



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

วิเคราะห์สถานการณ์การใช้ภาษาจีนธุรกิจในธุรกิจโลจิสติกส์ไทย
ANALYSIS OF BUSINESS CHINESE APPLICATION STATUS IN THAI
LOGISTICS ENTERPRISES
商务汉语在泰国物流企业中的应用状况分析

พรรณภา สิริมงคลสกุล
(林金彤)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
พ.ศ. 2558

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

วิเคราะห์สถานการณ์การใช้ภาษาจีนธุรกิจ
ในธุรกิจโลจิสติกส์ไทย

พรณภา สิริมงคลกุล

พ.ศ. 2558



วิเคราะห์สถานการณ์การใช้ภาษาจีนธุรกิจในธุรกิจโลจิสติกส์ไทย
ANALYSIS OF BUSINESS CHINESE APPLICATION STATUS IN THAI
LOGISTICS ENTERPRISES
商务汉语在泰国物流企业中的应用状况分析

พรรณภา สิริมงคลสกุล (林金彤)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ตรวจสอบและอนุมัติให้
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)
เมื่อวันที่ 4 กรกฎาคม พ.ศ. 2558

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลสิรินทร์ อภิรัตน์วรเดช
ประธานกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

Assoc. Prof. Zhu Ping
อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
กรรมการ

Dr. Zhao Ping
กรรมการ

Assoc. Prof. Zhu Ping
กรรมการ

รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)


รองศาสตราจารย์อิสยา จันทรวินยานุชิต
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
คณบดีคณะภาษาและวัฒนธรรมจีน


วิเคราะห์สถานการณ์การใช้ภาษาจีนธุรกิจในธุรกิจโลจิสติกส์ไทย
ANALYSIS OF BUSINESS CHINESE APPLICATION STATUS IN THAI
LOGISTICS ENTERPRISES
商务汉语在泰国物流企业中的应用状况分析

พรรณภา สิริมงคลสกุล (林金彤)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ตรวจสอบและอนุมัติให้
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)
เมื่อวันที่ 4 กรกฎาคม พ.ศ. 2558



.....
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลสิรินทร์ อภิรัตน์วรเดช
ประธานกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ



.....
Assoc. Prof. Zhu Ping
อาจารย์ที่ปรึกษา



.....
รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
กรรมการ


.....
Dr. Zhao Ping
กรรมการ


.....
Assoc. Prof. Zhu Ping
กรรมการ


.....
รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)


.....
รองศาสตราจารย์อิสยา จันทร์วิทยานุชิต
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย


.....
รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
คณบดีคณะภาษาและวัฒนธรรมจีน

วิเคราะห์สถานการณ์การใช้ภาษาจีนธุรกิจในธุรกิจโลจิสติกส์ไทย

พรรณานา สิริมงคลสกุล 554053

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: ZHU PING, M.A.

บทคัดย่อ

หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้คือ “วิเคราะห์สถานการณ์การใช้ภาษาจีนธุรกิจในธุรกิจโลจิสติกส์ไทย” ซึ่งเนื้อหาหลักของการวิจัยครั้งนี้คือการสำรวจสถานการณ์การใช้ภาษาจีนธุรกิจ ความถี่ในการใช้ภาษาจีน รวมถึงตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบที่มีการใช้ภาษาจีนของบริษัทโลจิสติกส์ในไทย นอกจากนี้ยังทำการสำรวจถึงรูปแบบการใช้งานภาษาจีนของบุคลากรและสำรวจระดับความรู้ความสามารถทางด้านภาษาจีนของบุคลากรด้วย ปัญหาอุปสรรคที่บริษัทต้องประสบบ่อย ๆ ที่เกิดจากความไม่พร้อมด้านภาษาจีนของตัวบุคลากรเอง รวมถึงแนวโน้มของความต้องการบุคลากรที่มีความสามารถด้านภาษาจีนธุรกิจของบริษัทหรือองค์กรโลจิสติกส์ในอนาคต

จากการสำรวจพบว่าในบริษัทและธุรกิจที่เป็นโลจิสติกส์ในไทยนั้น ภาษาที่มักจะใช้ทำงานส่วนใหญ่คือภาษาไทยตามด้วยภาษาอังกฤษและภาษาจีนเป็นภาษาที่สามารถลงมา ได้ถูกนำมาใช้เป็นครั้งคราวและมีการใช้งานภาษาจีนในบางแห่งเท่านั้น ยังคงไม่มีความต้องการบุคลากรทางด้านภาษาจีนมากนักและยังคงมีบุคลากรเพียงพอต่อความต้องการ แต่ในแง่ของการใช้งานในอนาคตนั้น แนวโน้มความต้องการบุคลากรด้านภาษาจีนธุรกิจเป็นไปได้ในทิศทางที่เพิ่มขึ้นพร้อม ๆ กับประเทศไทยและจีนที่ทำการค้าขายเพิ่มขึ้นของทั้งสองประเทศ บริษัทโลจิสติกส์จำนวนมากก็มีแนวโน้มความต้องการใช้ภาษาจีนธุรกิจเพิ่มขึ้นกว่าก่อน บริษัทหรือองค์กรด้านโลจิสติกส์ที่มีการติดต่อค้าขายและใช้ภาษาจีนก็มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างค่อยเป็นค่อยไป ในวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ได้ทำการมุ่งเน้นสำรวจถึงสถานการณ์ความต้องการบุคลากรที่มีความสามารถภาษาจีนในธุรกิจโลจิสติกส์ในไทย และดึงเอาปัญหาที่เกิดจากความต้องการและปัญหาด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาจีนธุรกิจ พร้อมทั้งนำเสนอแนะวิธีเพื่อแก้ไขต่อไป

คำสำคัญ: ธุรกิจโลจิสติกส์ไทย ภาษาจีนธุรกิจ สถานการณ์การใช้งาน วิเคราะห์

**ANALYSIS OF BUSINESS CHINESE APPLICATION STATUS IN THAI
LOGISTICS ENTERPRISES**

PANNAPA SIRIMONGKONSAKUN 554053

MASTER OF ARTS (CHINESE FOR BUSINESS COMMUNICATION)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: ZHU PING, M.A.

ABSTRACT

This topic of thesis is the analysis of Business Chinese application status in Thai logistics enterprises. It aims to study the conditions and the situation of Chinese business. The frequency characteristics of the Chinese language. Duties or jobs that require Chinese. The level of knowledge of Chinese employees working in logistics. The problem with the Chinese encountered during the work. Including trends in demand for Chinese and personnel capable of Chinese language in the future.

The result from the use of Chinese businesses in the logistics business. The results show that language used in the working language is English and Chinese Thailand is ranked as the third most situations, the use of Chinese business. Currently, the company operates in logistics, medium and small or medium opens up a lot. Imports of consumer goods from China, more diverse customers to meet a wide range of products and prices. The Chinese brought to the role and needs more active than in the past. And tend to the needs of Chinese businesses increasingly in the future.

Keywords: Thai Logistics Enterprises, Chinese Business, Application Status, Analyse

商务汉语在泰国物流企业中的应用状况分析

林金彤 554053

文学硕士学位（商业汉语）

指导教师：朱平 副教授

摘 要

本论文主要研究内容是目前物流行业中商务汉语的使用情况，包括使用的频率、使用商务汉语的人员职位和职业、物流公司官员使用汉语的各个方面的情况和语言知识的应用情况、工作中经常遭遇到的困难和问题、当今物流公司具备商务汉语应用能力的工作人员以及未来汉语使用需求与商务汉语人才需求的倾向。

通过调查发现，在目前泰国物流行业中，平时工作使用的语言主要是泰语，其次是英语，汉语仅被当作第三种语言偶尔使用。但在将来使用汉语的倾向方面，随着泰中两国贸易往来的不断增加，在许多物流公司的业务中，中国业务的数量在不断增长，所以汉语的使用频率就比之前更增加了。在一些物流公司中能够使用商务汉语的人员开始出现，并呈现出逐渐增多的趋势。本文针对泰国物流企业商务汉语人才现状及需求情况展开调查研究，找出了目前泰国物流企业商务汉语人才需求存在的一些问题，并提出了积极的对策和建议。

关键词： 泰国物流企业 商务汉语 应用状况 分析

目录

บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	II
摘要	III
目录	IV
表格目录	VI
图表目录	VII
图画目录	VIII
绪论	1
一、选题背景和研究意义	1
二、论文选题有关的国内外研究综	2
(一)有关语言在物流企业中的应用情况研究成果	2
(二)有关汉语、商务汉语的研究成果	3
三、研究的范围、研究目的、研究方法和研究的创新性	4
(一)研究范围	4
(二)研究目的	4
(三)研究方法	5
(四)研究创新性	5
第一章 泰国现代物流企业商务汉语使用情况	6
第一节 世界贸易的发展	6
一、国际贸易的发展	8
二、现代物流与经济的关系	9
第二节 中-泰两国物流业的发展	10
一、中-泰双方合作伙伴关系	11
二、中-泰运输通道的现状与规划	13
第三节 现代泰国商务汉语使用者的情况	18
一、使用者的教育背景方面	18
二、酒店、旅游业中的商务汉语使用情况	19
三、进出口贸易行业中商务汉语的使用情况	19
第二章 泰国物流企业对商务汉语的需求情况调查分析	22
第一节 泰国物流行业中使用商务汉语现状调查分析	23
一、受访者的年龄、性别及从事的工作	23

二、被调查公司语言使用的基本情况	24
三、被调查公司商务汉语的使用情况	26
四、受访者的汉语水平及使用情况	30
五、受访者计划提高商务汉语水平情况	31
六、被调查公司未来商务汉语人才需求情况	32
第二节 泰国物流企业对商务汉语人才的需求分析	33
一、泰国物流公司商务汉语使用现状及人才情况	33
二、商务汉语需求调查分析	38
第三章 泰国物流企业中商务汉语的应用情况分析	41
第一节 商务汉语的应用及范围	41
一、机构或部门工作中必须使用商务汉语范围	41
第二节 物流人员使用汉语的情况分析与商务汉语水平的状况分析	43
一、物流人员使用商务汉语的情况	43
二、物流公司工作人员商务汉语水平的状况	47
第三节 物流公司商务汉语应用存在的问题及对策建议	49
一、存在的问题	49
二、对策及建议	52
结 语	54
参考文献	55
附 录	58
致 谢	68
ประวัติผู้เขียน	69

表格目录

表 2-1： 机构或部门工作中必须使用汉语	26
表 2-2： 岗位职责和职务使用汉语	26
表 2-3： 公司的具备商务汉语人才	27
表 2-4： 工作中碰到过使用汉语的问题	27
表 2-5： 公司使用商务汉语进行公司业务的情况	27
表 2-6： 来自中国、台湾或香港的员数	28
表 2-7： 商务汉语能够帮助获得该公司的录用	28
表 2-8： 公司推动或鼓励员工提高汉语知识	28
表 2-9： 目前公司有商务汉语能力的员工	29
表 2-10： 公司多常与汉语母语国家的联系	29
表 2-11： 公司员工汉语水平情况	29
表 2-12： 不会汉语而带来的失误或缺陷	30
表 2-13： 受访者参加过汉语水平考试	31
表 2-14： 公司未来商务汉语的人才需求趋势	32
表 2-15： 使用汉语的人才 2-3 年前相比	32
表 2-16： 公司要求员工提高或补修汉语	33

图表目录

图 1-1：2013-2014 年中国自泰国主要进口产品金额	20
图 1-2：2013-2014 年中国对泰国主要出口产品金额	20
图 1-3：员工的年龄	24
图 1-4：公司的位置	24
图 1-5：公司的规模	25
图 1-6：公司所使用的语言	25
图 2-1：受访者汉语知识的来源	31
图 2-2：和说汉语的国家贸易往来的情况	33
图 2-3：泰国物流公司使用商务汉语进行公司业务的数量	34
图 2-4：必用商务汉语进行业务需求的情况	35
图 2-5：来自中国、台湾或香港的员工情况	35
图 2-6：商务汉语帮受访者获得公司录用	36
图 2-7：目前公司有商务汉语能力的员工情况	36
图 2-8：公司的商务汉语人才是否够开展业务	37
图 2-9：泰国物流公司未来商务汉语人才需求趋势	38
图 2-10：公司使用汉语人才数量变化情况	39
图 2-11：未来有商务汉语人才需求的趋势和倾向	39
图 3-1：机构或部门必须使用商务汉语范围	41
图 3-2：物流公司不同岗位和职务使用汉语的情况	44
图 3-3：大多数物流公司员工的汉语水平状况	47
图 3-4：物流公司对商务汉语的具体要求	47
图 3-5：在工作中碰到过使用商务汉语的问题	49
图 3-6：公司碰到过因为员工不熟悉汉语而造成的失误或缺陷	50
图 3-7：物流公司目前的商务汉语人才是否够开展业务	51
图 3-8：与 2-3 年前相比物流公司商务汉语人才需求情况变化	52

图画目录

图 1-1：昆明—曼谷公路示意图	14
图 1-2：澜沧江—湄公河海路示意图	15
图 1-3：泰国国内外港口分布图	16
图 1-4：泛亚铁路“东南亚走廊”示意图	17



绪 论

一、选题背景和研究意义

随着经济的发展，中国的经济贸易已辐射到东南亚和世界其他地区。这也使得汉语成为中国与其他国家经贸往来中常用的语言之一，并被认为是联合国的五大语言之一。

中国正在成为世界经济背后的驱动力，并以每年平均 7% 的增长速度发展。

中泰两国具有 700 多年的亲密交往史，两国的交往始于汉代，使节往来始于南北朝时期。到了元代泰国与元朝建立了官方交往，且经常遣使出访中国。泰国曾派出使者访问中国，并开展贸易活动。1975 年，中泰两国发表的建交联合公报解决了两国间长期以来存在的一些问题，表达了中泰两国发展友好关系的强烈愿望。从此，中泰关系走上了一个新的阶段。随着中国经济的持续发展，对外交往的日益频繁以及综合国力的不断提升，中国国际地位也在逐步提高。

以泰中两国经贸往来为例，自 2010 年 1 月 1 日中国—东盟自由贸易区和东盟共同体 FTA 10+3（东盟及中、日、韩）建立后，中国与泰国的经贸往来取得了快速的发展。经过双方的共同努力，相互间的交往日益密切，双边贸易不断扩大，相互投资也逐渐增加。据中国商务部的数据显示，中国为泰国第一大出口市场和第二大进口来源地。目前越来越多的跨国企业开始在中国设立、并投资兴业，其中也包含泰国的企业，如正大集团。同时也有一些中国的企业在泰国设立、投资兴业，如海尔、华维等。两国的经贸往来日益频繁，特别是在进出口贸易、旅游和物流方面表现得尤为突出。

这样，商务沟通中所使用的语言也就变得越来越重要了。目前，汉语作为泰国的第二外语语言得以推广，这与泰中经贸往来的日益频繁密不可分。时至今日，商务汉语的应用及推广已经在泰国的众多领域中凸显出来。无论是旅游行业、销售行业，还是在进出口业务或者是合资企业中，商务汉语的应用已越来越重要。可以说，随着中国经济的发展，商务汉语越来越受到人们的青睐，更成为了近几年泰国经贸领域中学习的热潮，甚至成为了泰国物流行业的第二外语，尤其是在泰国物流企业中对商务汉语人才的需求正在持续增长。

所以，随着泰中经济的高速发展，越来越多的国家开始把目光投向中国这个拥有巨大潜力的市场，越来越多的跨国企业也开始把生产基地、采购中心、研发中心等设立在中国，越来越多的外国公司从中国进口商品，同时与中国企业有业务往来的泰国企业也越来越多。商务汉语在泰中经济、生活中的作用势

必越来越受到人们重视。在泰国，许多大学已经开始设立商务汉语教学部门，以满足越来越多的商务汉语学习者的需求。因此，对泰国物流企业中商务汉语的应用情况进行分析，将会发现目前泰国物流企业中商务汉语应用方面存在的一些问题，同时提出积极的对策，这对于泰国物流企业的发展具有积极的现实意义和参考价值。

这也是本文的研究重点和兴趣所在。本文将针对商务汉语在泰国物流企业中的应用状况，分析泰国物流工作人员使用商务汉语的情况，以及泰国物流行业对物流工作人员商务汉语水平的要求，并提出积极的对策和建议。

二、论文选题有关的国内外研究综述

在泰国，无论是生活方面还是经济方面，汉语越来越受到人们的重视。许多大学已经开设了专门的商务汉语教学部门，也研究商务汉语的应用、需求等状况，但有关汉语以及商务汉语使用情况的专门性调查研究还不多。无论是国内或者国外的研究，大部分的论文题目都是与教育有关的，少部分是跟商务活动有关的。有以下几个研究的方面：

（一）有关语言在物流企业中的应用情况研究成果

孔德亮(2011)《物流英语的特点及翻译》^[1]一文中认为，物流英语的语言具有独特的风格和含义，同时兼有专业技术内容和商务内容。翻译时，首先要全面分析其词汇、句法、语篇等方面的特点，准确无误地理解原文的真实意义，然后才能采取适当的翻译策略，译成规范的汉语。

王珊珊(2008)《统一建模语言结合.NET 框架在物流管理系统中的应用》^[2]一文中认为，伴随当今经济全球化的社会大发展，信息化成为了企业成长发展的关键因素，企业信息技术水平更成为了企业具有强竞争力的重要标志。

随着公司业务规模的扩大，对企业本身在管理上提出了新的要求，而已有的物流管理出现了滞后现象，因此企业管理层次决定采用物流管理信息系统，提高物流进度和运输质量。该文通过统一建模语言在物流管理系统中的应用，研究了如何用统一建模语言对软件系统进行面向对象建模，在系统的设计和实现阶段，描述了如何从用统一建模语言建立的系统模型转换到.NET 平台下的C#语言。实现实际系统这一过程，整个系统开发过程遵循统一建模方法基本解决了物流管理系统中的干线管理的各种需求。从而实现从系统需求到系统实现的

[1] 孔德亮. 物流英语的特点及翻译[J]. 中国石油大学(华东):知网空间, 2011. 23-24.

[2] 王珊珊. 统一建模语言结合.NET 框架在物流管理系统中的应用[D]. 吉林大学:知网空间, 2008. 14-17

平滑过渡。

杨绘绘(2012)《上海港口物流发展现状以及对策分析》.^[1]一文中认为,港口不仅是货物转运中心和工业生产基地,同时也是现代物流网络体系的重要组成部分,在现代综合物流中的地位十分重要。文章主要介绍了上海港口物流的发展现状,并借助 SWOT 模型,分析上海港口物流发展的自身优势和劣势、面临的机遇和挑战,最后对上海港口物流未来的发展策略提出了建议,以期达到提升上海港口物流的竞争力的作用。

(二) 有关汉语、商务汉语的研究成果

崔妙莹(2011)《基于商务汉语改革的商务汉语需求调查分析》.^[2]指出:一文中认为,随着中国经济持续稳定增长,对华投资,经贸不断扩展的情况下,“商务汉语”的实用价值日益提高,有助跨文化交际使用范围持续扩大,成为对外汉语教学的专业热点。由于需求增加,商务汉语考试诞生目的是为了提供需要评估商务汉语水平而推出的“商务汉语考试”英文名称是 BCT (Business Chinese Test)专门测试第一语言非汉语者,从事商务活动的汉语水平而设立的国家级标准考试。

王俊(2011)《来华留学生的汉语学习需求研究》.^[3]指出:一文中认为,需求分析从上个世纪七十年代以来就一直被认为是外语学习的一个关键因素。需求给语言学习提供了最基本的动力,也是学习者在漫长和枯燥的语言学习中坚持下来的一种力量。充分了解来华学习汉语的留学生其汉语学习需求。该文章主要通过调查问卷的形式,并辅助以旁听课堂教学、对部分留学生进行深入访谈等研究手法。

陈芳,郭鹏(2008)《商务汉语教学需求分析的内涵和框架》.^[4]指出:一文中认为,随着中国经济的高速发展,商务汉语作为一种专门用途汉语的实用价值和潜在价值正在提升,世界各国对商务汉语的需求日益增强。如何在短时间内对学习者进行有针对性的商务专门用途汉语的教学,成为近年来对外汉语研究的新内容。

李业才、陆华(2010)《商务汉语供求分析与因应策略》.^[5]指出:一文中认为,对商务汉语的供求状况作细致分析并提出因应策略,有着重要的实践意义。

[1] 杨绘绘.上海港口物流发展现状以及对策分析[J].上海海事大学经济管理学院,2012. 28-29

[2] 崔妙莹.基于商务汉语改革的商务汉语需求调查分析[D].华东师范大学,2011. 15-20

[3] 王俊.来华留学生的汉语学习需求研究[D].浙江大学,2011. 10-11

[4] 陈芳,郭鹏.商务汉语教学需求分析的内涵和框架上[J].海财经大学国际文化交流学院,2008. 33-34

[5] 李业才,陆华.商务汉语供求分析与因应策略[D].广西财经学院,2010. 16-18

供求状况：供应短缺、需求强烈； 因应策略：开发商务汉语资源；优化商务汉语师资；改革商务汉语课程。

张黎(2011)《商务汉语教学需求分析》.^[1]指出：一文中认为，商务汉语作为一种专门用途语言，其教学的前提与基础是需求分析。首先对商务汉语需求的目标情景进行分析，包括目标情景中的交际活动和交际技能；其次，对商务汉语的学习需求进行分析，学习需求存在五个方面的差异。

何蓓蓓(2006)《国际商务汉语教程》与《国际商务汉语》的比较》.^[2]指出：一文中认为，现有的商务汉语教材在数量上和质量上都难于满足学习和教学的需要，因此加快商务汉语教材的建设成为当务之急。前人或是对新型商务汉语教材从理论上提出了总体设想，或是在教学过程中对教材的某一部分提出了改进建议，都不曾全面系统地对商务汉语教材的编写提出规划。内容旨在根据商务汉语的特点，讨论商务汉语教材各部分的编写原则及方法，通过对两部现行商务汉语教材。

三、研究的范围、研究目的、研究方法和研究的创新性

（一）研究范围

本论文研究的主要内容是：概述中泰经济发展的背景并分析泰国物流企业商务汉语人员的状况。通过泰文、中文资料和问卷调查，分析目前泰国物流企业的商务汉语人员的状况，以及商务汉语对物流企业的重要性。分析在泰国物流企业中应用商务汉语情况的反馈，工作人员使用商务汉语的情况，以及企业与人员对商务汉语水平的需求，最后对未来泰国物流企业中商务汉语人才的需求趋势作出分析和预测。

本论文的研究范围是：16 家从事泰国物流的企业，以及 150 名从事在泰国物流企业工作的员工与主管做问卷调查。

（二）研究目的

本论文的研究目的是：研究泰国物流企业运用商务汉语的情况和现状，调查在泰国物流企业中应用商务汉语情况的反馈，调查在泰国物流企业中工作人员使用商务汉语的要求，以及企业与人员对商务汉语水平的要求，对未来泰国物流企业中商务汉语人才的需求趋势作出预测。

[1] 张黎.商务汉语教学需求分析[J].北京语言大学,2006.30-31

[2] 何蓓蓓.国际商务汉语教程与国际商务汉语的比较[D].华中科技大学,2006.21-25

(三) 研究方法

本论文的研究方法是：工作人员的调查问卷。主要强调在泰国工作，为物流业或者物流公司的人士。本调查问卷将提问在工作中的负责人员、语言方面的相关内容，需要使用汉语的工作类型和汉语使用频率等，探索其技能以及员工自身汉语等级，包括态度、商务汉语在未来的趋势等。

运用访谈调查，对用人单位的物流企业和商务汉语应用人员进行实际访谈。然后根据上面收集到的调查结果进行分类、归纳、分析和研究。本文只研究曼谷及周边地区的企业、公司及工作人员。所以调查结果可能与其他省份或区域对商用汉语的需求状况有所出入。

(四) 研究创新性

根据目前所掌握的资料，还没有查到与本论文课题直接相关的研究文献。虽然有对语言交流、沟通和物流企业方面的一些研究文献，但不是跟商务汉语有关，目前能够查阅到的只有商务英语在物流行业中应用的研究文章，而有关商务汉语在泰国物流企业中的论文和研究还是一个新的课题。

本论文首次通过对在泰国的物流企业员工和主管的调查，调查相关物流企业对汉语人才需求情况和员工汉语水平的实际情况，以及目前所遇到的问题，最后对未来泰国物流企业中商务汉语人才的需求趋势作出预测。

第一章 泰国现代物流企业中商务汉语的使用情况

第一节 世界物流经济一体化的发展

“物流”这一概念出现于二战期间，美国从军事需要出发，在对军火进行战时供应中，首先采用了“物流管理”*(Logistics Management)这一名词，并对军火的运输、补给、屯驻等进行全面管理。二战后，物流管理被美国人用到企业管理中，称作“企业物流”*(Business Logistics)，是指对企业的供销、运输、存储等活动进行综合管理。

第二次世界大战期间，美国对军火等进行的战时供应中，首先采取了后勤管理(Logistics Management)这一名词，对军火的运输、补给、屯驻等进行全面管理。从此，后勤逐渐形成了单独的学科，并不断发展为后勤工程、后勤管理和后勤分配。后勤管理的方法之后被引入到商业部门，被人称之为商业后勤(business Logistics)。定义包括原材料的流通、产品分配、运输、购买与库存控制、储存、用户服务等业务活动，其领域包括原材料物流、生产物流和销售物流。

20世纪50年代到70年代期间，人们研究的对象主要是狭义的物流，是与商品销售有关的物流活动，是流通过程中的商品实体运动。因此通常采用的仍是Physical Distribution*一词。

联合国物流委员会1999年对物流作了新的界定，它指出，“物流”是为了满足消费者需要，而进行的从起点到终点的原材料、中间过程库存、最终产品和相关信息有效流动和存储计划、实现和控制管理的过程。

因此，物流是指为了满足客户的需要，以最低的成本，通过运输、保管、配送等方式，实现原材料、半成品、成品及相关信息由商品的产地到商品的消费地所进行的计划、实施和管理的全过程。物流一般由对商品的运输、仓储、包装、搬运装卸、流通加工，以及相关的物流信息等环节构成，并对各个环节进行综合和复合化后所形成的最优系统。对物流的管理就是如何按时、按质、

* 物流管理(Logistics Management)是指在社会再生产过程中，根据物质资料实体流动的规律，应用管理的基本原理和科学方法，对物流活动进行计划、组织、指挥、协调、控制和监督，使各项物流活动实现最佳的协调与配合，以降低物流成本，提高物流效率和经济效益。现代物流管理是建立在系统论、信息论和控制论的基础上的。

* 企业物流是指企业内部的物品实体流动。它从企业角度上研究与之有关的物流活动，是具体的、微观的物流活动的典型领域。

* 传统物流指产品出厂后的包装、运输、装卸、仓储，而现代物流提出了物流系统化或叫总体物流、综合物流管理的概念，并付诸实施。

按量，并且以系统最低的成本费用把所需的材料、货物运到生产和流通领域中任何一个所需要的地方，以满足人们对货物在空间和时间上的需求。

物流的基本职能从总体上说就是管理商品实体运动的，是与商品使用价值运动有关的。因此，建立和健全必要的储存、运输基础设施，是发挥物流职能的前提条件。在此基础上，物流总体功能才能得以通过商品运输、保管、装卸、包装、配送、流通加工及与此有密切关联的物流情报职能的发挥体现出来。

1、运输职能：由于商品产地与销地之间存在着空间的背离，所以要使消费者或用户买到所需商品，必须使商品从产地到达销地，这一职能只有通过商品的运输优势得以发挥。因此，物流的运输职能创造着物流的空间效用。它使物流的核心。不少人说物流就是商品运输，也正是从运输核心地位的角度来分析的。

2、保管职能：商品生产与商品消费间存在着时间上的不均衡。农副土特产品大多是季节性生产，常年消费；日用工业品大多是集中生产，分散消费。这就使商品流通的连续进行，存在着时间上的矛盾。要克服这个矛盾，必须依靠商业储存来发挥作用。通过商业储存，才能保证商品流通，连续均衡顺畅地进行，才能使商品连续充足地提供给市场。所以说，保管职能创造着物流的时间效用，是物流的支柱，虽然，商品储存在商品流通过程中处于一种或长或短相对停滞的状态，但这种停滞的状态是由产品的产销方式和产销时间决定的，它是商品流通的物质保证，是商品流通所必需的。

3、包装职能：要能使商品实体在物流中通过运输、储存环节，顺利地到达消费者手中，必须保证商品的使用价值完好无损。因此，商品的包装职能十分必要。合适的商品包装，可以维护商品的内在质量和外观质量，使商品在一定条件下不至于因外在因素的影响而被破坏或散失，保障物流活动的顺利进行。包装职能是运输、储存职能发挥的条件。

4、流通加工职能：由于商品产销方式的不同，生产性消费一般要求大包装、单花色、大统货、单规格、散装件，而个人生活消费则需要商品小包装、多花色、分规格、组合件等，这就需要在流通中进行必要的流通加工，才能适应商品销售的需要。

流通加工是在商品从生产者向消费者运动的过程中，为了促进销售维护商品质量和实现物流效率，而对商品进行的再加工。流通加工的内容，包括装袋、分装、贴标签、配货、数量检查、挑选、混装、刷标记、剪断、组装和再加工改制等。流通加工职能的发挥，有利于缩短商品的生产时间，满足消费者的多样化需求，克服生产单一性与需求多样化的矛盾，提高商品的适销率。

5、配送的职能：配送是指按用户的订货要求，在物流中心进行分货、配货工作，并将配好的货物送交收货人。配送在整个物流过程中，其重要性应与运输、保管、流通加工等并列，是形成物流的基本职能之一。

6、信息职能：信息子系统是作业子系统的神经系统。企业物流活动状况要及时收集，商流和物流之间要经常互通信息，各种物流职能相互衔接，这些都要靠物流信息职能来完成。物流信息职能是由于物流管理活动的需要而产生的，其功能是保证作业子系统的各种职能协调一致地发挥作用，创造协调效用。

一、国际贸易的发展

国际物流(International Logistics)* 是相对国内物流而言的，它是国内物流的延伸和进一步扩展。当生产和消费行为在两个或两个以上的国家(地区)独立进行时，为克服生产国和消费国之间空间和时间距离方面的困难，对物资(货物)所进行的物理性移动的一项国际贸易或国际交流活动，即为国际物流，即卖方交付单证、货物和收取货款，买方接受单证、支付货款和收取货物，从而完成国际商品交易的目的。这一项国际经济贸易活动，是国际贸易的一个组成部分，各国之间的相互贸易最终通过国际物流来实现。

随着国际贸易的发展，国际物流得以不断完善。作为国与国之间经济往来的桥梁，国际物流与国际贸易共同构成了国际经济发展不可或缺的两个方面，并对促进国际贸易发展有着不可忽视的作用，二者之间是相互依存相互制约的关系。

(一) 国际贸易是国际经济发展的必然产物

国际贸易是国际间商流、物流和信息流的转换渠道，它可以使各国社会再生产得以顺利进行。当今世界是开放的世界，在发展本国经济的同时，各国与其它国家之间相互依赖、相互补充的程度越来越高。国际贸易是国际经济发展的必然产物，这是不以人的意志为转移的。

(二) 国际物流是实现国际贸易的保障

国际贸易在国与国之间，通过商品所有权的转移、使用价值的让渡，实现了商品价值，为国家创造外汇收入。而国际贸易的实现，又是以国际物流为前提的。只有通过跨境商品的流动，即将商品从一国(地区)运送到另一国(地

* 国际物流是不同国家之间的物流，这种物流是国际间贸易的一个必然组成部分，各国之间的相互贸易最终通过国际物流来实现。

区)，一国（地区）与另一国（地区）之间的贸易才能够最终实现。国际物流的全过程包括出口国的出口商品离开国境（或关境）之后，到进口国的国境（或关境），这一长距离的流动过程，是实体从供给国向需求国在空间、时间上的流动过程，是创造国际性时间、场所性价值的经济活动。可见，国际贸易的实现与发展依赖于国际物流的实现与发展，国际物流的正常运行是国际贸易实现的保障。

（三）国际贸易促进物流国际化

第二次世界大战*以后，出于恢复重建工作的需要，各国积极研究和应用新技术、新方法，促进生产力迅速发展，世界经济呈现繁荣兴旺的景象，国际贸易发展得极为迅速。同时由于一些国家和地区资本积累达到了一定程度，本国或本地的市场已不能满足其进一步发展的需要，加之交通运输、信息处理及经营管理水平的提高，出现了为数众多的跨国公司。跨国经营与国际贸易的发展，促进了实物和信息在世界范围内的大量流动和广泛交换，物流国际化成为国际贸易和世界经济发展的必然趋势。

二、现代物流与经济的关系

（一）现代物流在经济发展中作用的分析

物流在经济发展中的作用表现在：物流的发展为经济增长提供了保障，是经济增长的前提条件，经济的增长与发展是以物流的发展为基础的，物流对经济增长有着重要的作用。

社会化大生产是一个复杂的过程，社会专业化分工的出现，使得生产、分配、交换和消费是在一个极其广大的空间进行，并且同样可能存在时间的差异性，只有依靠物流这一纽带，才能将整个复杂过程的各个环节连接起来，使社会化大生产得以实现。完善的物流网络体系是保证社会专业化分工得以实现的前提。所以，物流对经济增长的快速发展起到前提保障的基础性作用。

物流除了对经济增长起支撑作用以外，物流的快速发展还可以刺激经济的进一步增长和发展。物流对经济增长的促进作用体现在以下方面：现代物流的本质是社会分工发展的产物，同时现代物流的发展可以促进分工的进一步深化，

* 第二次世界大战（World War II，简称二战，亦可称世界反法西斯战争）。1939年9月1日—1945年9月2日，以德国、意大利、日本法西斯等轴心国（及保加利亚、匈牙利、罗马尼亚等国）为一方，以反法西斯同盟和全世界反法西斯力量为另一方进行的第二次全球规模的战争。

从而进一步促进经济的增长；现代物流的发展还可以促进现代化大工业的发展；现代物流的发展可以加快全球经济一体化的进程；现代物流的发展还可以改善投资环境，促进地区招商引资和外资的流入等等。

（二）经济增长对物流发展的推动作用

现代物流* 被认为是经济发展到一定阶段的产物，经济发展对现代物流的影响作用一方面体现在经济的大幅增长，对物流的需求也会随之加大，而物流需求的增加可以推动现代物流的发展，另一方面体现在经济的发展水平决定了现代物流的发展水平。经济的大幅增长，必然导致巨大的物资产品的流动，也就必然导致物流量的增加，这是经济发展的必然规律，也是物流发展的必然规律。20 世纪 50 年代的日本就是通过国民经济的快速发展，从而需要将物资运到日本全国各地、世界各地，或者从各地把货物运进来，产生了巨大的物流需求，带动了物流的发展。而最近在我国出现的“物流热”，也被认为是经济增长的必然结果。

可以看出现代物流与经济增长是相互依存的统一体，现代物流是经济增长的主要构成要素，是经济系统形成与发展的一种主导力量，现代物流在经济发展中具有双重功能，即从属功能和引导功能（即基础作用与促进作用）。而同时，经济增长越迅速，对物流的需求就越高，经济对物流的依存度就越大，物流在经济增长中就愈显重要，进而经济对物流发展的推动作用也就越大。

第二节 中-泰两国物流业的发展

中国国土面积大，人口也多，投资贸易机会很好。从古时候开始泰国和中国之间就有密不可分的联系，有关泰民族的保存文献可以追溯到中国西汉（汉武帝）时期，素可泰王朝和中国就有贸易往来关系，那时泰国就有来自中国的一些工具。

当今泰中之间的血缘关系或许开始于中国元末明初时的移民，从那时起就一直有贸易关系和很多中国人进入泰国定居，尤其是世界大战和中国在 1945-1950 年内战期间有很多来自中国南方省份的人，比如广东、海南、福建和广西。他们是去逃难，但也想在泰国建立新的生活，这或许可以看出泰中之间的关系

* 现代物流 (Modern Logistics) 指的是将信息、运输、仓储、库存、装卸搬运以及包装等物流活动综合起来的一种新型的集成式管理，其任务是尽可能降低物流的总成本，为顾客提供最好的服务。

像兄弟间源远流长，就像一句话说道：“泰中一家亲”。两国建立外交关系始于1975年7月1日，泰中之间的关系飞速发展。

一、 中-泰双方合作伙伴关系

（一）中-泰进一步发展关系

应泰国前总理英拉·西那瓦* 邀请，中华人民共和国国务院总理李克强于2013年10月11日至13日对泰国进行正式访问。双方一致认为自2012年两国建立全面战略合作伙伴关系以来，中泰关系进入了新的发展阶段，展现出更加巨大的合作潜力和更加广阔的合作前景，已超越双边范畴，为地区和全球层面开展战略性的合作提供了新机遇。双方同意推进两国各领域务实合作，惠及两国人民，为促进本地区和世界的和平、稳定与繁荣作出贡献。为此，双方决定进一步发展中泰关系，加强政治、经贸、投资、金融等领域的合作，就经贸、投资和金融领域双方提出以下观点：

- 1、双方同意加强交流与合作，通过中泰贸易、投资与经济合作联委会等机制，推动双边贸易便利化，促进双边贸易与投资的增长；
- 2、双方重申希望到2015年，实现双边贸易额1000亿美元的目标。鉴于此，双方同意继续以经贸合作：五年发展规划指导两国经贸关系发展，加强经贸联系，实现两国经济可持续发展；
- 3、双方同意通过加强投资信息交流，创造便利条件，改善双边投资环境；
- 4、双方同意密切在橡胶产业、生物塑料业和绿色产业的投资合作。双方同意就环境管理、绿色供应链管理和可持续发展生态城市建设交流做法和经验；
- 5、双方同意通过在相关机制框架内加强合作社发展、农产品加工与贸易、农业企业投资和粮农政策协调方面的合作，提升两国农业合作水平；
- 6、双方同意深化金融和银行业合作，更多使用两国本币作为两国贸易和投资结算货币，完善相关合作机制，为双方贸易、投资和经济合作提供便利。双方将共同探讨提供更便利的人民币清算服务。

（二）中-泰物流的发展将会促进两国贸易的再次发展

1、中-泰物流的快速发展极大地降低了中泰贸易成本

* 英拉·西那瓦，泰国前总理，国防部前部长，著名企业家。1967年出生于泰国清迈府，第四代泰国华裔，祖籍广东省梅州市丰顺县塔下村，梅州客家人后裔，是泰国前总理他信·西那瓦最小的妹妹，比他信小18岁。英拉先后在泰国清迈大学和美国肯塔基州立大学取得政治学学士和政治学硕士学位。

贸易的成本主要有交易成本和物流运输成本两部分。物流成本一般是指在货物自生产到销售的整个过程中所需耗费物流成本的总和。对外贸易中的国际物流的成本更是包括了出口国内物流成本、国际间物流成本、进口国物流成本这三部分，而且对外贸易的物流时间、距离较长，物流成本比较高，而交易成本随着电子商务的快速发展，已经基本上趋于零，基本上现代的贸易就是一鼠标+车轮的模式，所以物流成本就成为了对外贸易的重要成本之一。随着中泰之间物流网络的不断完善，物流水平的不断提升，物流成本将会在一定程度上有所下降，到时将会极大的便利两国之间的贸易以及货物的经济运输，同时将会极大地促进贸易向更多领域全面发展。

2、中—泰物流的快速发展为贸易的发展提供了更加高效的物流保证

贸易的最终目的就是要实现货物的流动才能算是贸易的真正完成，可见，物流就是为贸易提供保证的，那么这种保证能力的发达就直接影响到贸易的发展。正如酒香还怕巷子深，泰国丰富的矿产资源，即便中泰两国有再大的贸易需求，如果两国之间没有物流能力来运输这些货物，那么两国的贸易也是无法进行的。所以，中泰物流的健康发展，势必会为两国的贸易提供更加高效的物流保证，最终还可以促进贸易的发展。

(三) 中—泰双边物流发展的对策及建议

1、建议达成协议

建议两国达成公路国际运输的相关协议，为了降低陆路运输成本费用，昆曼公路上的运费占整个货物价格的 18%左右，高昂的保管费用致使昆曼公路通而不畅。中泰双方贸易的商品类别一般为低附加值的农副产品和工业产品，加上运输成本，货物到达目的地后就难以销售出去，严重阻碍着双方贸易的发展。

2、建议政策扶持

中泰双方政府应出台互认车辆的扶持政策，载满货物的车辆在公路上堪比血液，血液流通不畅致使昆曼国际公路发挥不了其应有的效用，乃至造成了资源的严重浪费。目前，由于泰国国会尚未批准《大湄公河次区域* 便利客货跨境运输协定》，所以中泰双方还不能实现车辆互通。

3、建议开放更多的中国口岸

中国目前规定中泰检验检疫协定只核定景洪港为泰国水果进口指定报关口岸，那么也意味着以磨憨口岸为进出口咽喉的昆曼公路是不能进口泰国水果的。

* 大湄公河次区域(缩写 GMS)是指湄公河流域的 6 个国家和地区，包括柬埔寨、越南、老挝、缅甸、泰国和我国云南省。

革新、放宽通关、检验检疫等政策，开放更多的中国口岸，使贸易商品由市场决定，可以使得资源优化配置，昆曼公路便能发挥应有的作用。

4、税收优惠

以税收优惠政策引导第三方物流业的发展，激活货代业的发展。国际物流运作的主体是企业，政府对税收政策予以支持，可以减少运营成本，促使双边的第三方物流业的发展。其次，代表着货主利益、涉及报关、报验、保险、结算、包装等诸多领域的货代业，可以为货主选择最佳运输方案，在一定程度上激活了国内贸易的需求。

中泰双边贸易与物流运输正在不断发展。应该在中泰国际公路发展和互利原则的基础上，扩大贸易、并提供便利，以促进双边国家和其它国家在贸易、投资、货运、服务、能源、通讯和旅游等领域的合作。加强文化、教育、卫生、体育、环保等方面的交流合作。本文针对政策支持的建议提出相关公路、国际运输的扶持政策、与降低陆地运输成本费用、革新及推动中泰双方政府应出台互认车辆的扶持政策与规定，以促使双边的第三方物流业的发展。

二、中 - 泰运输通道的现状与规划

（一）中-泰公路通道现况与规划

昆曼公路* 全长约 1800 千米，起于昆明，途经云南省的玉溪、元江、磨黑、小勐养、橄榄坝、勐仑、勐腊后，从磨憨口岸出境，进入邻国老挝，最后止于泰国首都曼谷（如图所示）。昆曼公路在中国境内约 688 公里，绝大部分已建成高速公路；老挝境内 247 公里路段大部分达到了东盟二级公路标准；泰国境内 813 公里路段已全部实现高速化或高等级化。

*昆曼国际公路（Kunming - Bangkok Road）全长 1800 余公里，东起昆（明）玉（溪）高速公路入口处的昆明收费站，止于泰国曼谷。

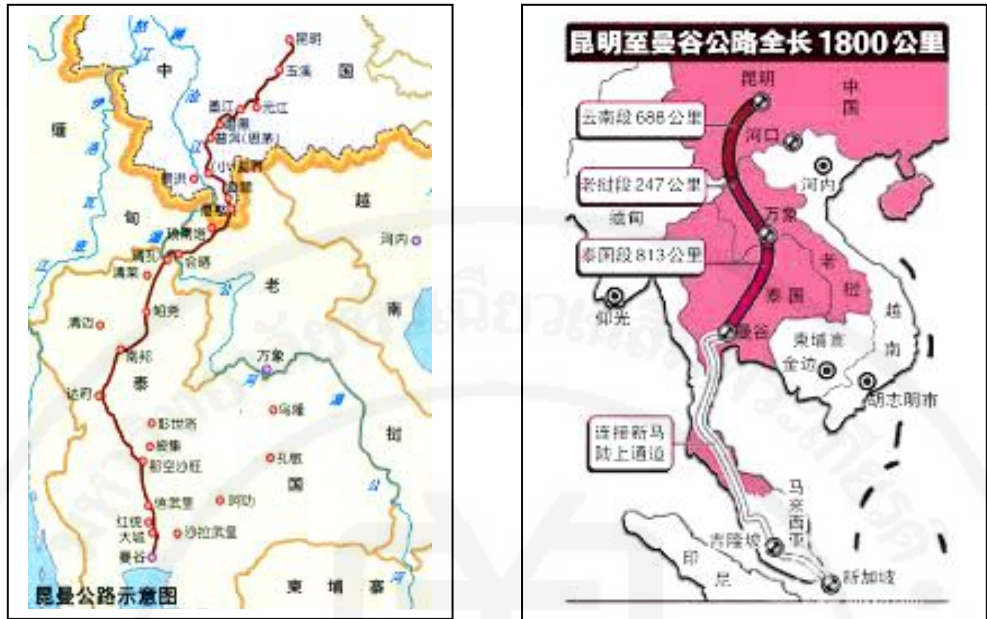


图 1-1 昆明—曼谷公路示意图

自 2008 年 3 月“昆曼”公路正式通车后，昆明到磨憨地区仅需 10 个小时左右，从昆明到曼谷的行程也从 40 多个小时缩短到 20 个小时左右。在 2010 年中国对老挝、泰国的贸易量高达 540 亿美元，也就是说，以磨憨口岸 拥有 5.6 亿元的过货价值，“昆曼”公路对中国与老挝、泰国间贸易额的贡献率仅占 1.04%，“昆曼”公路流通的时间成本和物流成本严重缺乏比较，还远远没有发挥出“黄金通道”的作用。

（二）中-泰海路通道的现况与规划

泰国每年进出口的货物 85—90%是通过海上运输方式运抵目的地的，其中泰国的多数食品及农产品对中国大陆的出口均需通过香港码头，再通过广州市场才能进行分销。“中泰”间的海上运输路线主要分为两条线路在：第一条是以云南、广西为进出口贸易主体的澜沧江-湄公河国际航线；第二条为太平洋航线中的远东-东南亚航线。

1、澜沧江-湄公河国际航线*

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

* 澜沧江—湄公河国际航运通航 10 年来，客货运输量、运输船舶数量大幅增长，运输品种品质逐步提高，运输品种从单一的件杂货发展到现在的集装箱、重大件、冷藏鲜货、国际旅游多品种兼有的综合运输服务。

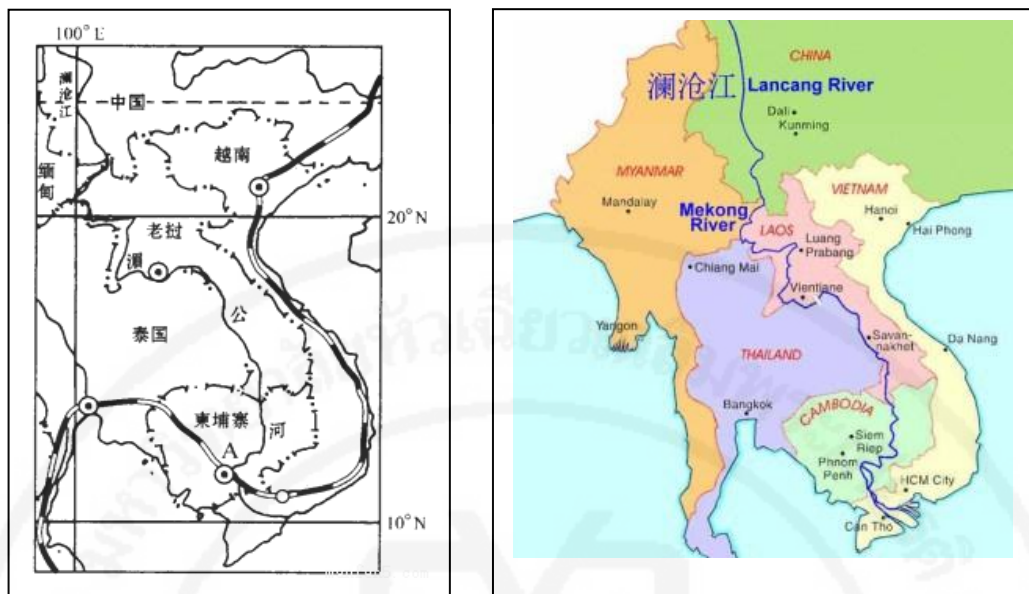


图 1-2 澜沧江-湄公河海路示意图

自 2001 年 6 月通航以来，虽然大多数船舶只能在 5 月-12 月丰水期航行，但十年间该航道完成货运量从最初的 500 吨，发展到现在的近 50 万吨；国际运输船舶则以普通干货船为主，数量也从最初的 8 艘发展到现在的 115 艘，运输船舶最大载重吨位从最初的 80 吨发展到现在的 380 吨。据云南省港务部门统计，2009 年，澜沧江国际航运运量 30 万吨，水运进出口值 1 亿美元。“澜沧江—湄公河”^{*}航运通道的航运能力有限，每年通过的货物只有 20 万~30 万吨。

进出口货物具有一定互补性。进口的货物以农副产品（桂圆干、大米、热带水果）、百货、橡胶、橡胶制品、木材为主，并伴有零星的食用油、饮料、味精等货物；出口以农副产品（苹果、梨、石榴、大蒜、蔬菜、瓜子）、百货、毛毯为主，适时的配以化肥、摩托车配件、饲料、奶粉等轻工业产品。

2、远东-东南亚国际航线^{*}

此航线是中国货船去往东南亚各港口，以及经马六甲海峡去印度洋，大西洋沿岸各港的主要航线。东海，台湾海峡，巴士海峡，南海是该航线船只的必经之路。泰国湾航线形成较早，所以较为繁忙；出口的货物多经此线并经香港转运至中国大陆各地。

^{*} 澜沧江-湄公河是一条流经亚洲的国际大河，也是世界第六大河、亚洲第三大河，东南亚第一大河。澜沧江-湄公河发源于中国青海省唐古拉山脉岗果日峰的扎曲，在越南南部胡志明市（西贡）南面入太平洋的南海。全长 4909 公里，流域总面积 81 万平方公里，被称为“东方的多瑙河”。

^{*} 远东-东南亚国际航线——该航线是中，朝，日货船去东南亚各港，以及经马六甲海峡去印度洋，大西洋沿岸各港的主要航线。东海，台湾海峡，巴士海峡，南海是该航线船只的必经之路，航线繁忙。



图 1-3 泰国国内外港口分布图

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

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

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

(三) 中-泰铁路通道现状与规划

1、铁路通道现状

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

2、铁路通道规划

泛亚铁路（Trans-Asian Railway, TAR）是一个统一的、贯通欧亚大陆的货运铁路网络。亚洲 18 个国家的代表于 2010 年 4 月 10 日在韩国釜山正式签署《亚洲铁路网政府间协定》，筹划了近 50 年的泛亚铁路网计划最终得以落实。其中泛亚铁路—东南亚走廊* 分为东、中、西三线，全长 1.4 万公里。东线由昆明出境前往越南，经柬埔寨至马来西亚及新加坡；中线由昆明出境往寮国（老挝），经泰国、马来西亚到达新加坡；西线由昆明经大理至瑞丽，再由瑞丽出境经缅甸，并辐射印度洋出海口，终点为新加坡。如图所示。



图 1-4 泛亚铁路“东南亚走廊”示意图

* 泛亚铁路东南亚走廊，全长 5000 公里，连接新加坡与中国南部，途径泰国、柬埔寨和越南等国，总投资额约 150 亿美元，仅辅线就将耗资约 18 亿美元。预计在 2015 年建成。

(四) 中 - 泰空运通道现况与规划

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

第三节 现代泰国商务汉语使用者的情况

一、使用者的教育背景方面

2015 年是泰国着手东盟十国自由经济区协议的一年，通过东盟联合成为东盟经济社区（或称为 AEC），不久的将来通过中日韩加入 AEC 将成为东盟+3，将在经济方面掀起很大的波动。劳动、资金、商品和服务的自由流动将成为产业因素，为了贸易投资方面的合作方便，为了减少贸易投资障碍，为了贸易投资业务扩展，努力提高其成员国民众的生活标准。通过预测，由于中国经济的快速增长，中国将在 2020 年代替美国成为世界经济巨人，除此之外中国还宣布了第 12 次经济社会发展的五年计划，并将在投资方面影响世界经济，成为东盟+3 的一部分，而对地区级经济产生影响尤其是中国南海国家即越南、马来西亚、印度尼西亚、文莱、菲律宾和泰国，因此不能回避的是中国、中国人和中文尤其是商务汉语，对于贸易投资和泰国劳动市场而言，其正在影响力和角色在逐步上升。

对于泰国而言，一百多年前国外的影响就传到泰国来，所以泰国渐渐打开了自由贸易市场。后来泰国与其他国家特别是中国做贸易，交流和运输系统就逐渐具备，突出中文知识能力方面的人员是中文老师，或者主要使用中文的地区比如中国台湾和香港。现在有各个等级的中文教学，从幼儿园小学、中学到大学，以及面向一般感兴趣的学者的私人中文教学机构，尤其是大学细分有关中文的学科为许多分支，比如酒店服务中文、医疗中文、旅游中文等等。当然也需要有更高中文能力的老师，然而我们可以看到在泰国整体的中文教学情况，尤其是政府和私人的研究机构还不能够被认为是多么的成功，因为各种障碍因素即缺乏专业教师、缺乏中文教学课程，以及关于学习者自身必备的因素等。

在商务汉语教学中，商务汉语教师不仅缺乏，更严重的是，教授该课程的教师只会汉语而不具备商务知识，他们不是商务汉语专业毕业的。他们既要教普通汉语，又要教商务汉语课程，要负的责任过多，所导致的结果就是教学实效性不高。

二、酒店、旅游业中的商务汉语使用情况

目前中国人对于旅游消费方面也给予了重视，来往泰国旅游的游客也在逐年增加，这使得面向中国顾客的旅游公司和酒店也越来越多，而中国游客大量涌入泰国，使得需要和中国从事生意活动的人员在提升中文能力方面提出了更高的要求，不管是翻译人员还是接待员或者服务人员。

三、进出口贸易行业中商务汉语的使用情况

（一）概况

近几年来由于学习中文的趋势不断上升，中文对于泰国社会和劳动市场的各阶层扮演着重要角色，从以前到现在与中国大陆及港台地区和新加坡的商业联系也在一直上升。

据海关数据统计，2013年，中国与泰国双边贸易总额达712.65亿美元，较2012年同期增长2.2%，占中国与东盟十国双边贸易总额的16.1%，是中国在东盟的第三大贸易伙伴。其中，中国自泰国进口385.24亿美元，同比增长0.1%；对泰国出口327.41亿美元，同比增长42%。2013年，中国对泰国贸易逆差额为57.83亿美元。

（二）中国与泰国双边贸易呈现出的特点

中国与泰国双边贸易持续增长，但增速稍显缓慢，增幅偏小，进口微增0.1%，而出口则呈现42%的增长趋势。因此，中国对泰国贸易逆差大幅减小。多年来，泰国对中国的出口贸易异常活跃，而中国也在积极地开拓泰国市场，两国贸易逐渐趋于平衡。

两国进出口贸易的产品结构也在不断优化，呈现出优势互补、互利双赢的格局。机电产品在双边贸易中所占比重最大，增长稳健。机械是2013年双边进出口的第一大产品，电子是双边进出口第二大产品。上述两类产品占泰国对华出口总额的36.4%，占泰国自华进口总额的37.9%。其中，2013年中国电子产品自泰国进口的增幅为7.1%。塑料及其制品是泰国对华出口的重要产品，占泰国对华出口总额的13.5%，2013年的增幅有所增长。各类金属及其制品是泰国自华进口的重要产品，钢铁是2013年泰国自华进口的第三大产品，占泰国自华进口总额的10.8%，呈现9.6%的下滑。

此外，在双边主要进出口产品结构中，设备仪器和车辆正日益成为双边贸易的主要产品，双边产品结构进一步优化，2013年出口额分别达到14.62亿和

12.86 亿美元，分别占 2013 年出口总额的 8.6%和 7.6%。其中车辆产品的出口在 2013 年获得了 18.7%的增长。

根据泰中进出口数据统计，我们可以看到泰中有长久的贸易联系，这就为商务汉语人才提出了更高的要求。



图 1-1 2013-2014 年中国自泰国主要进口产品金额



图 1-2 2013-2014 年中国对泰国主要出口产品金额

（二）中国与泰国双边贸易呈现出的特点

中国与泰国双边贸易持续增长，但增速稍显缓慢，增幅偏小，进口微增 0.1%，而出口则呈现 42% 的增长趋势。因此，中国对泰国贸易逆差大幅减小。多年来，泰国对中国的出口贸易异常活跃，而中国也在积极地开拓泰国市场，两国贸易逐渐趋于平衡。

两国进出口贸易的产品结构也在不断优化，呈现出优势互补、互利双赢的

格局。机电产品在双边贸易中所占比重最大，增长稳健。机械是 2013 年双边进出口的第一大产品，电子是双边进出口第二大产品。上述两类产品占泰国对华出口总额的 36.4%，占泰国自华进口总额的 37.9%。其中，2013 年中国电子产品自泰国进口的增幅为 7.1%。塑料及其制品是泰国对华出口的重要产品，占泰国对华出口总额的 13.5%，2013 年的增幅有所增长。各类金属及其制品是泰国自华进口的重要产品，钢铁是 2013 年泰国自华进口的第三大产品，占泰国自华进口总额的 10.8%，呈现 9.6% 的下滑。

此外，在双边主要进出口产品结构中，设备仪器和车辆正日益成为双边贸易的主要产品，双边产品结构进一步优化，2013 年出口额分别达到 14.62 亿和 12.86 亿美元，分别占 2013 年出口总额的 8.6% 和 7.6%。其中车辆产品的出口在 2013 年获得了 18.7% 的增长。

根据泰中进出口数据统计，我们可以看到泰中有长久的贸易联系，这就为商务汉语人才提出了更高的要求。

第二章 泰国物流企业对商务汉语的需求情况调查分析

在 1997 年亚洲经济金融危机的时期，泰国向国际货币基金（IMF）^{*} 求助，那时泰国在企业和服务型企业方面开始使用自由贸易系统。当时许多外国企业公司到泰国来投资，并且那些和泰国人合伙投资的公司就趁此机会协调自己的股份或者将其业务归属于自己，比如：汽车组装业、商场、大型工业或银行等业务，这些都由外国人来经营。当时恰好是跨国投资的热潮，泰国在自由贸易系统的压力下处于全球化的状态。因此物流业务就随着全球化而发展，尤其是欧美国家和亚洲国家的日本。后来物流企业影响到泰国，使得泰国的投资和贸易发展提速，增加了与外国竞争力。

目前泰国政府很重视物流企业的发展。2006 年，泰国物流协会把物流的责任分为九种，如下：

- 销售经营和计划服务
- 提前计划和预算
- 采购
- 持有库存
- 接受顾客的订单和与单位的各部门交换物流资料
- 物料搬运
- 运输过程
- 仓库管理
- 将产品回收改装或作废

泰国第二项物流系统发展计划政策（2013 年 - 2017 年）《为竞争力的贸易服务以及物流管理政策》的主要是下面三点：

- 提高供应链的机会 (Supply Chain Enhancement)
- 提高贸易方便化 (Trade Facilitation Enhancement)
- 研究以及发展 7 条战略和 21 条策略。

^{*} 国际货币基金组织（英语：International Monetary Fund，简称：IMF）是根据 1944 年 7 月在布雷顿森林会议签订的《国际货币基金协定》，于 1945 年 12 月 27 日在华盛顿成立的。

第一节 泰国物流行业中使用商务汉语现状调查分析

运用两套调查问卷对泰国 16 家从事物流企业以及 150 名在泰国从事物流企业工作的员工与企业高管进行问卷调查，以获得商务汉语在泰国尤其是曼谷地区和曼谷周围地区的物流企业中的使用情况数据，从而找到泰国物流行业使用商务汉语过程中存在的一些问题，进而提出改进的对策和建议。问卷的主要提是向使用商务汉语的员工调查。调查在泰国物流商业或者物流公司工作的人士。本份调查问卷将调查员工语言使用方面的相关内容，需要使用汉语的工作类型和中文的使用频率，调查员工的汉语等级，包括学习汉语的态度以及商务汉语在未来的发展趋势。

这本调查问卷针对公司企业和员工调查了以下几个方面：

- 1、受访者的背景，如年龄和性别，岗位以及在公司职责。
- 2、公司的基本情况，如公司的名称和位置，公司员工的总数，该公司所使用的语言。
- 3、公司对商务汉语使用方面的情况，如知识与技能汉语员工的数量，机构或部门必须使用汉语，岗位职责和职务使用汉语的频率以及运用汉语的情况，各个部门使用汉语的类型和使用频率，在使用汉语时碰到的问题。
- 4、受访者掌握汉语知识的情况，受访者的汉语基础，调查其中文的水平。
- 5、受访者的意见，如补习汉语受访者的态度，包括态度以及商务汉语在未来的发展趋势。
- 6、公司的意见，如拥有汉语基础知识的公司员工包括态度以及企业在未来使用商务汉语的发展趋势。

对 16 家从事物流企业以及 150 名在泰国从事物流企业工作的员工与企业高管进行问卷调查，目的是获得商务汉语在泰国尤其是曼谷地区和曼谷周围地区的物流企业中的使用情况数据，从而找到泰国物流行业使用商务汉语过程中存在的一些问题，进而提出改进的对策和建议。抽样调查的结果可概括如下：最常用的语言就是泰语，第二语言是英语，第三语言是汉语。

一、受访者的年龄、性别及从事的工作

员工性别： 51 位男性 占 34% ； 99 位女性 占 66% 。

员工的年龄可以看图表 1-3：

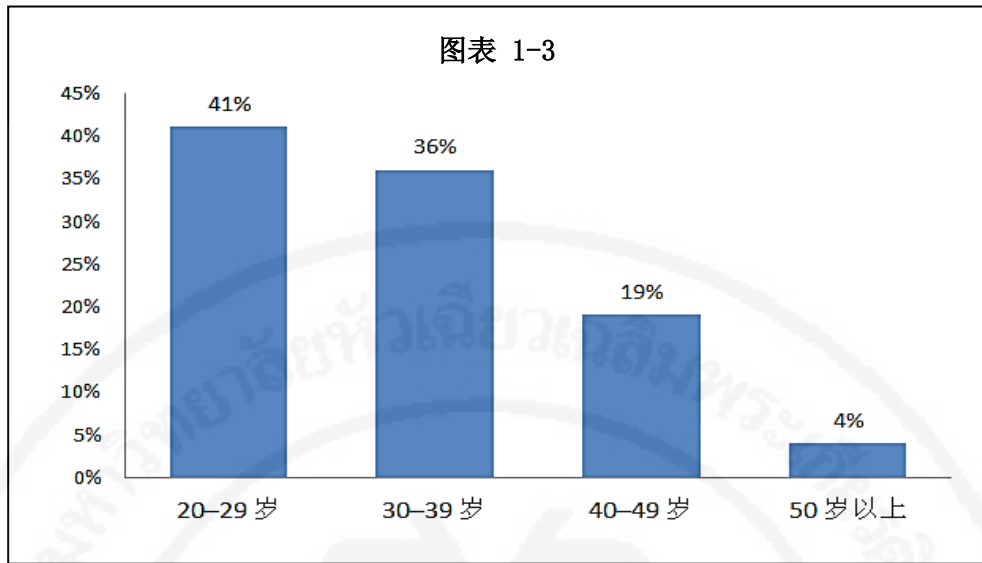
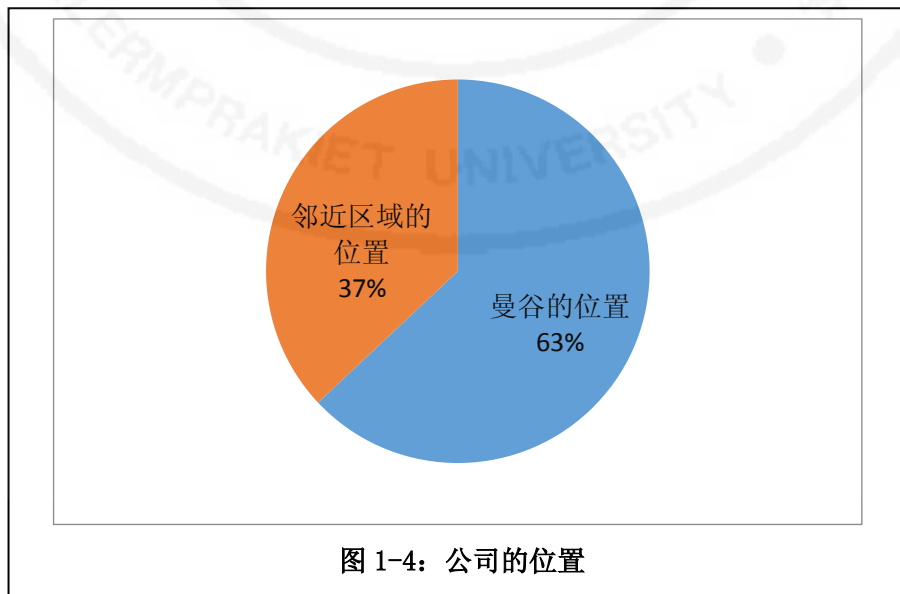


图 1-3：员工的年龄

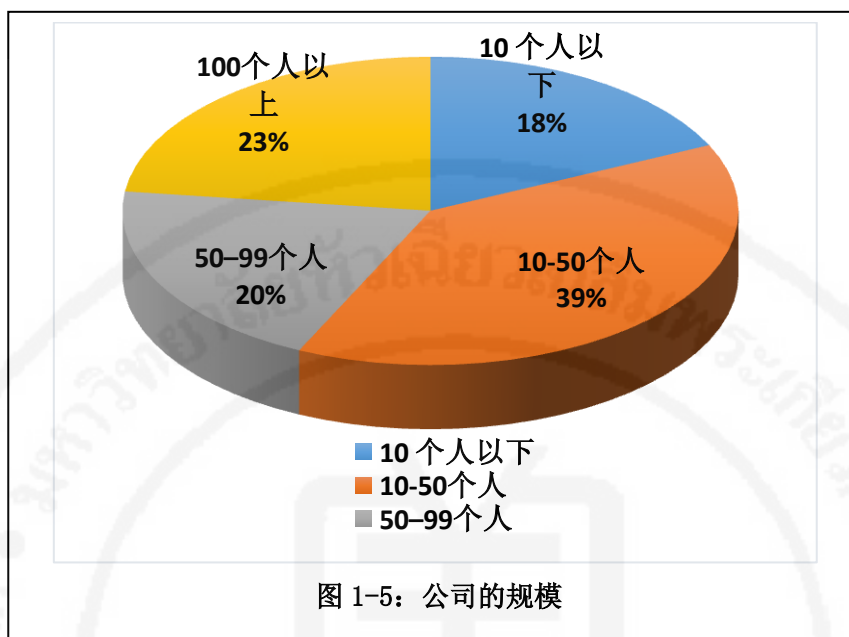
男性员工大多数在技术方面及现场工作，如库存、仓库、运输部。还有些在市场营销、销售部等等。女性员工大多数在办公室、单位工作，如整理文件，客户服务、采购、协调管理部等等。

二、被调查公司语言使用的基本情况

(一) 公司的位置

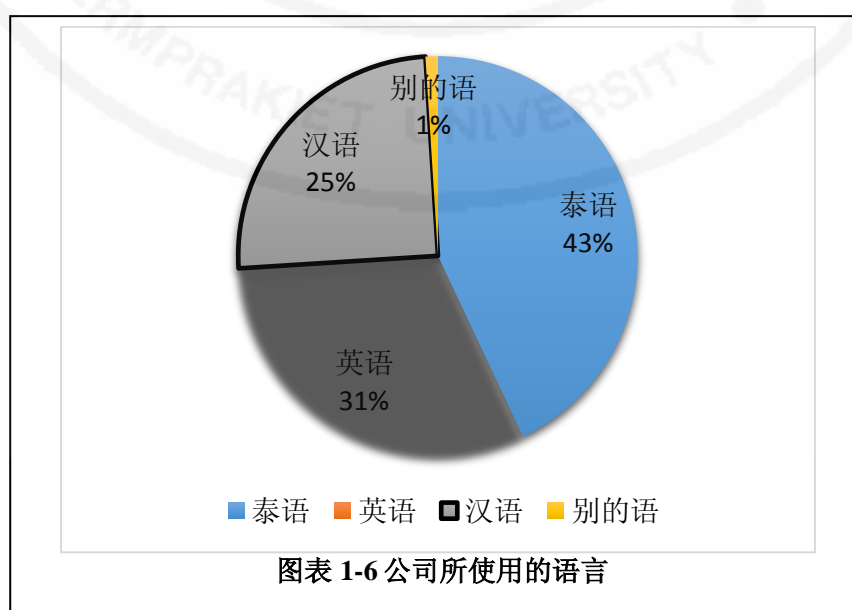


(二) 公司的规模



- 10 人以下的公司，约占 18%
- 10- 50 人的公司，约占 39%
- 50 - 99 人的公司，约占 20%
- 100 人数以上的公司，约占 23%

(三) 公司所使用的语言



第一位，是泰语，占使用总数的 43 %

第二位，是英语，占使用总数的 31 %

第三位，是汉语，占使用总数的 25 %

第四位，是别的语，如韩语，日语，占使用总数的 1 %

三、被调查公司商务汉语的使用情况

(一) 机构或部门工作中必须使用商务汉语的情况

机构或部门最常使用汉语，可以分为 11 部门：

表 2-1：机构或部门工作中必须使用汉语

机构或部门工作中必须使用汉语	百分比
采购部	16%
协调管理公司	20%
公关公司部	8%
维修部， 保修部	4%
进出口部	15%
销售部	9%
仓库管理部	7%
管理人事部	5%
运输部	1%
营销部， 促销部	12%
会计部， 财会部	3%

(二) 使用商务汉语的岗位和职务

使用商务汉语的岗位和职务分为 12 职务

表 2-2：岗位职责和职务使用汉语

岗位职责和职务使用汉语	百分比
协调管理公司内外	19%
公关公司	13%
跟文件有关的工作	10%
谈判商务	16%
翻译（口译， 书译）	6%

出差, 训练, 会议	4%
接待顾客, 高管, 员工	8%
营销, 促销	5%
仓库管理	3%
采购	11%
会计部, 财会	4%
维修, 保修	1%

(三) 公司的具备商务汉语人才是否够进行业务

公司具备商务汉语能力的人才数量, 调查问卷的总结如表 2-3:

表 2-3: 公司的具备商务汉语人才

公司的具备商务汉语人才是否够进行业务	百分比
1. 公司有具备商务汉语的人员足够数量	34%
2. 公司缺少具备商务汉语能力的人员数量	19%
3. 公司缺少具备汉语能力的人员数量	3%
4. 公司不需要员工具备商务汉语能力	44%

(四) 在工作中碰到过使用汉语的问题

在工作中遇到过汉语使用的问题, 调查问卷的总结如表 2-4:

表 2-4: 工作中碰到过使用汉语的问题

工作中碰到过使用汉语的问题	百分比
1. 没遇到过汉语使用的问题	67%
2. 碰到过汉语使用的问题	33%

(五) 公司使用商务汉语进行公司业务的情况

公司使用商务汉语进行公司业务的数量, 调查问卷总结如表 2-5:

表 2-5: 公司使用商务汉语进行公司业务的情况

公司使用商务汉语进行公司业务的数量	百分比
1. 公司的业务需要经常使用商务汉语	9%
2. 公司会使用商务汉语进行公司业务	21%

3. 公司偶尔使用商务汉语进行公司业务	8%
4. 公司很少使用商务汉语进行公司业务	11%
5. 公司没有使用商务汉语进行公司业务	51%

(六) 公司里有来自中国、中国台湾或中国香港的员工数量

表 2-6: 来自中国、台湾或香港的员数

公司里有来自中国、中国台湾或中国香港的员工数量	百分比
公司里有来自中国、中国台湾或中国香港的员工数量很多	3%
公司里有来自中国、中国台湾或中国香港的员工数量相当多	8%
公司里有来自中国、中国台湾或中国香港的员工数量数量中等	6%
公司里很少有来自中国、中国台湾或中国香港的员工	29%
公司里没有来自中国、中国台湾或中国香港的员工	54%

(七) 拥有商务汉语能力能够帮助受访者获得该公司的录用

表 2-7: 商务汉语能够帮助获得该公司的录用

商务汉语能够帮助获得该公司的录用	百分比
1. 只聘用具备商务汉语能力的职员	8%
2. 聘用能够使用商务汉语能力的职员	15%
3. 聘用具备一定商务汉语能力的职员	25%
4. 商务汉语能力很少会帮受访者获得公司聘用	22%
5. 商务汉语能力没有帮受访者获得过公司聘用	30%

(八) 公司推动或鼓励员工掌握商务汉语知识的情况

表 2-8: 公司推动或鼓励员工提高汉语知识

公司推动或鼓励员工提高汉语知识	百分比
1. 公司推动或鼓励员工提高汉语知识很多	2%
2. 公司推动或鼓励员工提高汉语知识相当多	4%
3. 公司推动或鼓励员工提高汉语知识中等	10%
4. 公司推动或鼓励员工提高汉语知识很少	26%
5. 公司没有推动或鼓励员工提高汉语知识	58%

（九）目前公司有商务汉语能力的员工情况

表 2-9：目前公司有商务汉语能力的员工

目前公司有商务汉语能力的员工	百分比
1. 很多	1%
2. 相当多	7%
3. 中等	21%
4. 很少	31%
5. 没有	40%

（十）公司经常与汉语是母语的国家和地区有生意往来

表 2-10：公司多常与汉语母语国家的联系

公司多常与汉语母语国家的联系	百分比
1. 很多	10%
2. 相当多	19%
3. 中等	12%
4. 较少	20%
5. 没有	39%

（十一）公司员工汉语水平情况

表 2-11：公司员工汉语水平情况

大多数的公司员工大概汉语水平	百分比
1. 非常好	6%
2. 很好	10%
3. 比较好	34%
4. 中等	29%
5. 要提高	21%

(十二) 公司碰到过因为员工不熟悉汉语而带来的工作失误或遗憾

表 2-12: 不会汉语而带来的失误或缺陷

公司碰到过因为员工不会汉语而带来的失误或缺陷	百分比
1. 经常碰到	3%
2. 较常碰到	10%
3. 中等	24%
4. 偶尔碰到	29%
5. 没有碰到过	34%

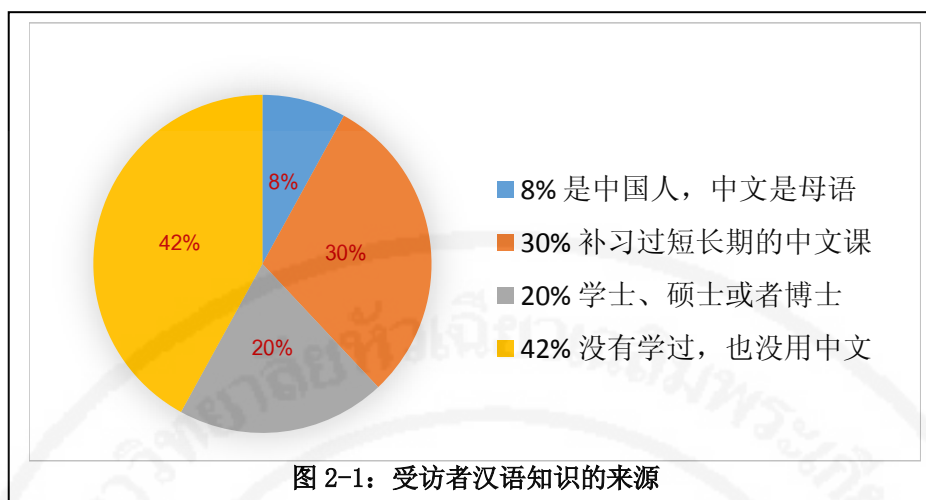
四、受访者的汉语水平及使用情况

(一) 受访者认为商务汉语水平高低的具体体现

受访者认为商务汉语水平高低的具体体现	百分比
1. 听力很重要	20%
2. 对话很重要	19%
3. 阅读很重要	18%
4. 写作很重要	16%
5. 笔译翻译很重要	12%
6. 口译翻译很重要	15%

(二) 受访者汉语知识的来源

- 1、受访者是中国人、中国台湾省人、中国香港人，汉语是他们的母语。
- 2、受访者补习过汉语，参加过短长期的汉语课程班。
- 3、受访者在大学读书期间学习过汉语。
- 4、受访者不会汉语，从来没有学习汉语。工作任务也跟汉语没有关系。



(三) 受访者参加过汉语水平考试

表 2-13：受访者参加过汉语水平考试

参加过何种汉语水平考试	百分比
1. 参加过 HSK , BCT, YCT 等汉语水平考试	20%
2. 没参考过任何汉语水平考试	80%

(四) 受访者部门或单位，必用商务汉语进行业务的需求

受访者的部门或单位，必用商务汉语进行业务的情况	百分比
1. 必用商务汉语进行业务的情形很多	9%
2. 必用商务汉语进行业务的情形相当多	20%
3. 必用商务汉语进行业务的情形中等	7%
4. 必用商务汉语进行业务的情形很少	16%
5. 没有必用商务汉语进行业务的情形	48%

五、受访者计划提高商务汉语水平的情况

受访者有计划提高或者补习商务汉语	百分比
1. 有计划提高或者补习商务汉语	36%
2. 没有计划提高或者补习商务汉语	17%
3. 不确定需要补习商务汉语	47%

六、被调查公司未来商务汉语人才需求情况

(一) 公司未来商务汉语人才需求的倾向

表 2-14: 公司未来商务汉语的人才需求趋势

公司未来商务汉语的人才需求趋势	百分比
1. 增多	10%
2. 增加一点	31%
3. 不变	45%
4. 减少	0%
5. 不确定	14%

(二) 公司未来对具备汉语能力的员工需求趋势

公司未来对具备汉语能力的员工需求趋势	百分比
1. 很多	13%
2. 相当多	30%
3. 中等	27%
4. 很少	12%
5. 不需要	18%

(三) 与 2-3 年前相比, 公司使用汉语的人才数量变化情况

表 2-15: 使用汉语的人才 2-3 年前相比

与 2-3 年前相比, 公司使用汉语的人才数量变化情况	百分比
1. 没有变化	59%
2. 数量增多	41%
3. 数量减少	0%

(四) 公司要求员工提高或补修汉语的情况

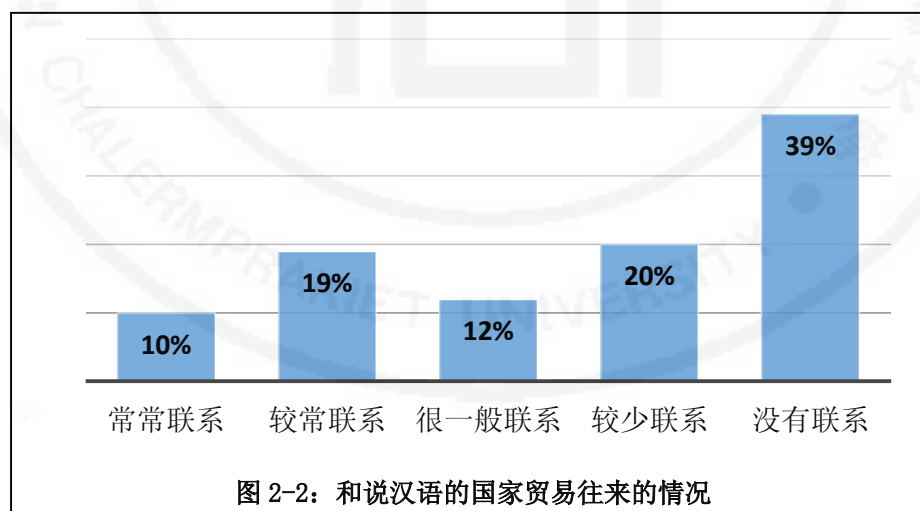
表 2-16: 公司要求员工提高或补修汉语

公司要求员工提高或补修汉语的情况	百分比
1. 要求提高	32%
2. 不要求提高	15%
3. 随员工自愿	53%

第二节 泰国物流企业对商务汉语人才的需求分析

一、泰国物流公司商务汉语使用现状及人才情况

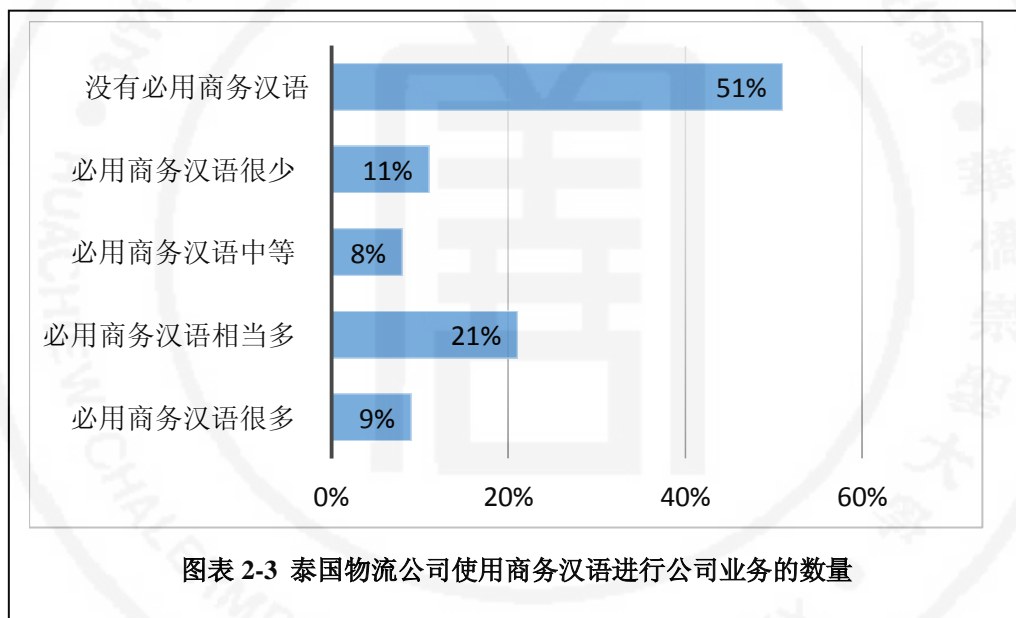
(一) 物流公司与中国和说汉语的中国港澳台地区以及新加坡的贸易往来的情况



来自 16 家公司的 150 套调查问卷, 关于公司或单位要和大部分使用汉语的国家联系的数量。调查显示 39 % 都没有和使用汉语为母语的国家和地区的公司洽谈生意, 如: 中国、台湾、香港、新加坡等, 大部分和国内公司合伙或者和欧美国家公司联系和合作而已。需要和使用汉语的国家公司联。

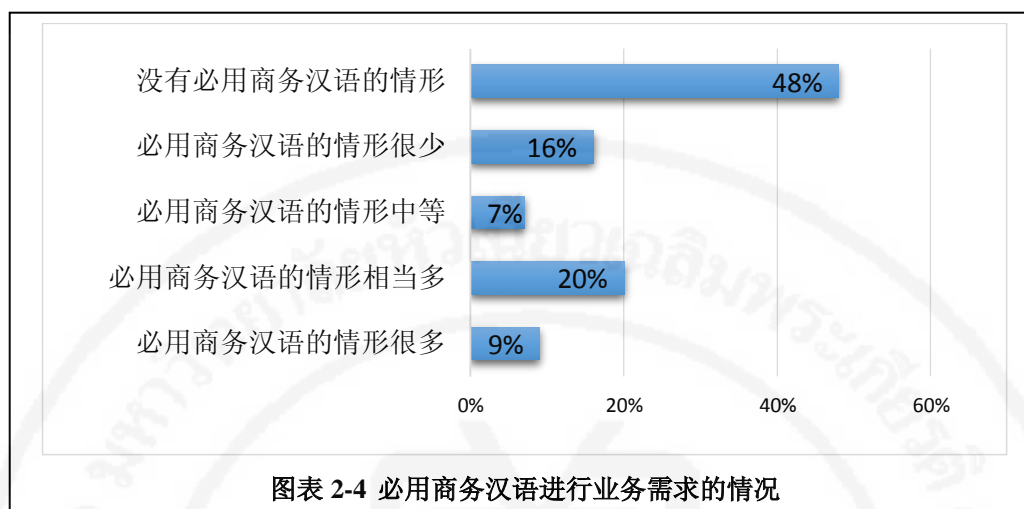
来自 16 家公司的 150 套调查问卷，调查显示 39 % 的物流公司都没有与中国和说汉语的中国港澳台地区以及新加坡的公司洽谈生意，大部分和泰国国内公司合伙或者和欧美国家公司有业务往来。与中国和说汉语的中国港澳台地区以及新加坡的公司有业务往来只占 10 %。可见已调查的 16 家公司大部分没有与中国和说汉语的中国港澳台地区以及新加坡的公司开展业务，只和泰国国内公司或欧美国家公司合作。

(二) 泰国物流公司使用商务汉语进行公司业务的数量



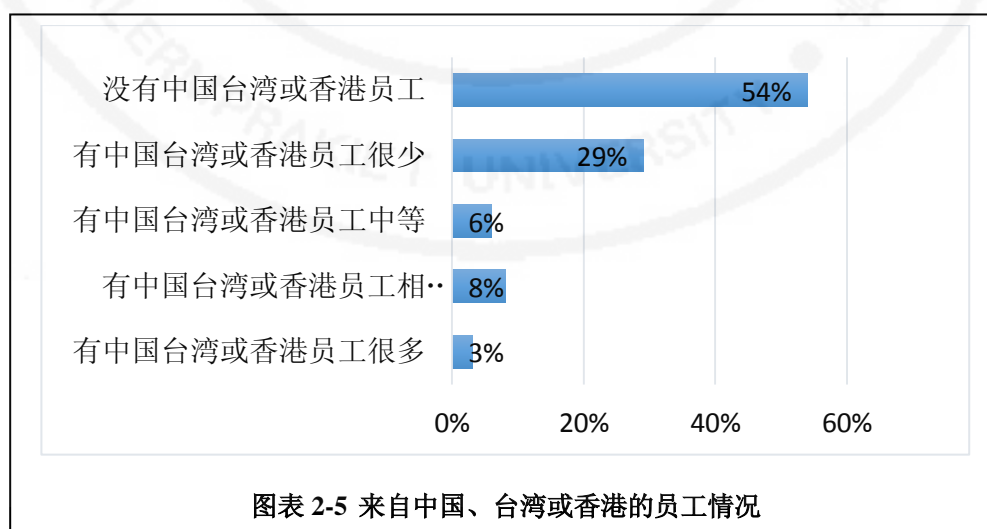
在 16 家公司的 150 套调查问卷当中，关于泰国物流公司使用商务汉语进行公司业务的数量调查显示：51 % 完全无需使用汉语进行商务业务。接下来是需要使用汉语进行业务的“比较多”占 21 %，然后需要使用汉语进行业务的占 8%。调查结果显示泰国物流公司与中国做生意就要经常用到汉语。

(三) 必用商务汉语进行业务需求的情况



来自 16 公司的 150 套调查问卷当中，没有必要使用商务汉语进行业务的占 48%；接下来是使用汉语工作比较多的占 20%。结果发现回答问卷者需要用汉语工作是和上面的使用汉语进行业务调查题目有很明显的关系，如果是与中国做生意的公司，那些回答问卷者就将要使用汉语比较多一些。反之，如果与中国公司毫无关系，回答问卷者就无需使用汉语工作。

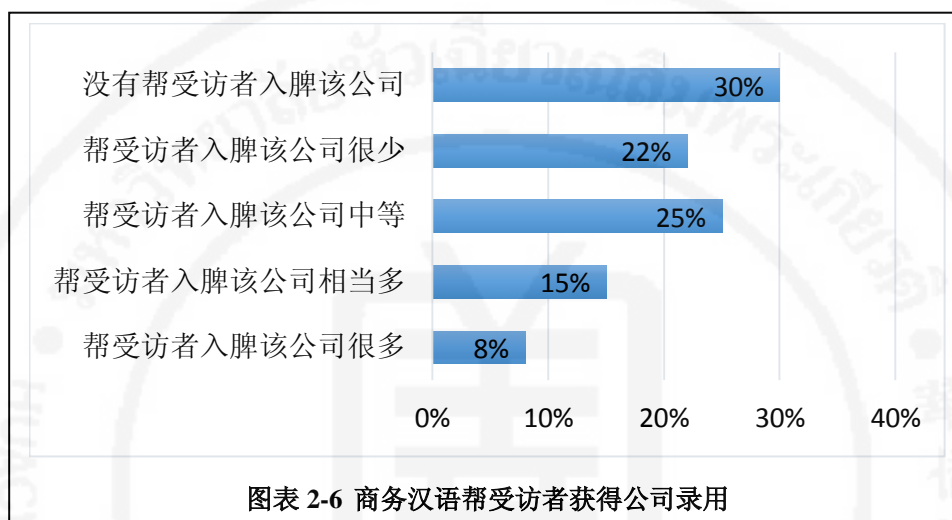
(四) 公司里有来自中国、中国台湾或中国香港的员工数量情况



来自 16 家公司的 150 套调查问卷结果中，54% 的公司没有来自中国的工作人员；29 % 有一些来自中国的工作人员；有来自中国的工作人员的占 10%。

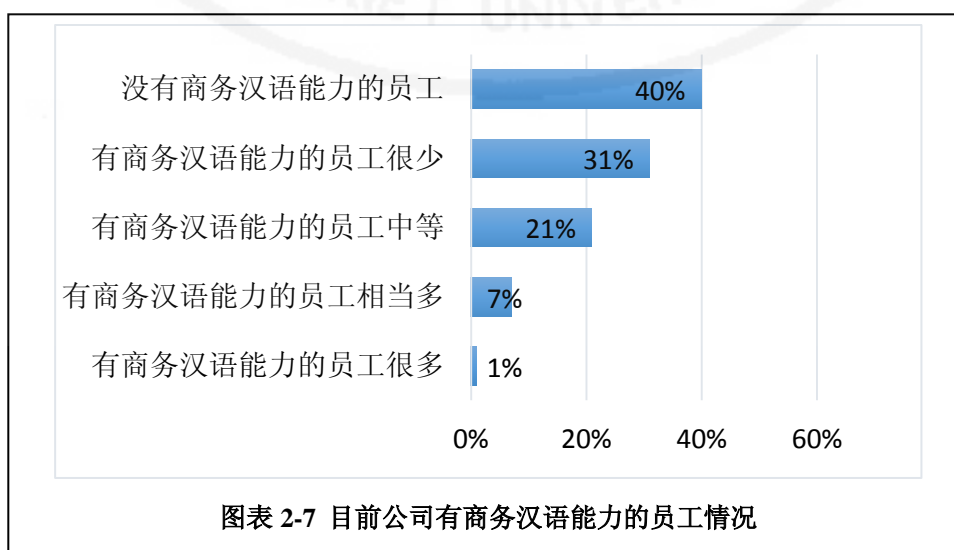
调查结果显示，大部分公司没有来自中国的工作人员，从此可知如果某公司需要汉语人才，大部分还是喜欢录取能讲汉语的泰国籍工作人员，很少直接招聘和录用来自中国的工作人员。

（五）具备商务汉语的能力能够帮受访者获得公司录用



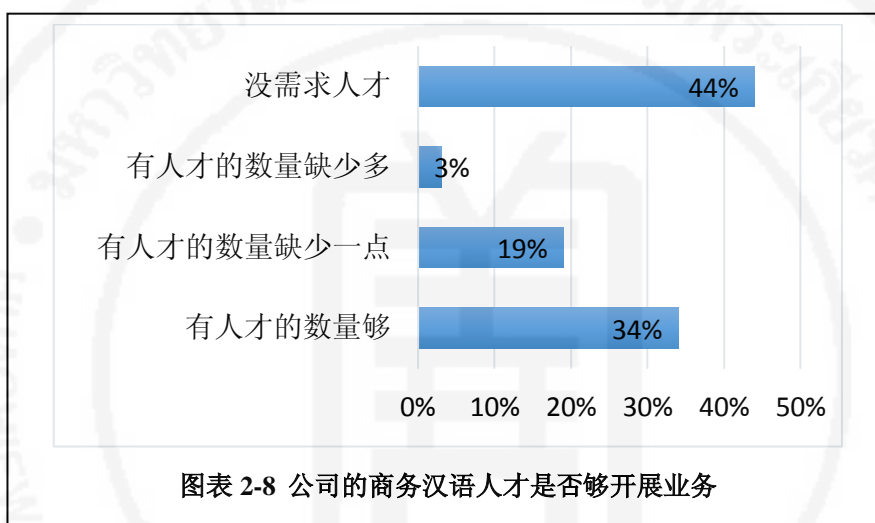
来自 16 公司的 150 套调查问卷结果显示，关于具备商务汉语能力是否将在面试的时候被看为优先的条件。30% 和 22 % 的回答问卷觉得汉语不是主要的录取优势；25 % 感觉汉语是录取的比较好的优势；然后 15% 和 8% 认为懂汉语将是应聘中的优先录取条件。

（六）目前公司有商务汉语能力的员工情况



来自 16 家公司的 150 套调查问卷结果显示，目前不具备商务汉语能力的工作人员占 40 %；有一些能使用商务汉语的工作人员占 31%，不过这些公司很少与中国公司交谈生意，如果必须与中国公司交谈的话大多选择使用英语洽谈，或者使用兼职翻译。剩下 29% 就是和中国公司有业务往来的公司，因为要经常与中方联系，所以在单位就有比较多的具备商务汉语的工作人员。

（七）公司的商务汉语人才是否够开展业务



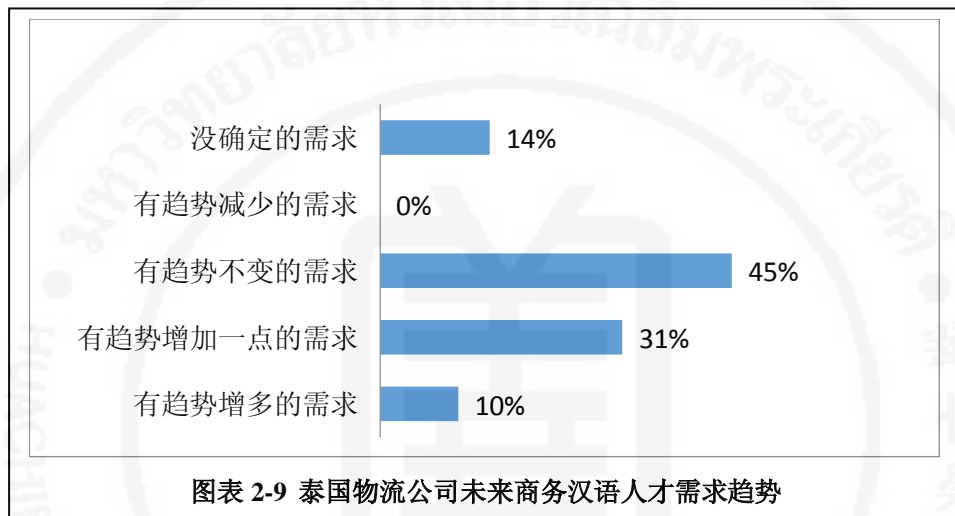
来自 16 公司的 150 套调查问卷结果显示，有 44% 的公司不需要具备商务汉语的工作人员；34% 已经有了足够的商务汉语工作人员；剩下的 22% 是有点缺少具备汉语工作人员。可见，回答问卷的公司大部分不需要具备商务汉语的工作人员。只有一些正在开始和中国公司合伙或开拓市场到中国的公司缺乏商务汉语的员工。

通过分析已经进行调查“物流公司具备商务汉语的工作人员数量以及使用汉语需求程度”，可见物流界使用商务汉语的频次还仅限于较低的程度。而大型和中型物流公司往往与欧美国家和地区或阿拉伯国家地区有业务往来，有的是进出口代理和代购；有的是提供出租交通工具、集装箱或者进行提供运输商品服务，无论是陆地运输、海上运输和航空运输等，这些公司使用的语言主要是英语和泰语。已调查的小型公司往往在国内进行营业，比如：在泰国各部或府之间分配运输东西，所以使用汉语的机会就比较少，主要也是泰语和英语。不过目前从中国和中国港澳台地区代理或代购产品到泰国的物流公司日益增加，由于中国生产的产品种类非常多，价格又便宜，进口手续也不太复杂，所以很多物流公司的业务方向就渐渐偏向中国。这些公司的经营者有的是泰国本地人

也有在泰的中国人，主要使用的语言是汉语和英语，因此和中国联系业务的部门员工就有能讲汉语的泰国籍员工或者是中国籍的员工。

二、商务汉语需求调查分析

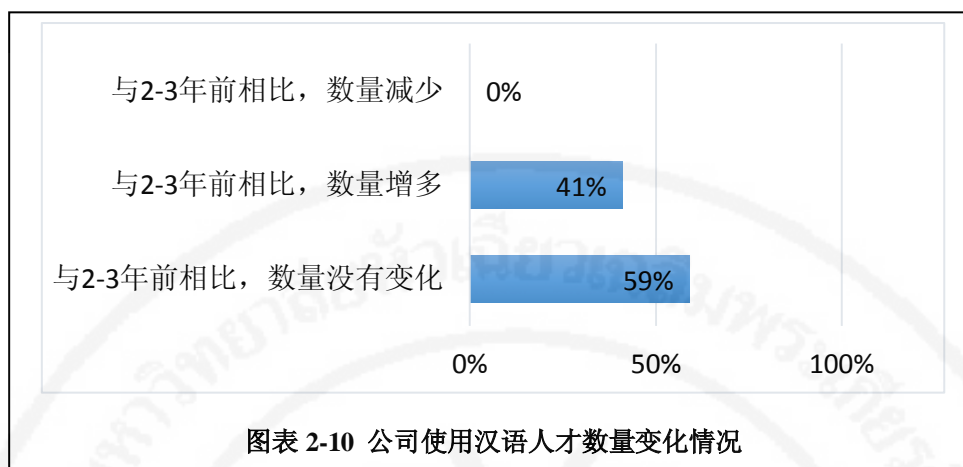
（一）泰国物流公司未来商务汉语人才需求趋势



来自 16 公司的 150 套调查问卷结果，关于公司需求商务汉语的倾向 45 % 认为需要使用汉语还没有明显的变化，则无需使用汉语的公司在近几年的也还是没有使用汉语的需求，本来使用汉语营业的公司的使用汉语程度也没有大的改变；31% 认为将来的使用汉语程度将稍微增加需求；10%

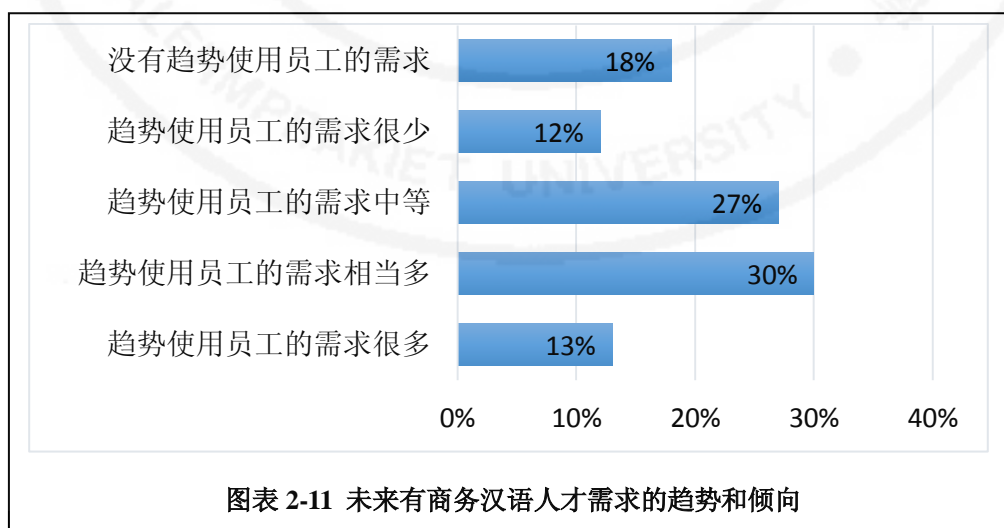
物流公司有大量使用商务汉语的需求，这么看来是因为他们本来就与中国地区公司开展业务，并且公司未来规划方向也趋向于与中国开展业务。只有 14 % 还不确定公司使用汉语的倾向。

(二) 公司使用汉语人才数量变化情况



来自 16 家公司的 150 套调查问卷结果中，关于目前公司已具备汉语能力的工作人员数量与 2-3 年前的数量对比：59% 的公司认为本公司所使用的汉语人才数量，与 2-3 年前相比没有变化。由此可见那些公司因为还没有开拓或发展使用汉语的业务，所以使用汉语的人才需求就没有改变。41% 的公司认为目前的数量比之前多一些，这反映了他们的公司已发展到必须使用汉语进行业务的程度了，汉语人才需求量就增加了。

(三) 公司未来有商务汉语人才需求的趋势和倾向



来自 16 家公司的 150 套调查问卷结果中，关于将来使用商务汉语人才需求的倾向：43% 对商务汉语人才的需求量比较大，因为公司原本需要使用商务汉语量就很大。27% 需要使用商务汉语人才的数量一般，大部分还不确定确切的倾

向。剩下的 30%在这方面还没有需求。

通过调查，分析将来商务汉语人才需求情况后发现，回答问卷的员工和公司领导可分为两种；

1、暂时与中国没有业务往来的物流公司员工和领导，这组认为公司将来肯定到中国开拓市场，尤其在加入东盟（AEC）以后，国际运输产品和服务肯定比之前多几倍，因此这也是促进物流企业更繁华的重大因素。不过同时还有一些人还不确定公司的将来规划和打算。

2、与中国有业务往来的物流公司员工和领导，这组认为许多物流公司还是倾向于往中国发展业务，这使得这组的领导和工作人员认为使用汉语的程度和具备商务汉语的工作人员数量应当不断增加。

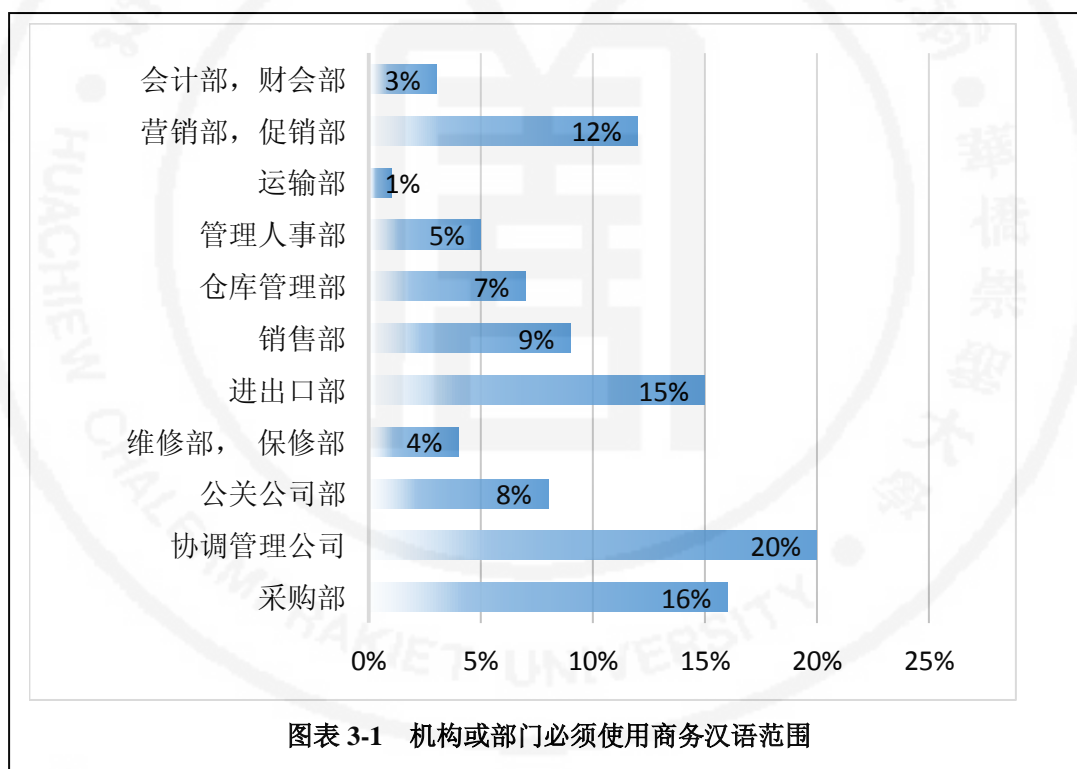
第三章 泰国物流企业中商务汉语的应用情况分析

第一节 商务汉语的应用及范围

从 150 件的调查问卷中，也访谈了泰国物流企业高管或者部门领导和工作人员，使用商务汉语的范围可按照部门或单位分类。

一、机构或部门工作中必须使用商务汉语范围

机构或部门最常使用汉语，可以分为 11 个部门，调查问卷的总结如表：



表中显示用汉语进行工作的部门或单位的平均比例。

第一位，联络部门，占 20 %

这个部门的主要工作是联络和协调，包括公司员工与客户之间或与公司外的人联络，联络部门的员工应该有初级的汉语沟通能力，至于与外部的客户联络，分为与国内客户的联络，大部分是泰国人，以泰文为主，英文次之。至于与国外的客户联络，将以英文为主，汉语次之，许多物流公司从中国进口货品，

联络部门需要用相当多的汉语，尤其电话联络，因此这个部门要使用很多的汉语。

第二位，采购部门，占 16%

采购部门是指进行采购货品的部门，主要工作是采购公司所需要的产品，员工与外部客户的联络，即用英文与汉语，就看客户是哪个国家的，若是中国客户就要用汉语联络。

第三位，进出口部门，占 15%

物流是公司非常重要的部门，有些可能与采购属于同一部门，因其工作性质很相似，其职责为联系要进口的货物，或出口货物或原材料到国外客户，要具备较好的语言交流能力，无论是进口还是出口货物，从调查的许多物流公司当中，若进出口目的地为中国，则必须要用汉语联络，不管是货物主，仓储和货运单据，以及其他许多的文件都会用到汉语。

第四位，营销部门，占 12%

营销是指企业上的活动，使生产的货物或服务从生产者到消费者，使之得到满足，同时也达到公司的目标，包括营销推广，与客户联盟，物流公司专注于与中国的伙伴的合作，其营销部门要与中国人联络，因此必须要用汉语联络。

第五位，销售部门，占 9%

销售，为引导客户，与客户联络，为其解决问题，或满足其需要。销售部门也是营销部门的一部份，有国内和国外的客户，国内客户大部分是泰国人，因此以泰文为主，英文次之，至于国外客户，则以英文为主，汉语次之，以及一些其他语言。

第六位，顾客服务部门，占 8%

顾客服务部门，其职责是搞好客户关系，增加其满足感，即通过建立满足客户的工作程序及产品品质，收集客户资料，处理有关沟通渠道，发展产品及服务，以满足客户所需，这个部门大多数与当地的客户联系，因此所使用的语言是泰文，英文，及不多的汉语或其他语言。

第七位，仓库部门，占 7%

仓库部门，是管理和控制货物验收，检查数量，及其性质以做分类储存的

部门。有检查及点收数量，检查货物状态及品质的系统，即需要依靠管理方法及技术来控制仓库里的货物，根据所调查的许多物流公司，仓库将存放源地的货物，等待送给目的地客户，在与货物一起从中国来的文件上，有使用汉语的地方，但都是比较通俗易懂。

第八位，人力资源部门，占 5%

人力资源的职责为，管理公司里的人员，无论是人才选拔或福利，在与人员的联络或中国人的联络上，及面试或选择工作人员等方面，所用的汉语也不很多。

第九位，技术部门，占 4%

技术部门的职责为，管理与维护公司的工具和设备，使之能正常使用，会用少许汉语与中国工作人员或上司的联络。

第十位，会计部门，占 3%

会计部门的职责为，检查记录项目的正确性，编制财务报表和账目，和储存会计凭证，这个部门会用少许汉语于与中国工作人员或上司的联络。

第十一位，送货部门，占 1%

送货部门的工作是到敞外，有其重要性，并能影响物流公司的利益，从调查的许多物流公司看，这个部门几乎没有用到汉语，因为是依照路线运送货物给客户的。

第二节 物流人员使用汉语的情况分析与商务汉语水平的分析

从 150 件的调查问卷中，也访谈了泰国物流企业高管或者部门领导和工作人员，目前工作人员所使用商务汉语的情况，可以按照责任和职位分类如下：

一、物流人员使用商务汉语的情况

(一) 目前物流公司有商务汉语能力的员工情况

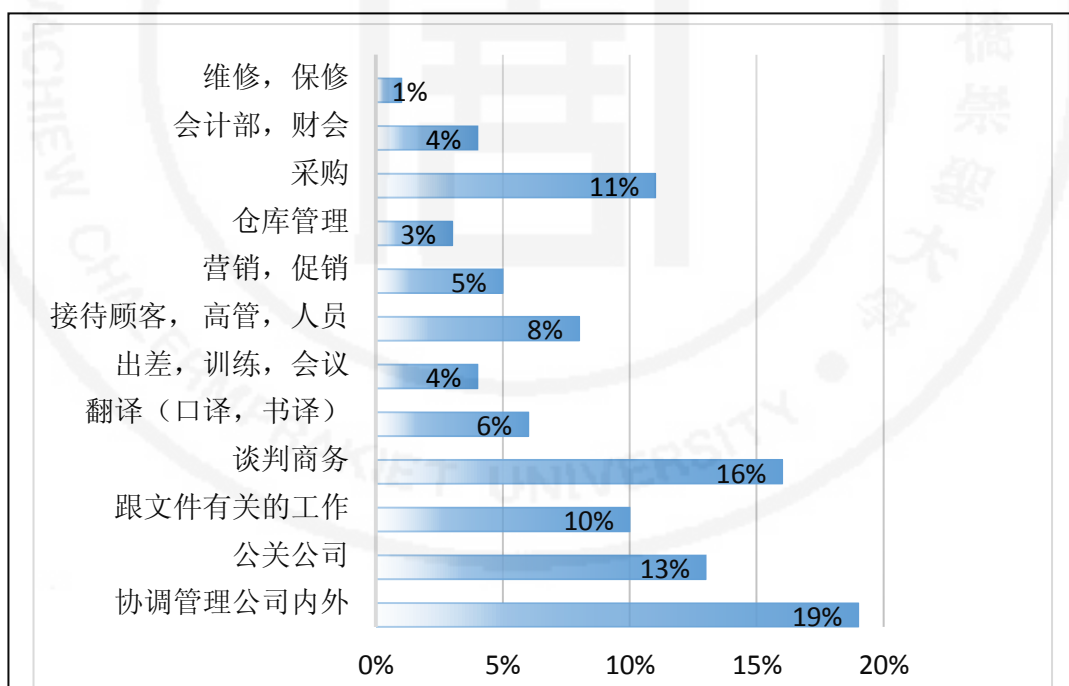
来自 16 家公司的 150 套调查问卷结果显示，目前有 40 % 的回答问卷的公司没有具备商务汉语能力的工作人员；31%的公司有一些能使用商务汉语的工

作人员，不过这些公司很少与中国公司交谈生意，如果必须与中国公司交谈生意的话就选择使用英语洽谈，或者使用兼职翻译者。剩下 29% 就是和中国公司合伙的公司，而且要常常与中方联系，所以在单位就有具备商务汉语的工作人员比较多。

（二）受访者部门或单位工作中必须使用商务汉语的情况

来自 16 家公司的 150 套调查问卷当中，48%与汉语无关，或者不需要用汉语进行业务；接下来使用汉语工作比较多占 20%。结果发现需要用汉语工作是和上面的使用汉语进行业务调查题目有很明显的关系，如果是与中国做生意的公司，那些回答问卷者就将要使用汉语比较多一些。反之，如果与中国公司毫无关系，回答问卷者就无需使用汉语工作。

（三）物流公司不同岗位和职务使用汉语的情况



图表 3-2 物流公司不同岗位和职务使用汉语的情况

第一位，协调管理公司内外，占 19 %

负责公关协调以及公司内协调任务的职位。公司内协调部门有外国或中国人的领导，所以公司内协调部门的工作人员也有基础的汉语知识。在与外国客

户联系的时候大部分用英语进行沟通，有一些使用汉语和其他语言。对于怎么从中国进口产品的物流公司来说，使用汉语的频率也比较高，尤其是打电话，所以使用汉语时候比较多。

根据联络和协调的职务，包括公司员工与客户之间或与公司外的人的联络。在公司里的协调，有外国人及中国人的上司。联络部门的员工应该有初级的中文沟通能力。许多物流公司从中国进口货品，必须使用相当多的中文进行沟通和协调，尤其电话联络，因此这个职务要使用相当多的中文。

第二位，商务谈判，占 16 %

商务谈判是指人们为了协调彼此之间的商务关系，满足各自的商务需求，通过协商对话以争取达成某项商务交易的行为和过程。谈判，已深入到社会生活的各个领域。如为了成交一笔买卖而进行的业务洽谈；为了达成互利、互助或合作经营的协议而进行的讨论磋商；为了解决某项争端或改善与某个外部组织的关系而进行的交涉、协商和调解等，这一切活动都可以叫做谈判。

生意洽谈任务，是经理、领导或一些工作人士负责，如果是和中国公司合作，有时候领导也亲自去访问并洽谈生意。虽然在谈判的时候有许多公司选择使用英语沟通，不过也有些物流公司赴中国与中国合作方或业务合作伙伴公司进行谈判的时候选择使用汉语，这是为了对对方表示礼貌以及让气氛更加亲密。使用汉语的人有可能是公司领导本人或公司内的员工，若是确实没有能使用汉语的员工也可能雇专门翻译者来帮助谈判。

第三位，公关，占 13 %

公关任务，负责协调公司与客户的联系、满足客户或业务合作伙伴的要求、为公司树立良好的形象等。这些责任往往是与国内外客户联系，不过也要看客户或业务合作伙伴是哪个国家，所以使用沟通的语言也要做一些准备，查看对方用什么语言。可见很多公司也将汉语回答为其公司广告宣传使用的语言之一。

第四位，采购，占 11 %

采购是负责与供应商和客户联系，所使用与外面客户沟通的语言是英语和汉语，这个要看客户是哪国人，如果客户是来自中国的话，与其沟通和文件所使用的语言就是汉语。

第五位，跟文件有关的工作，占 10 %

记录与收集文件任务，如果物流公司在泰国营业，主要使用文件的语言就是泰语和英语。如果公司与国外业务合作伙伴的话，文件也肯定有一些外语，如：英语、汉语等语言；就是说使用编写文件的语言是按照合作伙伴公司的国家写的。

第六位，接待顾客， 高管， 员工， 占 8 %

接待客户、领导和公司职员任务，平时这个任务是由协调部门、客服部门负责的。有些公司有一些领导或职员是中国人，所以也要用汉语进行沟通。

第七位，翻译（口译，书译），占 6 %

翻译任务，无论是口译或笔译都是与语言有直接的关系，负责这个任务职员的职位有可能是普通的翻译或其他职位，如：协调工作部门的职员、公关部门的职员或秘书等。按照所回答问卷的物流公司，如果客户或业务合作伙伴是中国人的话，公司往往有具备汉语翻译能力的职员上班。

第八位，营销，促销，占 5 %

销售、促销任务，与中国地区客户联系的物流公司，市场销售也肯定使用汉语与中国人联系合作。为了让销售购买活动可以长时间做下去。如果是泰国国内的客户，主要使用的语言就是泰语。其次就是英语。要是国外客户，大部分是使用英语，次要是汉语。

第九位，出差，训练，会议 / 会计部，财会，占 4 %

单位内培训、会议或研讨会管理任务。负责这些任务可以是协调部门、销售或秘书，此任务负责准备、收集以及收藏在开会或培训当中所发生和使用的文件，有些公司也布置负责人使用汉语为中国领导人或员工准备汉语文件，或协调工作等。会计任务，负责检查管理记录、会计以及会计有关文件是否正确和整齐。此部门使用汉语不是很多，大部分是与一些中国公司的领导和中国员工使用。

第十位，仓库管理，占 3 %

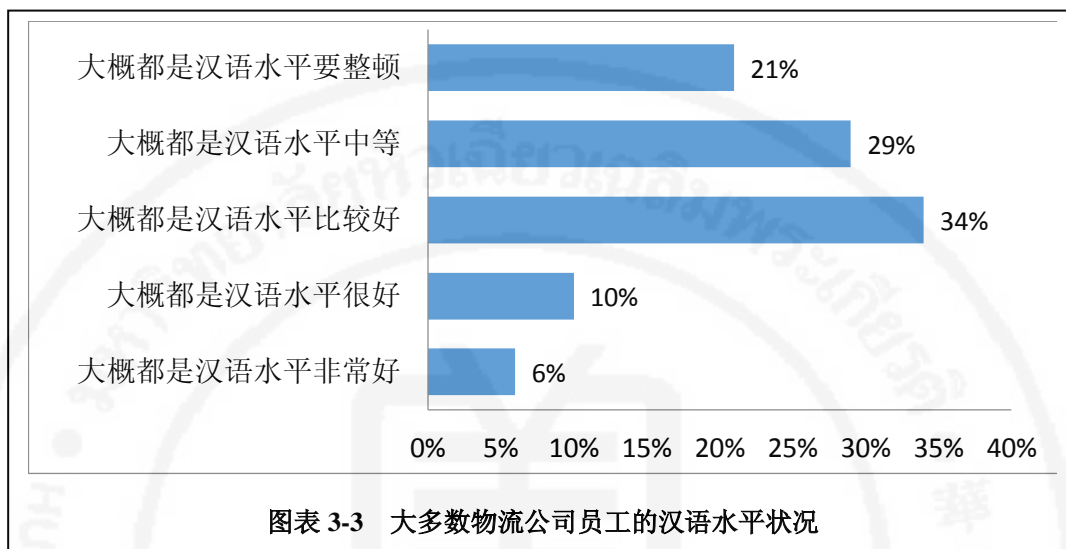
仓库管理任务，负责管理商品进出仓库的过程；仓库就是保存商品的屋子，商品一到厂家就将存放于仓库，销售出产品就将产品从仓库发出给客户。使用汉语往往用于跟随产品从中国来的文件，不过所使用的词汇范围不是很大。

第十一位，维修，保修，占 1 %

办公室用具维护任务，负责此任务就是维护部门，在平时工作的时候没有使用汉语，不过有时候也要用汉语与中国公司的领导或中国职员沟通，包括阅读从中国进来的货品的使用手册，所以负责此任务的员工有时也会碰到这些专用词语。

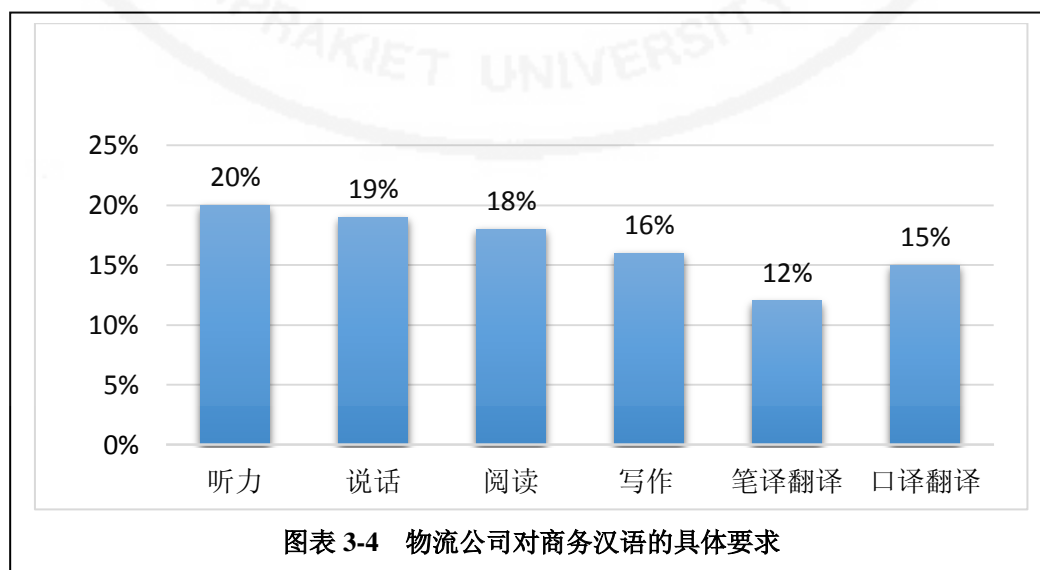
二、物流公司工作人员商务汉语水平的状况

(一) 大多数物流公司员工的汉语水平状况



调查结果显示，34 % 对物流公司职员汉语水平方面的意见认为必须在工作的时候使用汉语进行业务的已经具备了较好的汉语水平。29% 认为职员的商务汉语水平刚好达到公司业务要求的程度。21 % 认为应该提高一下部门内职员的商务汉语水平。16%回答说目前职员的商务汉语水平已经是很好了。

(二) 物流公司对商务汉语的具体要求



第一位，听力方面，占 20%

物流公司里的员工认为是最需要用到的汉语技能，特别是联络工作职责者，包括会见或与使用汉语为主的国家的电话联络，更需要听力的技能，接着是在机构中的使用，例如与中国公司的管理级人员或同事接收资料。

第二位，对话能力方面，占 19%

物流公司里的员工认为，需要用汉语与听力差不多，尤其在联络，提供宣传资料，及与用汉语为主的客户与合伙公司的商业协谈，包括直接的联络，或用声音经过各种电子仪器的联络，也需要用很多的说话技能，次要是机构里的沟通，例如讲解资料，或与中国同事或上司的联络。

第三位，阅读能力方面，占 18%

物流公司里的员工认为，所用的汉语仅次于听力及说话能力，通常用在文件上，分为拿到机构外的文件，例如书信，电子邮件及各种证据文件之用以和中国人的客户与合伙公司的联络，机构里的文件就是机构里互相联络汉语文件。

第四位，书写能力方面，占 16%

第四位仅次于阅读能力，这个技能常与阅读能力一起使用，即用于文件上，是用于书写，编制文件，包括与公司外人士联络的文件例如，书信，电子邮件及各种证据文件，至于机构里的文件，就是机构里所写的用以互相联络的文件。

第五位，翻译员口译能力方面，占 12%

第五位技能，这个技能要有相当高的技巧与能力，因为要为两个人所谈的内容做翻译，尤其在泰国物流公司的翻译员，通常要翻译泰文或英文对话成为汉语，包括要到公司外的翻译，例如商业协谈，访问客户或合作伙伴，及在机构里的翻译员，例如为进来与公司联络的客户或合作伙伴做翻译员，及为机构里本身做翻译员。

第六位，翻译能力方面，占 15%

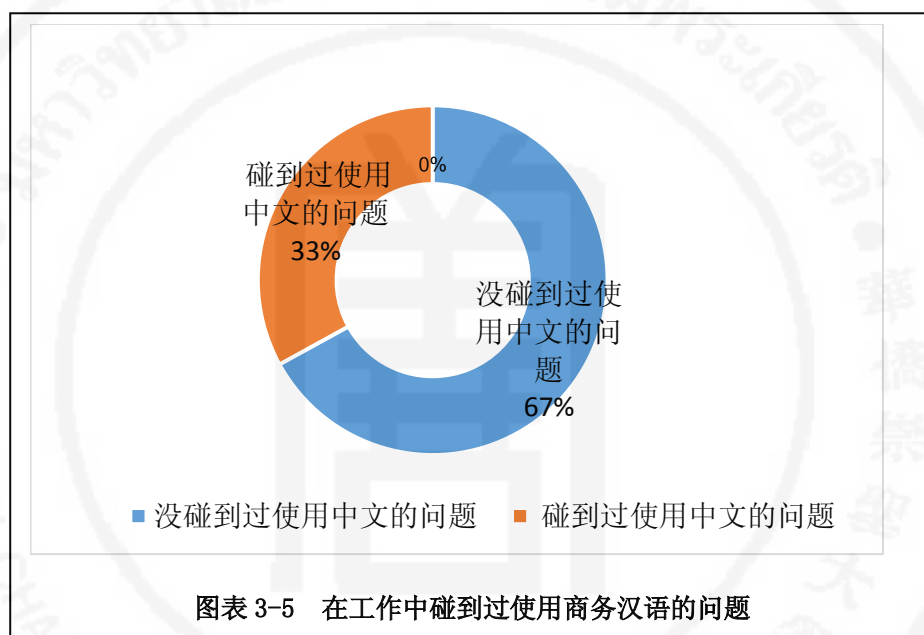
最后的汉语技能，与翻译有同一方面的技能，但翻译是接受文字的信息资料，然后从一种语言表达成另一种语言，所表达的另一种语言有同样的含意，或近似原来的内容，所翻译的信息可能是正式的，或非正式的，例如与客户联络的书信及各。

第三节 物流公司商务汉语应用存在的问题及对策建议

一、存在的问题

(一) 物流公司在工作的时候发生的语言沟通问题

1、在工作中碰到过使用商务汉语的问题

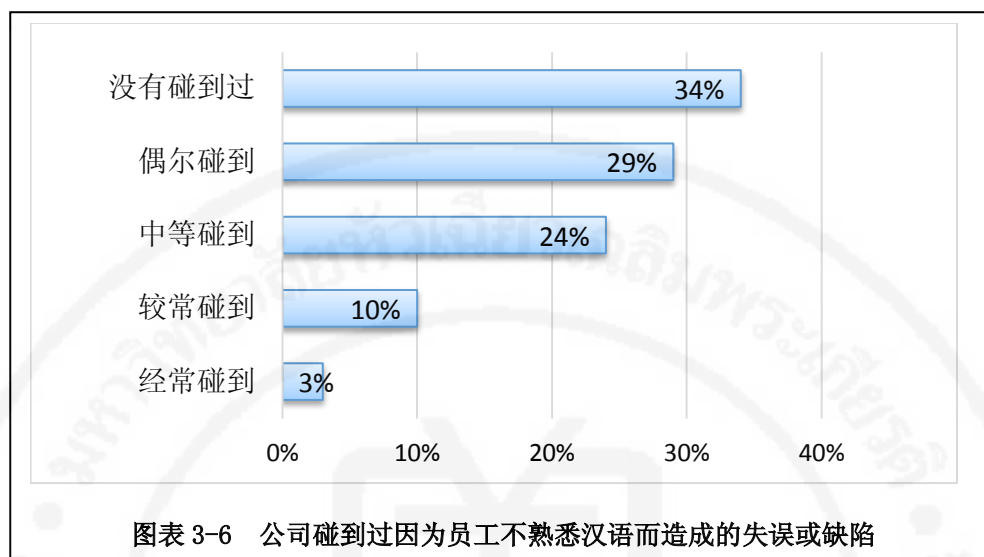


调查结果显示，67% 的员工说自己在工作时从没有发生使用语言的问题，这样回答的员工可分为两种：

- 1、工作不需要使用汉语；
- 2、工作中很少使用汉语，即便使用也不能超出自己的能力范围。剩下的 33% 回答说自己在工作的时候会发生使用汉语的问题，比如：

工作人员对商务汉语专用词语感觉陌生，导致与中国客户沟通的时候有些不明白或完全不明白，有时候是误会客户所表达的意思，引起对公司的名誉和资金损失的问题。另一个问题是汉语文件，阅读后不明白、不懂文件中的内容，使得工作被延误或出现问题。还有一个问题是无法与中国公司的领导和中国职员沟通，让管理和联系工作过程很难完成。

2、物流公司碰到过因为员工不熟悉汉语而造成的失误或缺陷



调查结果显示，问卷中 63 % 的公司回答说几乎没遇到过因工作人员没有汉语经验而发生的问题。37% 回答说有时候也遇到因职员的汉语水平不好引发的问题，程度从很少到一般。

从结果可知，回答问卷的 16 家物流公司 65 % 没有发生过因使用汉语不通的问题，不过物流公司所使用的汉语还仅限于较小的范围和领域，大多数比较喜欢使用国际语言英语，并且使用英语的职员很多。35% 认为有时候也有因汉语水平不好而发生的问题。

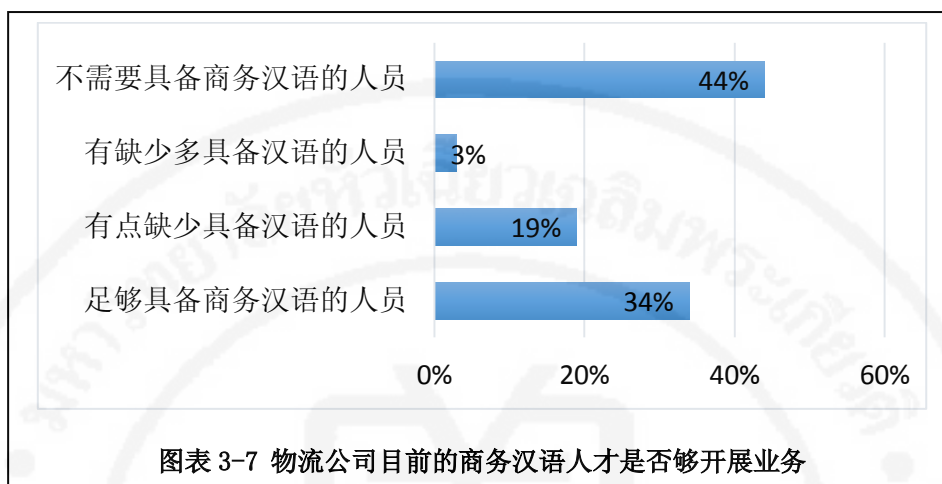
在用商务汉语过程中，经常会遇到语言词汇上的差异，运用汉语的能力不够好，会犯错误。在商务汉语中，专业的词汇量很多，涉及的层面很广。如果不是熟悉运用的人员，遇到这些专业词汇就会发生错误。这就要求汉语人才一定要事先做好准备，要掌握和了解对所涉及的有关专业词汇，不能望文生义，更不能随意猜测。如果运用错误，不仅是不专业的问题，更主要的是会影响到工作。

(二) 商务汉语人才需求问题

从 150 套的调查问卷中，公司的具备商务汉语人才是否够进行业务与 2-3 年前相比，公司使用商务汉语人才数量变化情况。缺少具备商务汉语能力的工作人员。

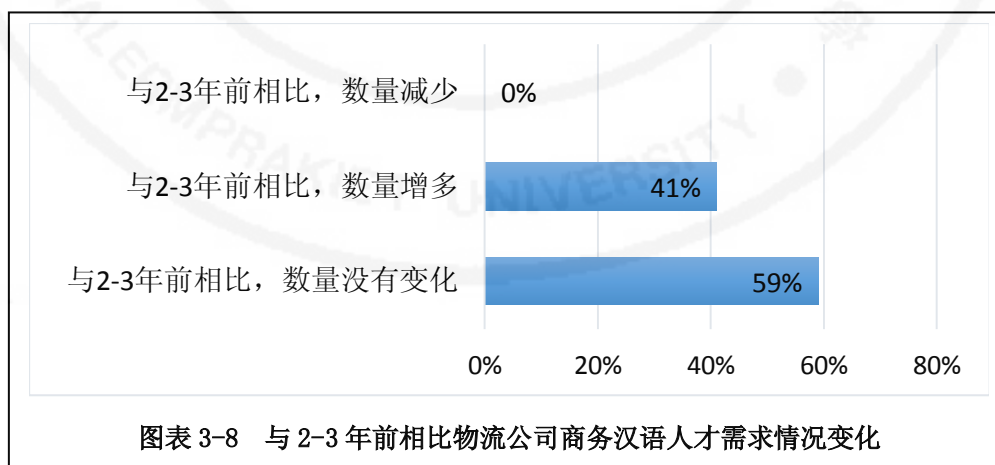
1、物流公司目前的商务汉语人才是否够开展业务

公司有技能商务汉语的员工数量够不够，调查问卷的总结如表 3-7：



来自 16 家公司的 150 套调查问卷结果显示，22%的公司认为有点缺少具备商务汉语能力的工作人员。有一些正在开始和中国公司合伙或开拓市场到中国的公司缺乏具备商务汉语能力的员工。

2、与 2-3 年前相比物流公司商务汉语人才需求情况变化



16 家公司的 150 套调查问卷结果显示，41% 的公司认为目前的数量比之前多一些，这反映他们公司的已发展已经到了必用商务汉语开展的业务地步了，商务汉语人才需求量增加了。而随着公司未来中国业务的增长，公司商务汉语人才储备问题提上了议事日程。

二、对策及建议

(一) 提高物流公司现有商务汉语人才的汉语水平

受访者有计划提高或者补习汉语	百分比
有计划提高或者补习汉语	36%
没有计划提高或者补习汉语	17%
不确定需要补习汉语	47%

虽然 47%的员工还不确定是否要提高自己的汉语水平。17% 的员工没有学习汉语的打算，因为他们已经有较好的汉语水平。36% 的员工认为如果有业余时间将去学习汉语补充一下自己的汉语水平，用于工作。一些员工说想学习汉语，是因为将来有可能会用到汉语。从调查来看，一些物流公司的员工还是希望提高自己的商务汉语水平的。因此，物流公司应该积极鼓励现有部分员工提高商务汉语水平。

(二) 物流公司积极鼓励员工提高或补修商务汉语的具体建议

公司的计划提高或补修汉语知识的员工	百分比
公司该提高或补修汉语知识的员工	32%
公司不必要提高或补修汉语知识的员工	15%
随员工自愿	53%

根据调查，8 家公司回答说公司没有明显的鼓励政策或强逼员工去学习汉语。15% 没有促进职员去学习汉语的鼓励政策。32% 有明显的促进学习汉语的鼓励政策，如果职员想去学习汉语也可以让他们提前下班，或者给一点学费；有的公司就举行培训班，让职员对汉语产生兴趣，并继续学汉语。对职员的汉语水平不适合所做工作的问题来说，建议积极鼓励促进职员学习商务汉语，或者为职员举行商务汉语培训班，这样可以提高一下使用汉语工作的职员的汉语水平。

总体来看，本文认为，随着物流公司未来中国业务的增长，首先应该适当做一些商务汉语人才的储备；其次，物流公司应该积极鼓励现有部分员工提高

其商务汉语水平例如给时间、给学费、给待遇、承认商务汉语学历等优惠政策，从对外招聘到自我培养积极出台鼓励政策，以解决当下及未来物流公司商务汉语人才缺乏的问题。



结 语

通过问卷调查发现，在目前泰国物流行业中，平时工作使用的语言主要是泰语，其次是英语，汉语仅被当作第三种语言偶尔使用。但笔者所调查的物流公司在将来使用商务汉语的倾向方面认为，随着泰中两国贸易往来的不断增加，在未来许多物流公司的业务中，中国业务的数量将会不断增长，所以商务汉语的使用频率会大幅增加。目前在一些物流公司中能够使用商务汉语的人员开始出现，并呈现出逐渐增多的趋势。但是，目前泰国的物流公司在应用商务汉语开展业务方面还有许多问题需要解决，例如，目前公司的商务汉语人才水平还需要进一步提高，以满足实际工作的需要。而对于如何提高物流公司商务汉语人才的水平还普遍缺乏切实可行的办法；再如，随着公司未来中国业务的增长，物流公司商务汉语人才的储备问题提上了议事日程。对此，本论文研究根据问卷调查和访谈，对泰国的比较具有代表性的 16 家物流公司进行了调查分析，掌握了泰国物流公司目前商务汉语人才的基本情况，获得了第一手资料，找出了当前泰国物流公司商务汉语应用及商务汉语人才需求与培养中存在的一些问题，进而根据这些问题提出了对策建议。

本文认为，首先，随着物流公司未来中国业务的增长，应该适当做一些商务汉语人才的储备；其次，从调查访谈来看，一些物流公司的员工还是希望提高自己的商务汉语水平的。因此，物流公司应该积极鼓励现有部分员工提高其商务汉语水平；最后，物流公司可以从现有的中国业务和未来与中国开展业务的趋势出发，对商务汉语人才需求进行客观评估，积极出台一些对商务汉语人才的培养鼓励政策，例如给时间、给学费、给待遇、承认商务汉语学历等优惠政策，从对外招聘到自我培养积极出台鼓励政策，以解决当下及未来物流公司商务汉语人才缺乏的问题。

参考文献

一、中文资料

- [1] 互动百科. 中国第一条高速公路. <http://www.baike.com/wiki>, 2011 年 08 月 20 日.
- [2] 云南网. 清孔一会晒大桥合龙 昆明至曼谷公路一线贯通. www.yn.xinhuanet.com, 2012 年 12 月 13 日.
- [3] 孔德亮. 物流英语的特点及翻译 [J]. 中国石油大学(华东)外国语学院, 2011, 1(24):23-24.
- [4] 王珊珊. 统一建模语言结合.NET 框架在物流管理系统中的应用[D]. 吉林大学:知网空间, 2008. 14-17.
- [5] 王俊. 来华留学生的汉语学习需求研究[D]. 浙江大学:知网空间, 2011. 10-11.
- [6] 王晋源. 澜沧江航运通道成云南“文明走廊”. http://news.xinhuanet.com/society/2010-10/15/c_13559481.htm, 2010 年 10 月 15 日.
- [7] 王新龙. 交通常识悦读[M]. 青苹果数据中心:百度文库, 2011. 71-74.
- [8] 王志民. 东亚区域经济合作的政治因素及中国的对策[M]. 世界知识出版社, 2009. 66-68.
- [9] 朱吧. 中泰关系发展远景规划. <http://www.chinaembassy.or.th/chn/zgyw>, 2013 年 10 月 11 日.
- [10] 刘婷. 国际物流业发展对上海市国际贸易的影响[D]. 西南财经大学. 2007. 56-58.
- [11] 陈乐. 大湄公河次区域(GMS)经济合作发展. <http://logisticsco rner.com>, 2009 年 5 月 31 日.
- [12] 陈芳, 郭鹏. 商务汉语教学需求分析的内涵和框架[J]. 上海财经大学国际文化交流学院:知网空间, 2008, 1(1):33-34.
- [13] 李业才, 陆华. 商务汉语供求分析与因应策略[D]. 广西财经学院:知网空间, 2010. 16-18.
- [14] 张黎. 商务汉语教学需求分析[J]. 语言教学与研究:知网空间, 2006, 1(2): 30-31.
- [15] 张永裕. “中泰”双边贸易与物流联动发展研究[D]. 华南理工大学. 2011. 44-50

- [16] 李业才. 陆华. 商务汉语供求分析与因应策略[D]. 广西财经学院: 知网空间, 2010. 16-18.
- [17] 张永裕. “中泰” 双边贸易与物流联动发展研究[D]. 华南理工大学. 2011. 44-50
- [18] 何蓓蓓. 国际商务汉语教程与国际商务汉语的比较[D]. 华中科技大学. 2006. 21-25.
- [19] 刘婷. 国际物流业发展对上海市国际贸易的影响[D]. 西南财经大学. 2007. 56-58.
- [20] 南博网. 2013 年 1~12 月中国—泰国重点产品进出口趋势分析. <http://customs.caexpo.com/data/country/2014/06/3625236.html>, 2013 年 06 月 20 日.
- [21] 珠兰. 昆曼公路的开通与云南对外开放. www.360doc.com, 2011 年 11 月.
- [23] 崔妙莹. 基于商务汉语改革的商务汉语需求调查分析[D]. 华东师范大学: 知网空间, 2011. 15-20.
- [24] 新华网. 中泰关系发展远景规划. http://news.xinhuanet.com/world/2013-10/12/c_117692332.htm, 2013 年 10 月 12 日.

二、泰文资料

- [1] ณรงค์ ป้อมหลักทอง. (2553) รายงานการวิจัยเรื่อง การศึกษาทบทวนผลงานวิจัยด้าน โครงสร้างพื้นฐานและการบริหารจัดการระบบการขนส่งและโลจิสติกส์ของประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.). [PDF เอกสารออนไลน์] จากฐานข้อมูล : ฐานข้อมูล TRF แหล่งที่มา : <http://elibrary.trf.or.th/projectcontent.asp?PJID=RDG5450015> (1 ธ.ค. 2553)
- [2] ณภัทร ทิพย์ศรี. (2554) รายงานการวิจัยเรื่อง การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานของการส่งออกมั่งคุดไปยังประเทศจีนตอนใต้. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.). [PDF เอกสารออนไลน์] จากฐานข้อมูล : ฐานข้อมูล TRF แหล่งที่มา : <http://elibrary.trf.or.th/projectcontent.asp?PJID=RDG5550033> (8 เมษายน 2554)
- [3] ธีรรัตน์ วนพถกษาศิลป์. (09 กันยายน 2556) “ช่องทางกระจายสินค้าไทยภาคเหนือสู่จีน” [ออนไลน์] แหล่งที่มา : http://www.thaibizchina.com/thaibizchina/th/china-economic-business/result.php?SECTION_ID=468&ID=13583 (01 ธันวาคม 2557)
- [4] พิษณุ เจริญมหาสาร. (29 มีนาคม 2554) “โฉมหน้าโลจิสติกส์ไทยในอดีตสู่ยุคใหม่” [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://its.in.th/index.php/the-news/1-latest-news/6777-2011-03-28-23-44-04> (03 ธันวาคม 2557)

- [5] รุธีร์ พนมยงค์. (2555) การสังเคราะห์ผลกระทบต่อประเทศไทยจากการจัดการโครงสร้างพื้นฐานด้านโลจิสติกส์และการปรับรูปแบบโซ่อุปทานภายใต้บริบทประชาคมเศรษฐกิจ. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.). [PDF เอกสารออนไลน์] จากฐานข้อมูล : ฐานข้อมูล TRF แหล่งที่มา : http://elibrary.trf.or.th/project_content.asp?PJID=RDG5550026 (1 มกราคม 2555)
- [6] รศ.ดร.รุธีร์ พนมยงค์ และคณะ. (2552) การศึกษาระบบโลจิสติกส์ของการค้าไทย-จีนเพื่อรองรับข้อตกลงการค้าเสรีอาเซียน-จีน. กรุงเทพมหานคร : สมาพันธ์โลจิสติกส์ไทย. [PDF เอกสารออนไลน์] จากฐานข้อมูล : ฐานข้อมูล THAILOG แหล่งที่มา : http://www.thai-log.org/index.php?option=com_booklibrary&task=view&id=68&catid=55&Itemid=484 (01 มิถุนายน 2552)
- [7] วันชัย รัตนวงษ์. (2556) การศึกษาและประเมินศักยภาพด้านโลจิสติกส์และการลงทุนเพื่อจัดทำยุทธศาสตร์เชิงรุกสำหรับเครือข่ายภาคเอกชนไทยในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและการเปิดเสรีทางการค้ากับจีน. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.). [PDF เอกสารออนไลน์] จากฐานข้อมูล : ฐานข้อมูล TRF แหล่งที่มา : http://elibrary.trf.or.th/project_content.asp?PJID=RDG5550043 (8 กุมภาพันธ์ 2556)
- [8] วิบูลย์ ชินบูรพา. (02 กันยายน 2552) “เอ๊าท์ซอร์สโลจิสติกส์ กลยุทธ์ธุรกิจสมัยใหม่” [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://logistics.siam.edu/2009-10-08-04-19-04/52--1-2-2552> (04 พฤศจิกายน 2557)

附录一： 员工的调查问卷 (泰语版)

แบบสอบถามบุคลากรด้านภาษาจีน
สถานการณ์การใช้ภาษาจีนธุรกิจในบริษัทโลจิสติกส์ไทย

คำชี้แจง

- แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาปริญญาโท สาขาภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ คณะภาษาและวัฒนธรรมจีน มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
- แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ประกอบด้วย
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของบริษัทที่ร่วมตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 3 ตรวจสอบสภาพการใช้ภาษาจีนธุรกิจ在公司
ส่วนที่ 4 ตรวจสอบสภาพระดับภาษาจีนของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 5 ตรวจสอบความต้องการเรียนรู้ภาษาจีนของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 6 ตรวจสอบความต้องการใช้บุคลากรที่มีความสามารถภาษาจีนของบริษัท
- ให้ท่านเติมข้อความลงใน..... และทำเครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับท่านมากที่สุด
- คุณในแบบสอบถามนี้ หมายถึง พนักงานหรือบุคลากรที่ทำงานอยู่ในบริษัทโลจิสติกส์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.1 เพศ ชาย หญิง
- 1.2 อายุ 20-29 ปี 30-39 ปี 40-49 ปี 50 ปีขึ้นไป
- 1.3 ชื่อบริษัทที่ท่านทำงาน.....
- 1.4 ตำแหน่งงาน.....
- 1.5 ระดับการศึกษาสูงสุด ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท
 ปริญญาเอก อื่น ๆ.....
คณะและสาขา.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของบริษัทที่ร่วมตอบแบบสอบถาม

- 2.1 ที่ตั้งของบริษัท กรุงเทพฯ ปริมณฑล จังหวัด.....
- 2.2 องค์กรของคุณมีจำนวนบุคลากรประมาณ
 น้อยกว่า 10 คน 10-50 คน 50++ คน 100++ คน

2.3 ในแผนกงานของคุณ จำเป็นต้องใช้ภาษาอะไรในการทำงานบ้าง (เรียงลำดับการใช้งาน)

ลำดับ 1 ภาษา..... ลำดับ 2 ภาษา.....

ลำดับ 3 ภาษา.....

2.4 ทักษะและระดับภาษาจีนที่คุณได้ใช้งาน

		ระดับการใช้งาน				
		มาก	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ใช้
<input type="checkbox"/>	ฟัง					
<input type="checkbox"/>	พูด					
<input type="checkbox"/>	อ่าน					
<input type="checkbox"/>	เขียน					
<input type="checkbox"/>	แปล					
<input type="checkbox"/>	ล่าม					

ส่วนที่ 3 สํารวจสภาพการใช้ภาษาจีนธุรกิจของบริษัท

3.1 แผนกหรือฝ่ายงานที่คุณคิดว่าจำเป็นต้องใช้ภาษาจีน (เลือกได้มากกว่า 1)

แผนกหรือฝ่ายงานที่คุณคิดว่าต้องใช้ภาษาจีน	ใช้	ไม่ใช้
จัดซื้อ		
ประสานงาน		
ประชาสัมพันธ์		
ซ่อมบำรุง		
นำเข้า – ส่งออก		
ขาย		
คลังสินค้า		
บุคคล		
ขนส่ง		
ตลาด		
บัญชี		

3.2 หน้าที่หรือความรับผิดชอบ ที่คุณต้องใช้ภาษาจีน (เลือกได้มากกว่า 1)

หน้าที่หรือความรับผิดชอบที่คิดว่าต้องใช้ภาษาจีน	ใช่	ไม่ใช่
ประสานงานในประเทศและต่างประเทศ		
ประชาสัมพันธ์		
จัดการงานเอกสารต่างๆ		
เจรจาธุรกิจ		
แปล, ล่าม		
ประชุม, สัมมนา, ฝึกอบรม		
ต้อนรับผู้บริหารและลูกค้า		
ดูแลการตลาด, วางแผนการตลาด		
ขาย , ส่งเสริมการขาย		
จัดการคลังสินค้า		
จัดซื้อจัดจ้าง		
บัญชี		
ซ่อมบำรุง		

3.3 ในปัจจุบันบริษัทของท่าน มีบุคลากรที่มีความรู้ภาษาจีนในการทำงานเพียงพอหรือไม่

มีเพียงพอ ขาดเล็กน้อย ขาดมาก ไม่มีความต้องการ

3.4 คุณเคยพบเจอปัญหาที่เกิดจากการใช้ภาษาจีนหรือไม่

ไม่เคย เคย โปรดระบุปัญหา.....

3.5 บริษัทคุณมีความจำเป็นต้องใช้ภาษาจีนธุรกิจในการทำงานมากน้อยแค่ไหน

มาก ค่อนข้างมาก ปานกลาง น้อย ไม่มีความต้องการ

3.6 ในบริษัทของท่านมีจำนวนพนักงานที่เป็นชาวจีน / ไต้หวัน / ฮองกงมาทำงานด้วยหรือไม่

มาก ค่อนข้างมาก ปานกลาง น้อย ไม่มีเลย

3.7 ความสามารถภาษาจีน มีส่วนพิจารณารับบุคคลกรเข้ามาทำงานในบริษัทมากน้อยแค่ไหน

มาก ค่อนข้างมาก ปานกลาง น้อย ไม่มีเลย

3.8 บริษัทเคยส่งเสริมหรือสนับสนุนให้บุคลากรไปพัฒนาความรู้ด้านภาษาจีนมากน้อยแค่ไหน

มาก ค่อนข้างมาก ปานกลาง น้อย ไม่มีเลย

(ถ้าเคย) กรุณาระบุโครงการหรือวิธีการสนับสนุน.....

.....

- 3.9 ปัจจุบันจำนวนบุคลากรที่มีความสามารถภาษาจีนในบริษัท มีจำนวนมากน้อยแค่ไหน
 มาก ค่อนข้างมาก ปานกลาง น้อย ไม่มีเลย
- 3.10 บริษัทติดต่อกับประเทศที่ใช้ภาษาจีนเป็นหลัก (จีน, ไต้หวัน, ฮองกง) มากน้อยเพียงใด
 มาก ค่อนข้างมาก ปานกลาง น้อย ไม่มีเลย
- 3.11 ในปัจจุบัน บริษัทมีบุคลากรที่มีความรู้ภาษาจีนอยู่ในระดับใด
 ดีมาก ดี ปานกลาง พอใช้ ต้องปรับปรุง
- 3.12 บริษัทเคยประสบปัญหา จากความบกพร่องทางภาษาจีนใดๆ ของบุคลากรหรือไม่
 บ่อยมาก ค่อนข้างบ่อย พอสมควร นานๆ ครั้ง ไม่เคยมีปัญหา

ส่วนที่ 4 สํารวจสภาพระดับภาษาจีนของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 4.1 ตามความคิดของผู้ตอบแบบสอบถามภาษาจีนธุรกิจด้านใดที่สำคัญ
 การฟังที่สำคัญที่สุด การพูดที่สำคัญที่สุด การอ่านที่สำคัญที่สุด
 การเขียนที่สำคัญที่สุด การแปลและล่ามที่สำคัญที่สุด
- 4.2 คุณมีความรู้ภาษาจีน เนื่องจาก
 ภาษาจีนเป็นภาษาหลัก คุณเป็นคนจีน, ไต้หวันหรือฮ่องกง
 คอร์ส ระยะสั้น / ระยะยาว เรียนระดับปริญญาในมหาวิทยาลัย
 ไม่เคยเรียนและไม่รู้ภาษาจีน
- 4.3 คุณเคยเข้าร่วมสอบวัดระดับภาษาจีนใดๆ (HSK , BCT etc) หรือไม่
 เคยเข้าร่วมสอบของ..... ได้ระดับ.....
 ไม่เคยเข้าร่วมสอบวัดระดับภาษาจีนใดๆ
- 4.4 แผนงานของคุณมีความจำเป็นต้องใช้ภาษาจีนหรือจีนธุรกิจในการทำงานแค่ไหน
 มาก ค่อนข้างมาก ปานกลาง น้อย ไม่มีเลย

ส่วนที่ 5 สํารวจความต้องการเรียนรู้ภาษาจีนของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 5.1 ในอนาคตคุณมีแผนจะศึกษาเรียนรู้ภาษาจีนเพิ่มเติมหรือไม่
 มีแผนศึกษาจีนเพิ่มเติม ไม่มีแผนศึกษาจีนเพิ่มเติม ยังไม่แน่ใจ

ส่วนที่ 6 สํารวจความต้องการใช้บุคลากรที่มีความสามารถภาษาจีนของบริษัท

- 6.1 ในทัศนะของคุณ บริษัทมีแนวโน้มต้องการบุคลากรที่มีความสามารถภาษาจีนธุรกิจ
 เพิ่มขึ้นมาก เพิ่มขึ้นเล็กน้อย ไม่เปลี่ยนแปลง น้อยลง ไม่แน่ใจ
- 6.2 ในอนาคต บริษัทมีแนวโน้มต้องการบุคลากรที่มีความสามารถด้านภาษาจีน
 มาก ค่อนข้างมาก ปานกลาง น้อยมาก ไม่มีความต้องการ

6.3 บุคคลากรที่มีความสามารถทางภาษาจีนในองค์กรของท่าน ในปัจจุบันเปรียบเทียบกับ

ไม่เปลี่ยนแปลง จำนวนเพิ่มขึ้น จำนวนลดลง

6.4 บริษัทต้องการปรับปรุงความรู้ภาษาจีนของพนักงานหรือไม่

ต้องการศึกษาเพิ่มเติม ไม่ต้องการศึกษาเพิ่มเติม แล้วแต่ความสมัครใจ

6.5 คุณคิดว่า บริษัทมีการติดต่อทำธุรกิจกับประเทศที่ใช้ภาษาจีนเป็นหลัก (จีน, ไต้หวัน,

ฮ่องกง, สิงคโปร์) มากน้อยเพียงใด

บ่อยมาก ค่อนข้างบ่อย ปานกลาง ติดต่อน้อย ไม่มีการติดต่อ

6.6 บริษัทจำเป็นต้องใช้ภาษาจีนธุรกิจในการทำงานหรือไม่

บ่อยมาก ค่อนข้างบ่อย ปานกลาง ติดต่อน้อย ไม่มีการติดต่อ

6.7 ข้อเสนอแนะ หรือ ความคิดเห็นอื่น ๆ ของคุณ

.....
.....

ขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่ง สำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามค่ะ

调查问卷（人员部分）

（汉语版）

问卷说明：

1. 本调查问卷是为了完成 华侨崇圣大学 语言文化学院 商业汉语专业 研究生的毕业论文。
2. 本问卷共分为 6 大部分，分述如下：
第一部分 受访者的基本信息
第二部分 物流公司的基本信息
第三部分 公司使用商务汉语调查情况
第四部分 调查商务汉语水平的受访者情况
第五部分 调查需要补习汉语的受访者情况
第六部分 调查公司里需要应用商务汉语人才的情况
3. 请选出适合您的答案，并在所选答案前的“□”中打「✓」。在.....中，请填空。
4. “你”在套调查，意思是在泰国物流企业公司工作的人员

第一部分 受访者的基本信息

- 1.1 性别 男 女
- 1.2 年龄 20-29 岁 30-39 岁 40-49 岁
 50 岁以上
- 1.3 您在工作的医院名字.....
- 1.4 工作职位.....
- 1.6 最高学历 本科以下 本科 硕士 博士
 其他.....
- 学院和专业.....

第二部分 物流公司的基本信息

- 2.1 公司的位置 曼谷 邻近区.....
- 2.2 你所在的公司，有多少员工
 10 个人以下 10 - 50 个人 50++ 人
 100++ 人
- 2.3 你所你的部分必须要用哪种语言？（从高用到低用排序）
最多用 第一语言 是.....
第二语言 是..... 第三语言 是.....

2.4 你技术与使用汉语水平

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

第三部分 公司使用商务汉语调查情况

3.1 你所在的公司有哪些机构或部门必须使用汉语。(可多选)

机构或部门工作中必须使用汉语	使用	没使用
采购部		
协调管理公司		
公关公司部		
维修部, 保修部		
进出口部		
销售部		
仓库管理部		
管理人事部		
运输部		
营销部, 促销部		
会计部, 财会部		

3.2 你所在的公司必须使用汉语的工作职责是 (可多选)

岗位职责和职务使用汉语	使用	没使用
协调管理公司内外		
公关公司		
跟文件有关的工作		
谈判商务		

翻译（口译，书译）		
出差，训练，会议		
接待顾客， 高管， 员工		
营销， 促销		
仓库管理		
采购		
会计部， 财会		
维修， 保修		

- 3.3 公司的具备商务汉语人才是否够进行业务
 足够 缺少一点 缺少多 不需要
- 3.4 你在工作中碰到过使用汉语的问题吗？
 没碰到
 碰到过（请填写下碰到的问题）.....
- 3.5 公司使用商务汉语进行公司业务的情况
 经常使用 会使用 偶尔使用 很少使用 没有使用
- 3.6 公司里有没有来自中国、中国台湾或中国香港的员工数量
 很多 相当多 中等 很少 没有
- 3.7 拥有商务汉语能力能不能帮助受访者获得该公司的录用
 很多 相当多 中等 很少 没有
- 3.8 公司推动或鼓励员工掌握商务汉语知识的情况
 很多 相当多 中等 很少 没有
（如果推动过的话）请填写下指定项目或如何支持方法.....
- 3.9 目前公司有商务汉语能力的员工情况
 很多 相当多 中等 很少 没有
- 3.10 公司经常与汉语是母语的国家和地区有生意往来
 很多 相当多 中等 很少 没有
- 3.11 大多数的公司员工大概汉语水平
 非常好 很好 比较好 中等 要提高
- 3.12 公司碰到过因为员工不熟悉汉语而带来的工作失误或遗憾
 经常碰到 较常碰到 中等碰到 偶尔碰到 没有碰到过

第四部分 调查商务汉语水平的受访者情况

4.1 你认为商务汉语水平高低的具体体现

- 听力很重要 对话很重要 阅读很重要
 写作很重要 笔译翻译很重要

4.2 你汉语知识的来源

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

4.3 你是否参加任何汉语水平考试（HSK ,BCT 等等）

- 参考过种类.....考得.....级
 没参考过

4.4 你部门或单位，必用商务汉语进行业务的需求

- 很多 相当多 中等 很少 没有

第五部分 调查需要补习汉语的受访者情况

5.1 你计划提高商务汉语水平的情况

- 有计划提高 没有计划提高 不确定需要提高

第六部分 调查公司里需要应用商务汉语人才的情况

6.1 公司未来商务汉语人才需求的倾向

- 增多 增加一点 不变 减少 不确定

6.2 公司未来对具备汉语能力的员工需求趋势

- 很多 相当多 中等 很少 没有

6.3 与2-3年前相比，公司使用汉语的人才数量变化情况

- 没有变化 数量增多 数量减少

6.4 公司要求员工提高或补修汉语的情况

- 需求提高 不要求提高 随员工自愿

6.5 物流公司与中国和说汉语的中国港澳台地区以及新加坡的贸易往来的情况

- 常联系 较常联系 一般联系 少联系 没有联系

6.6 公司必用使用商务汉语进行业务需求的情况

- 很多 相当多 中等 很少 没有

6.7 你的建议、其他的意见

.....

.....

非常感谢您的合作!



致谢

在本论文即将完成之际，谨向我的导师朱平致以衷心的感谢和崇高的敬意！本论文的工作是在朱老师的悉心指导下完成的。在此十分感谢朱老师的细心指导，才能使我能比较顺利地完成毕业论文。

我要真诚感谢刘丽芳博士副教授、李耀武李老师和赵平老师，他们不仅在学术上给我指引，而且在生活上予以帮助。

我要由衷地感谢 16 家泰国物流公司、有关人员和主管的互助合作，使我的论文写作得到必要的研究资料和信息。

另外，我还要感谢这篇论文所涉及到的各位学者。本文引用了数位学者的研究文献，如果没有各位学者的研究成果的帮助和启发，我将很难完成本篇论文的写作。

最后，我要衷心地感谢我的父母和其他亲朋好友对我的关心、支持和理解，没有他们对我的关心、鼓励和支持，我无法完成现在的硕士学业。

由于我的学术水平有限，所写论文难免有不足之处，恳请各位老师和学友批评和指正！

ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ - สกุล** นางสาวพรรณภา สิริมงคลสกุล (林金彤)
- วัน เดือน ปีเกิด** 2 มกราคม 2523
- ที่อยู่ปัจจุบัน** 111/24 ซอยองค์กรักษ์ 13 ถนนสามเสน อำเภอดุสิต
กรุงเทพมหานคร 10300
- ประวัติการศึกษา**
พ.ศ. 2544 คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศวันออก จักรพงษ์วนารถ
บริหารธุรกิจบัณฑิต (ระบบสารสนเทศ)
- ประวัติการทำงาน**
พ.ศ. 2544 - 2550 พนักงานบริษัท ฝ่ายมัลติมีเดียภาษาตะวันออก
สำนักพิมพ์ MIS SOFTTECH กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2552 - 2554 พนักงานบริษัท ฝ่ายประสานงานและจัดหา
บริษัท ความรู้ร้อนจัด จำกัด กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2555 - 2556 อาจารย์พิเศษภาษาจีน
โรงเรียนพณิชยการสุโขทัย กรุงเทพมหานคร
- ตำแหน่งและสถานที่ทำงานในปัจจุบัน**
พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน พนักงานบริษัท ฝ่ายประสานงาน
บริษัท กันตพจน์ จำกัด กรุงเทพมหานคร