持	
艾芬银行	Affin Bank	支持中文	未知	免费	支持	
花旗银行 (马来西亚)	Citibank Malaysia	支持中文	未知	免费	支持	
渣打银行 (马来西亚)	Standard Chartered Bank Malaysia	支持中文	待确认	免费	待确认	
汇丰银行 (马来西亚)	HSBC Malaysia	支持中文	1500 马币 /3000 马币	取款金额的 1%	支持	

资料来源：快易理财网：<http://www.kuaiyilicai.com/upatm/mys.html>

泰国银行提高了 ATM 的提款费用，会让中国游客在泰国取款时有所顾忌。泰国银行 ATM 收取手续费，会让中国游客不能随意使用 ATM 取款，要考虑每次取款的手续费用，这样在一定程度上限制了中国游客使用 ATM 的次数。

对于 ATM 的手续费，可以把泰国银行的 ATM 手续费与其它东盟国家的进行一个比较。以下是对东盟一些国家的银行 ATM 的手续费的对比分析。与泰国周边的东盟一些国家银行的 ATM 基本上都不收取使用银联卡的服务费相比，参看表 3.1.1 和表 3.1.2，我们可以看到，目前为止，新加坡银行的 ATM 和马来西亚银行 ATM 都不收取使用银联卡的手续费，也许以后会收取。

表 3.1.2 支持银联卡的新加坡 ATM 的中文服务和手续费

金融机构	英文名称	ATM 机语言	单笔限额	手续费	芯片卡	Logo
星展银行	DBS 或 POSB	支持中文	2000/1000 新币	5 新元/笔	支持	
华侨银行	OCBC Bank	支持中文	大部分 1000 新币	免费	支持	
大华银行	United Overseas Bank	支持中文	大部分 1500 新币	免费	支持	
花旗银行	Citibank Singapore	支持中文	3000 新币	免费	支持	
渣打银行	Standard Chartered Bank Singapore	支持中文	2000 新币	免费	支持	
马来亚银行	Maybank Singapore	支持中文	大部分 1500 新币	免费	支持	
中国工商银行	ICBC Singapore	支持中文	1500 新币	免费	支持	
中国银行	Bank Of China	支持中文	2000 新币	免费	支持	
汇丰银行	HSBC Singapore	支持中文	2000 新币	取款金额的 1%	支持	

资料来源：快易理财网：<http://www.kuaiyilicai.com/upatm/sgp.html>

表 3.1.3 显示，印尼银行和新加坡、马来西亚一样基本上都是不收取手续费的。表 3.1.4 显示，柬埔寨银行的 ATM 会收取一定的手续费，即 4-5 美元，约 128 铢-160 铢泰币（如按 1 美元约等于 32 泰币计算）。以上资料显示，泰国和柬埔寨银行 ATM 对使用银联卡会收取手续费。目前，泰国银行 ATM 统一收费 150 铢，柬埔寨银行 ATM 的手续费是不同的银行有不同的手续费，大约在 128 铢和 160 铢的范围里。

表 3.1.3 支持银联卡的印尼 ATM 的中文服务和手续费

金融机构	英文名称	ATM 机语言	单笔限额	手续费	Logo
中亚银行	Bank Central Asia	部分支持英文	1500KRP 或 2500KRP	免费	
曼迪利银行	Bank Mandiri	英文	50 万/125 万/250 万	免费	
印尼人民 银行	PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk	英文		免费	
花旗银行	Citibank Indonesia	支持中文	3000KRP	不免费	

资料来源：快易理财网：<http://www.kuaiyilicai.com/upatm/ina.html>

表 3.1.4 支持银联卡的柬埔寨 ATM 的中文服务和手续费

金融机构	英文名称	ATM 机语言	单笔限额	手续费	Logo
加华银行	Canadia Bank	支持中文	400 美元	5 美元/笔	
ABA 银行	Advanced Bank Of Asia	支持中文	待确认	4 美元/笔	
柬埔寨亚洲银行	Cambodia Asia Bank	支持中文	1000 美元	5 美元/笔	
湄江银行	Cambodia Mekong Bank	未知	未知	5 美元/笔	

资料来源：快易理财网：<http://www.kuaiyilicai.com/upatm/khm.html>

从以上的表格中我们可以看到，不少东盟国家银行的 ATM 大都提供了中文服务，方便中国游客使用当地的 ATM，在收取银联卡使用的手续费上，不少东盟国家是免费的，但泰国和柬埔寨等国是要收取手续费的。从使用者的心态来分析，当然都愿意使用手续费费低或没有手续费的 ATM。

第二节 对泰国银行 ATM 和银联卡服务的 SWOT 分析

一、泰国银行 ATM 中文服务和银联卡服务的优势（Strength）

通过对中国游客的问卷调查和对泰国一些银行相关人员的访谈，以及有关资料的分析，我们可以看到泰国银行纷纷在 ATM 中提供中文服务与中国银联合作，具有以下几个方面的优势：

1. 与中国银联合作，中国游客可以直接用银联卡在 ATM 取款消费

在中国，中国人主要使用银联卡在 ATM 上取款消费。以前泰国银行的 ATM 没有与中国银联合作，大多中国游客如果没有办万事达（Mastercard）卡和 Visa 卡，在泰国就不能使用当地银行的 ATM 取款消费。由于中国经济的快速发展，大量中国游客来泰旅游和不少中国企业来泰投资等，这些因素都促进了泰国银行系统与中国银联的合作。银联卡可以在泰国使用后，中国游客到

泰国旅游不必在国内先兑换泰币，或过多地兑换泰币，在泰国可以用当地的 ATM 取款消费。

2. 方便中国游客在泰国取款消费

银联卡可以在泰国使用后，泰国银行 ATM 也相继提供了中文服务，在大多 ATM 上都有中文提示如何操作，方便了中国游客使用泰国银行的 ATM。

3. 促进了中国游客的旅游消费

由于泰国银行与中国银联合作，在 ATM 上提供中文服务，也促进了中国企业 and 人员在泰国的投资、旅游、留学和购买房地产等多种消费和商务活动。

4. 带动了支付宝和微信支付等支付方式

大量中国游客的到来，也带来了中国的手机支付方式。中国游客来泰旅游不仅可以用银联卡消费支付，也促进了泰国其它的支付方式，如用支付宝和微信等手机方式的支付。由于泰国金融系统，商业机构和酒店餐饮购物业与中国的手机支付方式接轨，除了传统的现金支付外，形成了银联—支付宝—微信支付的三结合支付形式，这不仅方便了中国游客，为泰国带来了丰厚的经济利益，还促进了泰国本身支付方式的改变，推出了泰国自己的手机支付方式和金融业的发展。

5. 促进一些泰国发行与银联接轨的银行卡

泰国盘谷银行推出了自己的有银联标志的银行卡。如果中国游客在泰国办理当地的有银联标志的银行卡，在泰国使用可免去手续费。这对在泰国工作、留学的中国人士和留学生提供了方便，而泰国客户持有泰国银行、中国工商银行（泰国）和中国银行（泰国）发行的有银联标志的银行卡，去中国消费也更方便了。

二、泰国银行 ATM 中文服务和银联卡服务存在的劣势（Weakness）

通过对中国游客的问卷调查了解到，虽然泰国银行 ATM 提供了中文服务，但有些银行 ATM 的中文服务还是存在着一些问题，需要改进。这些都是泰国银行 ATM 中文服务方面出现的劣势。这些问题主要反映在以下几个方面：

1. 一些泰国银行 ATM 的中文提示比较简单

在泰国虽然大多银行都有提供中文服务，但不是每家银行 ATM 的中文服务都是完全、详细和明确的。在这方面，泰国开泰银行和盘谷银行等几家大银行 ATM 的中文服务比较好，一些小银行的中文服务就比较简单了，而且页面显示也不是很醒目，不易看清。比如泰国军人银行只有两项有汉语服务外，而

泰国盘谷银行和开泰银行的 ATM，中文提示清晰明了，在全部项目上都提供有中文提示。

2. 对泰国银行 ATM 提供中文服务宣传不够，影响中国游客的使用

问卷调查中反映出的问题是，一些中国游客不了解泰国的 ATM 有中文服务，占被访者的 46%。在被访者中有 45%，即将近一半的游客没有使用泰国的 ATM。这也反映泰国银行方面在提供 ATM 中文服务上的宣传还不够。

3. 一些银行 ATM 的中文提示用语不太明确，可能造成使用障碍

在本次问卷调查中有 4.35% 游客反映了这方面的问题。虽然有这方面意见的中国游客不是很多，但为了提供更好的中文服务，泰国银行方面应该加以改进。

4. 泰国银行 ATM 中文服务的满意度有待提高

虽然在问卷调查中中国游客对泰国银行 ATM 的中文服务总体上反映不错，但由于存在着以上的问题，一些中国游客对泰国银行 ATM 服务存在着不满意的现象，占 3.86%，认为使用 ATM 不方便的中国游客占 3%，影响了泰国银行 ATM 中文服务和银行卡服务的满意度。

三、泰国银行 ATM 提供中文汉语服务和银联服务的发展机遇（Opportunity）

中泰经济的快速发展和中国游客来泰旅游的增加为泰国银行提供了进一步发展机会，促进了泰国金融系统与中国金融系统的联系和合作。这些主要体现在以下几个方面：

1. 扩大了泰国银行服务的范围，与中国银行系统接轨。中泰经济合作的发展，中国游客来泰旅游持续不减，都为泰国银行业务范围的扩展提供了广大的市场。
2. 增加了泰国银行 ATM 中文服务，吸引了更多的中国游客使用泰国的 ATM，增加了泰国银行的收入。在泰国银行刚与中国银联合作的时候，只有少数几家泰国主要银行的 ATM 有中文服务。手续费在 50-100 铢之间，随着中国游客来泰数量的增加，使用泰国银行 ATM 的中国游客越来越多，泰国大多银行在 2017 年都大幅提高了使用 ATM 的手续费，目前统一增到 150 铢。中国游客使用泰国银行 ATM 次数增多，银行方面手续费的收入也相应增加了。
3. 泰国银行与中国银联合作，不仅增加了本身的利益，也推动了泰国其它商业的发展。中国银联与泰国银行合作为中泰金融业和经贸的发展打开了新的中泰货币流通和支付存取通道，也为泰国的商业发展，旅游购物和酒店交通提供了新的支付渠道，扩大了银联在泰国使用的市场。中国游客不仅可以通过银行 ATM 取款消费，还可以在商场超市，购物中心，酒店交通等方面通过银联支付。

随着银联卡在泰国的使用也推动了具有中国特色的支付宝和微信支付消费的手机方式。

四、泰国银行 ATM 中文服务和银联服务面临的挑战 (Challenge)

中国经济的快速发展，泰中经贸关系的加强，中国来泰游客的大量增加，这些因素促进和推动了泰国金融系统与中国银联合作，泰国多家银行在 ATM 中相继推出中文服务，方便了中国企业、经商者、游客和留学生在泰支付消费。中国银联进入泰国，也带动了泰国旅游、购物、餐饮、酒店和机场交通运输业的支付方式。强劲的中国经济和大量的中国游客来泰旅游，也使泰国银行业面临国际金融市场和旅游业的竞争和挑战。

目前泰国银行业面临的竞争和挑战主要有以下几个方面：

1. 东盟许多银行的 ATM 都提供了中文服务并与中国银联合作，东盟这些国家银行 ATM 的中文服务对泰国银行是一个挑战，如果泰国银行在 ATM 中文服务方面做得不好，没有改进存在的不足，没有提高服务质量和完善服务措施，就会影响中国游客对泰国 ATM 的使用。
2. 目前东盟许多国家的 ATM 在提供中文服务方面大都是免费的，这对中国游客来说，在使用 ATM 时没有手续费方面的顾虑，方便中国游客随时使用 ATM 取款消费。而泰国银行的 ATM，在用银联卡时不仅一直都有手续费，而且随着中国游客来泰人数的增加，还相继提高了手续费，从最初的每次取款 50 铢，统一增长为 150 铢。在这之前，不少中国游客都愿意使用收费最低的泰国汇商银行（紫色）的 ATM 取款，因为手续费最低，不愿意使用其它手续费高的 ATM。目前手续费统一提高了，中国游客没有选择的余地了。于是在使用 ATM 时，又开始选择每次提款数额最多的 ATM，这样可以相对减少手续费，又能多取一些钱。泰国银行增加使用 ATM 的手续费，使中国游客不能像在东盟其它国家那样，无顾忌手续费而自由提款。目前来看，在东盟国家之间银行 ATM 没有手续费的使用，要比有手续费的次数多，一次提款额多的 ATM 比一次提款数额少的在使用上具有竞争性。
3. 虽然泰国银行 ATM 推出了中文服务并与中国银联合作，但在一些方面并不是完美的，还有需要改进和完善的地方。这些问题和服务不足都会降低泰国银行在 ATM 服务上的竞争力和服务质量。如何进一步改进 ATM 的中文服务，扩大银联在泰国使用的范围，方便中国游客、企业、商人和留学生在提供使用 ATM 和银联卡，是泰国银行系统所面对的一个挑战。

第三节 改进 ATM 中文服务和银联卡服务的建议和措施

通过对中国游客的问卷调查和相关资料的分析，以及对泰国一些银行的访谈，在泰国银行 ATM 的中文服务和银联卡服务，还存在一些问题和需要改进的地方。需要改进的地方主要在以下几个方面：

一、提高银行 ATM 中文服务的质量

根据本次对泰国银行 ATM 中文服务和银联卡服务的分析研究，泰国银行方面需要完善 ATM 中文语言提示，改进 ATM 中文提示中一些意思不清楚明确的语句。这就要求银行方面具有良好中文水平的汉语人才和泰中翻译人员。因此加强银行内部相关人员的中文培训和提高相关人员的中文水平是非常必要的。

二、做好 ATM 中文服务的宣传

在本次调查研究中，有不少中国游客由于不了解泰国银行 ATM 的中文服务而没有使用 ATM。针对这种情况，泰国银行应该加强对 ATM 中文服务的宣传工作，让中国游客了解泰国银行在哪些方面提供了中文服务，方便更多的中国游客使用泰国银行的 ATM，提高中国游客对泰国银行 ATM 的使用率。

三、建立银行 ATM 中文服务的信息反馈机制

为了掌握泰国银行 ATM 中文服务和银联卡服务的情况，发现出现的问题，泰国银行 ATM 管理方面应该建立相关信息反馈机制，让银行方面能及时掌握中国游客对中文服务的反映和满意情况，解决银行 ATM 中文服务和银联服务中出现的问题，改进相关服务。

四、扩大银联服务业务

目前中国银联已经推出银联手机支付业务。“银联手机支付服务是中国银联在各商业银行的支持下，为持卡人提供的，通过手机对银行卡账户进行操作以完成支付交易的一种新型服务。该业务将通信运营商的无线通信网络和银行金融系统相连，使手机变成随时、随地、随身的个人金融支付终端，持卡人可以足不出户，随时随地享受金融支付服务”。^[1] 中国游客在泰国大小商场购物和餐饮时，只要有提供支付宝和微信支付，大都是用手机支付，方便快捷。因此泰国银行在推出 ATM 中文服务和银联服务的同时，也应该与时俱进，与庞大强劲的中国手机支付接轨，扩大与银联的合作，使用中国银联的手机支付业务融入泰国银行提供的银行服务中。

[1] 中国银联手机支付：<http://mobile.unionpay.com/help/?qid=3>

结 语

本论文研究的目的是分析研究泰国主要银行提供的 ATM 中文服务和银联服务，说明商业汉语在泰国金融领域使用的情况，以及中国经济的发展和大量中国游客来泰旅游给泰国银行 ATM 语言服务系统带来的改变。通过对泰国主要银行 ATM 的汉语服务的调查分析，论文说明了泰国银行提供 ATM 的中文服务对泰国经济、商业和文化旅游发展的重要性。

本论文研究的方法是通过文献资料分析和问卷调查进行定性和定量分析。问卷调查主要包括两个方面：一是对泰国主要银行 ATM 中文服务方面的调查，二是对中国游客使用 ATM 和银联卡情况的调查。在对 207 名中国游客问卷调查和对泰国银行的访谈的基础上，以及对相关文献资料的分析，论文分析研究了泰国主要银行 ATM 的中文服务和银联服务。

论文在研究中首先概述了泰国主要银行 ATM 语言服务的情况，然后对中国游客在泰国使用 ATM 和银联卡的问卷调查进行分析。最后，论文对问卷调查的分析进行了评估。通过论文的调查分析和评估，和对泰国银行 ATM 中文服务和银联服务的 SWOT 分析，说明了泰国银行 ATM 中文服务和银联服务的优势、劣势、机会和挑战，指出了 ATM 中文服务和银联服务方面泰国银行方面存在的问题和不足，并且提出了改进的建议和措施。

本次研究不足的是在问卷调查方面，中国游客对 ATM 中文服务上的资料不够具体和深入，比如对 ATM 中文服务中有关中文提示不清楚的问题，没有具体说明。在访谈方面的调查，对泰国银行 ATM 中文服务的具体情况资料了解不够详细。由于在问卷调查上的不足，影响了本次分析研究的深入。以上这些不足在今后的研究需要加以改进。

参考文献

- [1] 徐艳会. ATM 机服务网点的区域布局与优化问题研究[D]. 河北师范大学 2010
- [2] 蔡宁伟. 商业银行如何联动提升 ATM 的运营服务水平[J]. 科技管理, 2012-02
- [3] 周国斌. ATM 运行管理中存在问题的对策[J]. 基层建言, 2007-05
- [4] 刘冬梅. 支付产业变革中的中国银联发展战略[D]. 华东理工大学 2014
- [5] 李瑞. 金融开放背景下中国银联竞争策略研究[D]. 山西大学 2013
- [6] 陈敏. 中国银联国际市场营销战略研究[D]. 上海交通大学 2009
- [7] 王军. 互联网金融对商业银行的影响及对策研究[D]. 首都经济贸易大学 2014
- [8] 付思敏. 泰国盘谷银行商业汉语使用情况研究[D]. 泰国华侨崇圣大学 2016
- [9] 吴佳丽. 开泰银行商业汉语服务应用研[D]. 泰国华侨崇圣大学 2015
- [10] 陈书陶. 曼谷水门市场汉语服务研究[D]. 泰国华侨崇圣大学 2016
- [11] 徐惠珠. 分析泰国汉语导游服务质量——以中国游客的评估为例[D]. 华侨崇圣大学 2016
- [12] 陈小林. 银联国际市场营销战略研究[J]. 科技管理, 2015-02[13]
- [13] 周国斌. ATM 运行管理中存在问题的对策[J]. 基层建言, 2007-05
- [14] 卢海燕. 商业银行客户满意度研究[J]. 中国市场, 2008, 2-4.
- [15] 张雪兰. 以中国游客的满意度为例分析泰国旅游[D]. 复旦大学. 2016
- [16] 王兆红. 客户满意度对我国商业银行的重要性及提高途径[D]. 上海财经大学 2014
- [17] 徐先. 商业银行客户满意度评价体系的构建[D]. 上海师范大学 2010
- [18] 中国银联[DB/OL]. http://cn.unionpay.com/zt/2009/4205585/event_info.html
- [19] 快易理财网[DB/OL]. <http://www.kuaiyilicai.com/upatm/tha.html>
- [20] 参考消息. 中国银联卡致力拓展海外用户[DB/OL]. <http://www.cankaoxiaoxi.com/finance/20151005/957805.shtml>
- [21] 日本经济新闻中文版. 银联经济已扩张到全球[DB/OL]. <http://cn.nikkei.com/china/cfinancial/6626-20130925.html>, 2013/09/25
- [22] 看天下. 2017 年泰国入境游客创新高 中国游客贡献最大[DB/OL]. http://china.zjol.com.cn/ktx/201712/t20171227_6165577.shtml

- [23] 百度百科. 银联国际[DB/OL]
<https://baike.baidu.com/item/%E9%93%B6%E8%81%94%E5%9B%BD%E9%99%85/13026493?fr=aladdin>
- [24] 银行 ATM 系统[DB/OL]. 东华理工大学软件设计毕业论文
<https://wenku.baidu.com/view/48f89719964bcf84b9d57bb3.html?re=view>



附录

附录一 泰国商业银行 ATM 中文应用情况访谈表

1. 贵行目前拥有多少台 ATM?

- 2001-2500 2501-3000 3001-3500 3501-4000
4001-4500 4501-5000 5001-5500 5501-6000
6001-6500 6501-7000 7001-7500 7501-8000
8001-8500 8501-9000 9001-9500 9501-10000

2. 贵行 ATM 中文服务发展有多少年了?

- 5 年 10 年 15 年 20 年 25 年

3. 目前贵行 ATM 的服务功能有什么?

- (1) 存、取现金
 (2) 同行或跨行转账
 (3) 修改密码
 (4) 存折补登
 (5) 查询
 (6) 理财, 慈善捐款
 (7) 缴纳各类生活管理费用

4. 贵行 ATM 的中文服务范围有什么?

- (1) 提取、存入现金
 (2) 同行或跨行转账
 (3) 生活各类缴费
 (4) 修改密码
 (5) 查询

5. 贵行 ATM 何时开始使用中文服务的?

- 5 年 10 年 12 年 15 年
18 年 20 年 25 年

6. ATM 上的中文服务应用提示有哪些?

- (1) 插卡输入密码的提示
 (2) 选择语言服务

附录二 泰国商业银行（SCB）ATM 使用情况访谈表

1. 贵行目前拥有多少台 ATM?
2. 贵行 ATM 中文服务发展有多少年了?
3. 目前 ATM 的服务功能有什么?
4. 贵行 ATM 的服务范围有什么?
5. 贵行何时开始使用中文服务的?
6. ATM 上的汉语服务有哪些?
7. 是否有过统计中国游客使用贵行的 ATM 服务?
8. 对 ATM 的服务未来发展预测?
9. 贵行是否与中国银联有合作?
10. 贵行目前拥有多少台 ATM?
11. 与银联合作对未来金融市场的愿景?
12. 贵行 ATM 中文服务发展有多少年了?
13. 目前 ATM 的服务功能有什么?
14. 贵行 ATM 的服务范围有什么?
15. 贵行何时开始使用中文服务的? ATM 上的汉语服务有哪些?
16. 是否有过统计中国游客使用贵行的 ATM 服务?
17. 对 ATM 的服务未来发展预测?
18. 贵行是否与中国银联有合作?
19. 与银联合作对未来金融市场的愿景?

附录三 泰国开泰银行的访谈表

问：贵行 ATM 服务发展有多少年？	答：我行的 ATM 服务发展已经有五年了。
问：贵行目前拥有多少台 ATM？	答：我行目前拥有 24 台 ATM 自助柜员机在市场服务。
问：目前 ATM 服务功能包含什么？	答：取款（每次最高取款限额 30000 泰铢）；存款；查询余额；修改密码；信用卡还款等。
问：贵行 ATM 服务受理卡种的范围有什么？	答：我们 ATM 服务受理的卡种有：UnionPay（银联卡）、MasterCard（万事达）、Maestro（万事顺卡）和 Cirrus（顺利卡）及泰国当地银行卡组 ITMX 卡。
问：贵行何时开始使用中文服务的？	答：2012 年开始使用中文服务的。
问：ATM 上的中文操作界面有哪些？	答：ATM 中文显示的有：取款、存款、转账、查询余额、修改密码、信用卡还款等项目。
问：是否统计过中国游客使用贵行 ATM 服务？	答：否。
问：贵行是否与中国银联有战略合作？	答：是的，有。
问：与银联合作对未来金融市场的愿景？	答：很有期望。

附录四 中国游客使用银联卡及 ATM 问卷调查

尊敬的女士/先生：

您好！

本次问卷调查是泰国华侨崇圣大学的硕士论文课题。论文题目是《泰国主要银行 ATM 汉语服务研究》。调查的目的是了解中国游客使用银行卡和泰国主要银行 ATM 汉语服务的情况，为本次研究提供必要的分析资料。本次调查是匿名的，不涉及任何个人隐私，不向外泄露，不会给您个人带来任何不利的影响。衷心感谢您的合作。谢谢。

1. 您的性别是： 男性 女性
2. 您的年龄段： 20-29 岁 30 - 39 岁
 40 - 49 岁 50 岁或以上
3. 您的职业是： 学生 商贸
 公司职员 自由职业
 教育机构 其他，请注明_____
4. 您一年平均出国旅游几次？
 1-2 次 3-4 次 5 次以上
5. 您每次出国购物会使用中国银联卡吗？ 会 不会
6. 您是否知道与银联卡可以在泰国多家银行的 ATM 和一些商场使用？
 知道 不知道
7. 您是否有在泰国有使用 ATM 的经验？
 有 没有
8. 您知道泰国银行 ATM 有提供中文提示的操作说明？
 知道 不知道
9. 如何您使用过泰国的 ATM，您认为 ATM 的中文提示正确吗？
 正确 不正确
10. 您认为泰国 ATM 的汉语服务还需要有哪些改进？

11. 泰国银行提供的银联卡服务和 ATM 的汉语服务的满意程度是如何？
 很满意 满意
 不太满意 很不满意

致谢

从开始进行论文选题、开题报告、写作到完成论文进行答辩的三年时间里，我由衷地感谢刘丽芳院长给予我的鼓励和支持，更感谢我的论文指导老师赵平博士。

每一次对论文的审阅、评注，赵平老师总是本着教书育人的专业精神，非常认真、非常仔细、不厌其烦地对我进行指导，给予我许多非常中肯、具有专业性的宝贵意见和建议，使我学到了认真完成学术论文的态度和应负有的责任。感谢尊敬的赵平老师！

完成了硕士研究生课程的学术论文报告，等于是为自己三年的辛劳交出了一份答卷。虽然经过多次修改，论文还有一些地方需要进一步深入分析。我将在今后的工作学习中继续努力，尽到一名学生的使命和责任。

在商业汉语研究生班两年多的学习过程中，我要衷心地感谢刘丽芳院长，范军老师，李耀武老师，赵平老师，李严峰老师，黄雪珍老师，朱平老师。古人云：师者，传道、授业、解惑也。感谢老师们的兢兢业业，不辞辛劳地教授我们专业知识。作为辛勤的园丁，没有这些老师们的付出，就没有我们今日的收获。

我更要感谢在天上的父母对我的庇佑，感谢身边关心、爱护、鼓励和无私帮助我的家人和朋友们。如果没有他们对我不离不弃的鼓励和帮助，我也许会中途放弃学业。今日的这份成绩，也有他们的功劳，对此我深表谢意！

尊师没有句号，感恩没有终点。感谢每一位老师，你们辛苦了，感恩！

张思思

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - นามสกุล MRS. CHANG SISI (张思思)
วัน เดือน ปีเกิด 13 กุมภาพันธ์ 2506
ที่อยู่ปัจจุบัน 36/105 ถนนสุขุมวิท 21 แขวงพระโขนง เขตวัฒนา
กรุงเทพมหานคร 10110

ประวัติการศึกษา
พ.ศ. 2531 คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเป่ยจิงซือฟาน
ประเทศสาธารณประชาชนจีน
อักษรศาสตรบัณฑิต (การสอนดนตรี)

ประวัติการทำงาน
พ.ศ. 2557 - ปัจจุบัน ประธานกรรมการ บริษัทออนเนสตี แอนด์ ฮาร์โมนี
เอ็นเตอร์เทนเมนท์ (ประเทศไทย) จำกัด