



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

การศึกษาการใช้ภาษาจีนของพนักงาน

บริษัท ทีปโก้แอสฟัลท์ จำกัด มหาชน

THE STUDY OF CHINESE USED IN TIPCO ASPHALT

PUBLIC COMPANY LIMITED

商务汉语在泰国泰普克沥青（大众）  
有限公司的应用研究

เบญจรัตน์ ต่อธิตธรรม

(戴玉珍)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

พ.ศ. 2561

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

การศึกษาการใช้ภาษาจีนของพนักงานบริษัท ทิปปี้แอสฟัลท์ จำกัด มหาชน  
THE STUDY OF CHINESE USED IN TIPCO ASPHALT PUBLIC COMPANY LIMITED

商务汉语在泰国泰普克沥青(大众)有限公司  
的应用研究

เบญจรัตน์ ต่อธิตธรรม (戴玉珍)


บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ตรวจสอบและอนุมัติให้

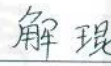
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

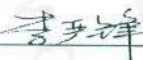
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)


เมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม พ.ศ. 2561

  
Assoc. Prof. Dr. Shang Hongyan  
ประธานกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ


  
Assoc. Prof. Dr. Xie Kun  
อาจารย์ที่ปรึกษา

  
Assoc. Prof. Dr. Xie Kun  
กรรมการ

  
Prof. Dr. Li Yanfeng  
กรรมการ

  
Assoc. Prof. Dr. Fan Jun  
กรรมการ

  
Dr. Zhao Ping  
กรรมการ

  
รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์  
กรรมการ

  
รองศาสตราจารย์อัสยา จันทรวินยานุชิต  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

  
รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์  
ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
(ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

  
รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์  
คณบดีคณะภาษาและวัฒนธรรมจีน

## การศึกษาการใช้ภาษาจีนของพนักงานบริษัท ทิปโก้แอสฟัลท์ จำกัด มหาชน

เบญจรัตน์ ต่ออิติธรรม 596066

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: XIE KUN, Ph.D.

### บทคัดย่อ

ปัจจุบันการค้าต่างประเทศส่งผลต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างมีนัยสำคัญ หลายบริษัทต่างพยายามพาตัวเองก้าวเข้าสู่ตลาดการค้าต่างประเทศ ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศกลายเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับบริษัทที่กำลังขยายตลาดไปยังต่างประเทศเหล่านี้ การที่พนักงานสามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้อย่างเชี่ยวชาญ ไม่เพียงแต่ช่วยส่งเสริมการเติบโตของธุรกิจเท่านั้น แต่ยังช่วยส่งเสริมชื่อเสียงและภาพลักษณ์ความเป็นสากลของบริษัทนั้นอีกด้วย

เช่นเดียวกับธุรกิจอื่น ธุรกิจก่อสร้างงานทางเองก็กำลังขยายตัว ปัจจุบันมีโครงการและแผนความร่วมมือทั้งในและต่างประเทศในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคมทางถนนในภูมิภาค ธุรกิจยางมะตอยซึ่งเป็นส่วนประกอบหลักในการทำถนน จึงเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วตามไปด้วย โดยเฉพาะธุรกิจในต่างประเทศ บริษัท ทิปโก้แอสฟัลท์ จำกัด มหาชน ถือเป็นผู้นำในธุรกิจยางมะตอยในประเทศไทยขณะนี้ และปัจจุบันบริษัทได้มีการขยายการลงทุนของธุรกิจไปยังหลายประเทศทั่วภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก เนื่องจากตลาดลูกค้าส่งออกที่ใหญ่ที่สุดคือ ตลาดยางมะตอยในประเทศจีน และบริษัทมีคู่ค้าในหลายประเทศที่ใช้ภาษาจีนในการสื่อสารเป็นภาษาหลัก ดังนั้นพนักงานของบริษัทจึงจำเป็นต้องมีความสามารถไม่เฉพาะแต่ภาษาอังกฤษเท่านั้น ภาษาจีนก็สำคัญ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ได้ศึกษาการใช้ภาษาจีนในการทำงานของพนักงานไทย ในบริษัท ทิปโก้แอสฟัลท์ จำกัด มหาชน และศึกษาว่าความสามารถทางการใช้ภาษาจีนของพนักงาน เป็นข้อได้เปรียบและส่งเสริมการเจริญเติบโตของบริษัทในอนาคตหรือไม่ งานวิจัยนี้ยังเน้นศึกษาการใช้ภาษาจีนในการทำงานระหว่างพนักงานคนไทย และพนักงานต่างชาติที่ใช้ภาษาจีนเป็นภาษาแม่อีกด้วยว่ามีการสื่อสารกันอย่างไรมีประสิทธิภาพหรือมีปัญหาในด้านการสื่อสารอะไรบ้าง

ในตอนท้าย ยังสอบถามความต้องการอบรมความรู้ด้านภาษาจีนของพนักงานคนไทย และความคาดหวังของพนักงานต่างชาติที่ใช้ภาษาจีนที่มีต่อการสื่อสารภาษาจีนของพนักงานคนไทย โดยทั้งสองฝ่ายต่างเห็นความสำคัญและเชื่อว่าหากพนักงานคนไทยสามารถสื่อสารภาษาจีนได้ดี จะช่วยลดอุปสรรคทางการสื่อสารระหว่างพนักงาน และส่งเสริมการเจริญก้าวหน้าของบริษัทในอนาคต

**คำสำคัญ:** ภาษาจีนเพื่อธุรกิจ บริษัททิปโก้แอสฟัลท์ ตลาดยางมะตอย การวิจัย มาตรการปรับปรุง

# **THE STUDY OF CHINESE USED IN TIPCO ASPHALT PUBLIC COMPANY LIMITED**

BENJARAT TORTHITITHAM 596066

MASTER OF ARTS (CHINESE FOR BUSINESS  
COMMUNICATION)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: XIE KUN, Ph.D.

## **ABSTRACT**

International trade currently has made an increasingly significant contribution to economic growth, and there are many companies are trying to enter into international market. With companies increasingly seeking to expand abroad, foreign language proficiency has become and increasingly critical issue. The employees's language professional proficiency is not only support the business growth, but also the company's international reputation and image.

In line with other business, road construction business is expanding as well. Recently, there are many national and international road infrastructure development plans and projects in the region. Asphalt market is then rapidly growing, especially international asphalt market. Tipco Asphalt Public Company Limited has a biggest asphalt market share in Thailand, and the company

invests their business into many countries in this Asia Pacific Region. Since, the company's biggest exporting market is China and they have various overseas partners who are using Chinese language. So, the employee is not only required to have English but also Chinese language ability.

This research studies the use of Chinese language of Thai employees in Tipco Asphalt Public Company Limited, and studies the advantage of Chinese ability whether it will support the company's business growth in the future or not. This research significantly studies the use of Chinese of Tipco Asphalt staff, between Thai staff and the foreign staff who is using Chinese language as their mother language, to see how efficient their Chinese communication is and if there are any communication problems.

Finally, the research also analyzes the need and interest of Chinese training for Thai staff, and the expectation of Chinese staff to communicate with Thai colleagues in Chinese. Both Chinese proficiency will reduce the language communication barrier between Thai and Chinese employees, and help support the company's business growth.

**Keywords:** Chinese for Business, Tipco Asphalt, Asphalt Market, Research, Improvement Measure

# 商务汉语在泰国泰普克沥青（大众）有限公司的应用研究

戴玉珍 596066

学校硕士学位（商业汉语）

指导教师：解琨 博士 副教授

## 摘要

在经济全球化的背景下，许多企业都纷纷开展了国际业务，如果企业想走向国际化，员工的语言能力是一个重要的影响因素。如果没有员工的语言能力作为支撑，这些业务是无法开展的，而且员工的语言水平代表了企业的知识水平，可以为企业塑造良好的形象。

泰普克沥青（大众）公司也是一家跨国公司，中国是公司最大的国际出口市场，现在泰普克沥青（大众）公司职员不只是需要应用英语，但有些职位也有机会必须要用汉语进行沟通。

论文通过资料分析和问卷调查法，研究泰普克沥青（大众）有限公司的泰国职员与说汉语的工作人员在工作上应用商务汉语进行沟通的情况，也调查公司为员工提高商务汉语水平，是否能促使公司发展。本论文选题的意义是泰国泰普克沥青（大众）有限公司职员汉语使用与汉语水平能力调查，以及调查职员在沟通中存在的语言问题，研究公司为员工提高商务汉语培训。

本论文发现不只是泰国职员对汉语培训有兴趣，也发现说汉语的工作人员是非常希望泰国职员能跟他们用汉语进行沟通与联系。双方认为通过公司汉语培训，会减少工作语言沟通障碍，也可以创造很多商业机会。

**关键词：** 商务汉语 泰普克公司 沥青市场 调查研究 改进措施

# 目录

บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	II
摘要	III
目录	IV
绪论	
一、 选题的背景及研究意义	1
二、 本选题国内外的研究动态及发展趋势	1
三、 本选题研究的目的和方法	5
四、 研究的主要内容及创新性	6
五、 所要解决的主要问题	6
<b>第一章 泰国沥青市场的概况与经营</b>	<b>7</b>
第一节 泰普克公司的背景与经营状况	7
第二节 泰普克公司的经营状况及主要客户	11
第三节 公司的汉语应用的机遇与重要性	15
<b>第二章 泰国泰普克沥青有限公司职员语言使用调查</b>	<b>18</b>
第一节 公司职员的语言应用情况与沟通渠道调查	18
第二节 公司员工语言沟通时遇到的语言问题	25
第三节 公司泰国职员汉语知识调查	27
第四节 说汉语的工作人员对泰国职员汉语应用的要求	29
<b>第三章 泰国泰普克沥青有限公司汉语应用评估</b>	<b>31</b>
第一节 提升职员汉语水平的重要性	31
第二节 泰国职员与说汉语的工作人员用汉语沟通的情况	31
第三节 泰国职员在工作上用汉语的水平	33
第四节 泰国职员在工作上用汉语沟通各方面遇到的问题	33
<b>第四章 提升公司职员汉语水平的对策</b>	<b>36</b>
第一节 正确认知汉语培训的误区	36
第二节 解决具体条列与措施	37
第三节 专门词汇上培训措施	38

结语	41
参考文献	42
附录	44
致谢	62
ประวัติผู้เขียน	63





## 表格目录

表 2-1 泰普克泰国职员个人基本情况	20
表 2-2 泰国人与说汉语的工作人员沟通机会	21
表 2-3 泰普克说汉语的工作人员的外语能力评估	22
表 2-4 泰普克说汉语的工作人员个人基本情况	22
表 2-5 说汉语的工作人员与泰国职员沟通机会	23
表 2-6 泰普克泰国职员的外语能力评估	24
表 2-7 说汉语的工作人员对自己的外语能力评估	24
表 2-8 泰普克中-泰职员的语言沟通问题	25
表 2-9 说汉语的工作人员语跟泰国职员沟通的语言问题	25
表 2-10 泰国职员的汉语基础知识	28
表 2-11 泰国职员学习汉语的时间	28
表 2-12 说汉语的工作人员对泰国职员用汉语进行沟通的要求	29
表 2-13 说汉语的工作人员对泰国职员每个方面用汉语的要求	29
表 3-1 汉语对泰国职员工作上出现的重要性	31
表 3-2 汉语对公司未来发展的重要性	31
表 3-3 汉语培训的每个方面的需要	32
表 3-4 泰国职员在工作上与说汉语的工作人员用汉语沟通具体次数	33
表 3-5 泰国职员在工作上用汉语的水平	33
表 3-6 泰国职员在工作上用汉语沟通各方面遇到的问题	33
表 3-7 专门词汇分岗位来分析	35
表 4-1 国际贸易术语表 (INCOTERMS2010)	39
表 4-2 散装重交沥青 AH-70 技术指标	39
表 4-3 老挝市省的汉语名称	40

## 图标目录

图 1-1 泰普克在中国的机构	9
图 1-2 泰普克沥青销量（万吨）	13
图 1-3 2015 年泰普克沥青出口与国内销售数量	13
图 1-4 2015 年泰普克沥青国际出口	14
图 1-5 2015 年泰普克沥青在亚洲业务分布	15
图 2-1 2017 泰普克沥青公司职员	18
图 2-2 2017 泰普克沥青公司语言应用	19
图 2-3 泰国职员跟说汉语的工作人员沟通的语言	21
图 2-4 说汉语的工作人员与泰国职员经常用的语言	24
图 2-5 泰国职员汉语基础知识	27
图 3-1 泰国职员对汉语学习的兴趣	32

# 绪论

## 一、选题的背景及研究意义

本论文研究内容是目前在泰国泰普克沥青（大众）有限公司的商务汉语使用情况，研究公司为员职位提高商务汉语是否使公司发展。

泰普克沥青（大众）有限公司成立于一九七九年，在亚洲设有炼厂及多家沥青生产厂。凭借不懈的努力和对品质的重视，产品涵盖重交沥青、改性沥青、乳化沥青、改性乳化沥青、稀释沥青、伸缩缝接密封胶和预拌沥青混凝土等。泰普克是泰国道路修筑及养护工程所需沥青产品最大的生产商和供应商，是亚洲同行里最大的沥青生产商及经销商之一。多年来，泰普克专注于沥青产品的生产和经营，一直把为客户提供最佳产品和最优服务放在首位。公司拥有来自欧洲的先进技术，在亚洲沥青工业中举足轻重，公司的沥青运输队伍包括远洋沥青运输船队和数百辆沥青槽车，是全亚洲最大的专业沥青运输队伍之一。

随着东盟经济共同体(Asean Economic Community, AEC)的到来，为泰国境内和跨国货物及人员的运输提供方便。随着道路工程计划的进一步落实，泰国已成为大湄公河次区域的重要陆路关口。这一地区的东 - 西经济走廊将泰国和柬埔寨，老挝，越南，中国云南省，缅甸以及安达曼海沿海地区联系起来。连接曼谷，老挝，云南首府昆明和缅甸，大湄公河次区域的南北经济走廊也为本地企业提供众多发展的可能性。

本论文选题的意义是泰国泰普克沥青（大众）<sup>[\*]</sup>公司职员汉语使用与汉语水平能力调查，以及调查职员在沟通中存在的语言与文化问题，研究公司为员职位提高商务汉语是否使公司的发展。

## 二、本选题国内外的研究动态及发展趋势

有关分析研究泰国企业汉语应用的论文和论著，以及汉语应用对中国游客具有影响有不少论文。论文从不同的视角展开了多方面、多方位的研究。根据目前所掌握的资料，有关商务汉语应用汉语之研究以下几个方面：

---

<sup>[\*]</sup>大众，PLC，上市公司，根据英国公司法，公司注册形态主要分为有限及无限公司两种，而有限公司又分为公开有限公司(Public Limited Company)即股票上市公司及私人有限公司(Private Limited Company)（即非上市公司）。

### 1. 有关泰国商务汉语应用研究

魏凤娥(2015年),通过对泰国东北三所大学的高级阶段学生进行调查,发现当前泰国师生对商务汉语词汇的学习策略存在一些突出的问题。学生方面,在学习动机、学习方法、学习态度和本身历史文化差异方面认识不清;教师方面,词汇教学方法有待优化,没有针对学生的难点进行词汇辨析的训练。从辨析商务汉语词汇特点出发,完善泰国大学生商务汉语词汇的教学策略,对于提高商务汉语专业学生的学习效率,具有参考价值。全文分为五章:第一章为概述。总体上阐述本论文涉及到的课题选题缘由、研究内容、目的、意义、并对课题研究的国内外现状进行综述,对语料来源进行说明。第二章为泰国大学生学习商务汉语词汇特征分析。对商务汉语词汇与一般汉语词汇的关系、商务汉语词汇特点进行分析。第三章为泰国大学生商务汉语词汇学习策略进行调查。对学习策略理论分析、设计调查问卷、对泰国东北三所大学的高级阶段学生学习情况进行调研,以及访谈结论分析,收集数据,分析所得到的结果。第四章为泰国大学生商务汉语词汇学习策略存在的问题及解决策略。针对学生学习方面以及老师教学方面的主要原因进行阐释并提供解决策略。第五章为结语。总结课题研究收获

### 3. 有关泰国酒店员工培训体系研究

陈家荣(2012年),南京大学近几年随着交流的不断增多,也出现了一些地区性汉语教材的比较,如韩国的教材和中国的教材比较。但是对泰国的汉语教材比较还存在一些不足,特别是专门性的教材的比较几乎没有。所以本文试图对泰国使用较多的两种商务汉语教材进行比较,同时结合汉语教材的相关理论和调查问卷来说明存在的问题和改进的措施。本文希望通过对《商业汉语》和《国际商务汉语教程》两套教材的比较分析,归纳适合泰国大学生使用的教材,为以后的教材编写提供一定的理论基础和实践指导。

巫蕊(2015年),研究评估商业汉语对工商银行(泰国)在泰国发展业务的影响,分析中国工商银行在泰国的发展状况,中国工商银行在泰国市场面对的机遇和竞争,在工商银行(泰国)本土化经营对本地市场和客户、提供服务、业务产品,及汉语人才培养使用中的影响进行分析。工商银行(泰国)说明多种语言服务,即中、泰、英语言服务对工银泰国的重要性,在本土化使用商业汉语中所遇到问题,及提出需要改进的地方和建议。因此,本文以中国工商银行(泰国)Emporium 分行为研究,分析说明这家银行在泰国本土化经营的汉语

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

陈幸娟(2016年),通过资料分析和问卷调查法,掌握普吉高级酒店业汉语服务的现状,以普吉攀瓦酒店与普吉安纳塔拉度假俱乐部为例,分析普吉岛高级酒店的汉语服务以及语言要求,酒店人员的汉语培训;分析比较普吉岛攀瓦酒店与普吉安纳塔拉度假俱乐部酒店汉语服务的现状;分析酒店汉语服务存在的问题,提出改进汉语服务的建议与措施。本论文选题的研究意义在于通过对普吉岛高级酒店业应用汉语的现状进行研究,分析普吉高级酒店业对中国游客应用汉语存在的问题,机遇和挑战。针对这些问题,酒店通过对员工进行汉语培训,帮助酒店工作人员掌握基本的汉语知识,了解相关的中国文化,让工作人员能够用汉语与客人进行简单的交流,解决存在的问题,从而提升该酒店的服务质量和水平。

施美芳(2015年),OPPO公司在泰国经营的市场机遇和方式,分析OPPO公司进入泰国市场所面对的竞争对手对OPPO、Vivo和Samsung并进行对比分析在优势、劣势、机会和威胁方面进行比较。由于公司是中国企业,使汉语成为一个重要的语言,发挥了越来越重要的作用。因此,调查泰国OPPO公司员工在曼谷总部内,包括一般泰籍员工和泰籍员工工作有关汉语分析资料。研究泰籍职汉语应用研究状况,在部门内负责的工作、承担职位,而且调查的资料,有关汉语能力的测试评估,分析职员在汉语能力方面怎么样,是什么水平,研究商业汉语在泰国OPPO公司使用中所遇到问题提出对策和建议。中国员工和泰国的员工,由于中泰两国语言、传统习惯和思维方式等不同,会产生文化与语言差异,如何管理跨文化差异,消除误解,从避免冲突、达成谅解、相互理解,从而避免影响到公司的发展。同时,调查泰籍职员沟通的渠道,在沟通时存在的问题,解决问题的方法和改进措施。调查员工在泰国OPPO公司进行分析资料,以达到研究的目的。使双方员工能更对地沟通交流,有利于业务的开展,取得更好的效果。

芳洁娜(2017年),研究商船三井物流(泰国)有限公司的运用汉语沟通人才进行了深度访谈。说明公司提供商务汉语服务对物流公司开拓和发展中国市场起到了很大的支持作用。该公司商务汉语人才在工作当中遇到的些问题。因此,该公司为了方便沟通需要加强对汉语知识的学习,尤其是加强对商务汉语的学习和专业的商务汉语人才的培养,以提高公司的运营效率。

刘捷(2017年),研究商业汉语使用在售货员的工作中,使用汉语的问题,还研究对中国游客的汉语服务需求,对汉语服务的建议与解决的方法,为了未来的改进,就是提供现在的问题。论文通过资料分析和问卷调查法,掌握购物中心汉语服务的现状,以Terminal21购物中心为例,分析销货人员的汉语服务以及语言要求,分析销货人员汉语服务存在的问题,提出改进汉语服务的建议与措施。

苏妮莎(2017年),研究的主要内容是汉语在玲珑国际轮胎(泰国)有限公司的汉语应用,包括玲珑国际轮胎(泰国)翻译人员汉语水平,汉语翻译人员遇到的问题,提出了改进措施。(研究方法1)玲珑国际轮胎(泰国)有限公司的翻译人员访谈2)玲珑国际轮胎(泰国)有限公司汉语应用的翻译人员汉语水平问卷调查。本论文的创新性主要体现在通过分析玲珑国际轮胎(泰国)有限公司翻译人员汉语应用,翻译人员的汉语水平情况,包括分析翻译人员玲珑国际轮胎(泰国)有限公司汉语应用的问题。

郑美丽(2017年),研究的主要内容涉及是阐述曼谷唐人街的现况和发展,了解了辉煌区唐人街与耀华力路唐人街的商业汉语应用的情况,通过分析了辉煌区唐人街与耀华力路唐人街的商业汉语应用的比较研究,并指出了辉煌区唐人街与耀华力路唐人街的使用汉语存在什么问题,最后提出改进措施。

郑炳光(2017年),论文主要研究了商业汉语在埃克森泰国公司人力资源服务中心领域的运用情况、商业汉语在人力资源服务中心领域的发展方向、商业汉语在人力资源服务中心领域遇到的问题与解决方法、泰国人力资源服务中心发展商业汉语起了那些作用、泰国人力资源服务中心发展在商业汉语方面的机遇与挑战、泰国人力资源服务中心发展在商业汉语方面遇到的问题与解决方法。本论文所要研究的内容包括商业汉语在泰国人力资源服务中心的应用、商业汉语在人力资源服务中心领域的运用情况、商业汉语在人力资源服务中心领域的发展方向、商业汉语在人力资源服务中心领域遇到的问题与解决方法、泰

国人力资源服务中心发展商业汉语起了那些作用、泰国人力资源服务中心发展在商业汉语方面的机遇与挑战、泰国人力资源服务中心发展在商业汉语方面遇到的问题与解决方法。

## 2. 有关泰国物流业在 AEC 时代的机遇和挑战

王娟(2011 年),随着服务型经济的扩张、中国与东盟国家已形成相互依赖,专业化分工的区域网络结构,贸易与投资的依存度不断提高,产业关联度日益加深,这意味着该地区商品贸易和服务贸易将不断扩大;中国与东盟主要国家将逐渐转型为制造和服务类经济体,国际服务贸易将成为其新的增长点,相互间的贸易与投资将会不断扩大;中国与东盟国家签署了《服务贸易协议》,降低了服务贸易壁垒,为双方服务贸易发展提供了制度保障,从而推动了该地区服务贸易自由化的进程。按照协议中第一批具体承诺减让表,中国承诺在 WTO 允诺的开放条件下,将进一步向东盟国家开放建筑、环保、运输、体育和商务等 5 个服务部门的 26 个分部门,东盟 10 国也将向中国开放金融、电信、教育、旅游、建筑、医疗等行业,这表明双方贸易的发展已经从商品贸易合作走向服务贸易合作,服务贸易将成为该地区新的增长点和重点。本论文以国际经济学的相关理论作为基本分析框架,采用定性分析和定量研究相结合、规范研究和实证研究相结合、计量经济学和高级统计学作为主导分析方法,形成多维理论分析框架,较为全面的研究了中国-东盟国家服务贸易的贸易基础和自由化条件下的贸易效应及其相关问题。

文美珍(2014 年),本论文分析说明该公司注重实用和培养了汉语人才,不断扩大与中国的经贸业务,使公司在利润上快速增长。该公司的发展证明了企业在中国进行商务往来时,汉语人才的需求和商业汉语的使用是非常重要的。

## 三、本选题研究的目的和方法

### 1. 研究目的:

本论文研究的目的是分析泰国泰普克沥青(大众)有限公司汉语应用,与泰籍职员汉语能力水平为了:

- 1) 了解泰国职员与中国人员沟通方面,及沟通存在的问题。
- 2) 了解公司商务汉语应用情况。

- 3) 了解汉语对公司的作用和重要性。
- 4) 探讨在公司的文化与语言差异和出现的问题，而找出应对的策略。

#### 2. 研究的方法：

研究方法主要是调查法中的访谈法和问卷调查法根据泰国职员与中国同事在工作上进行沟通应用汉语研究；分为泰国职员及汉语人才<sup>[\*]</sup>的职员汉语的职。对比分析研究泰国人对汉语人才的同事应用汉语之研究的情况，相关的资料进行理论分析。国际沥青市场对公司发展的影响，通过分析发现工作上的语言问题，对相关的资料进行定量分析和定性分析，进而探求解决问题的措施。

### 四、研究的主要内容及创新性

#### 1. 研究的主要内容：

本论文研究的主要内容是：

- 1) 研究泰普克沥青公司运用商务汉语的情况和现状
- 2) 调查在公司企业中用商务汉语情况
- 3) 研究销售人员的商务汉语水平是否能够增加销售机会，提高使销售额
- 4) 探讨在泰普克沥青公司的文化与语言差异和沟通存在的问题

#### 2. 研究的创新性：

目前缺乏有关，泰国泰普克沥青（大众）公司在泰国的经营和职员汉语使用各方面调查与研究，调查公司利用商业汉语促进沥青销售与物流企业发展。通过目前所收集的资料研究职员在工作沟通中碰到那些语言文化差异以及出现什么语言问题。

### 五、所要解决的主要问题

- 1) 职员汉语使用情况调查，包括货品与运输条件使用的商务汉语
- 2) 专门沥青与道路工程的汉词汇用
- 3) 职员的汉语能力
- 4) 公司的文化语言差异与在工作沟通中存在的问题

---

[\*] 汉语人才指的是说汉语的工作人员包括中国职员，新加坡职员，马来西亚的中国籍职员



# 第一章 泰国沥青市场的概况与经营

## 第一节 泰普克公司的背景与经营状况

### 一、泰普克公司概况

泰普克沥青（大众）有限公司成立于一九七九年，于一九九一年在泰国股票交易所上市，在亚洲设有及多家沥青生产厂。凭借不懈的努力和对品质的重视，该公司在 1994 年就获得 ISO9002 品质标准认证，产品涵盖各种规格重交沥青、乳化沥青、稀释沥青、改性沥青、改性乳化沥青、伸缩缝接密封胶和预拌沥青混凝土。

泰普克是泰国道路修筑及养护工程所需沥青产品最大的生产商和供应商，是亚洲同行里最大的沥青经销商及生产商之一。多年来，泰普克专注于沥青产品的生产和经营，一直把为客户提供最佳的产品和最优的服务放在首位。公司拥有来自欧洲的先进技术，在亚洲沥青工业中举足轻重，公司的沥青运输队伍包括远洋沥青运输船队和数百辆沥青槽车，是全亚洲最大的专业沥青运输队伍之一。

泰普克产品从上世纪九十年代进入中国市场。从 90 年代末开始，分别在河北廊坊、广东新会、江苏镇江和浙江乍浦建立改性沥青和乳化沥青生产厂。泰普克的工程实例遍布全国，如：北京长安街西段，广州市内环路全线及其放射线，京珠高速湖南临长段，重庆万洲至梁平高速公路，沪宁高速拓宽工程，杭州至千岛湖高速公路等。

### 二、泰普克的合作伙伴科拉斯概况

法国科拉斯集团是全球基础设施修筑及养护领域的领导者，是世界沥青工业中最大的生产集团，在全球 50 多个国家拥有 165 家乳化沥青生产工厂，535 家采石场和 1200 多家分支机构。2014 年，科拉斯营业总收入 124 亿欧元，净利达 6.04 亿欧元。

科拉斯集团业务涉及道路及其他基础设施修筑及养护的每一个方面。集团为其设在法国、美国、亚洲及非洲的研究中心投入大量的资金进行项目研究。每年科拉斯通过其六万员工、八百个建筑事业单位、2000 个材料生产点在世界

范围内承接超过十万项工程。广泛的工程实践使科拉斯集团在沥青领域成为真正意义的领导者。

在亚洲，科拉斯集团同泰普克沥青公司在 1985 年缔结战略联盟。这一强势技术及国际管理经验同本地的洞察力与经验结合，使得本联盟在泰国市场取得了令人瞩目的成功。从 1997 年开始，科拉斯—泰普克联盟成功进入亚洲其他区域市场。在 2000 年科拉斯成为泰普克沥青（大众）有限公司的主要股东，同时泰普克也成为科拉斯集团在亚洲的主要市场力量。

### 发展历程

- 1979: Supsakorn 家族创立泰普克乳化沥青有限公司
- 1981: 第一家乳化沥青厂在 ladkrabang 工业园成立
- 1990: 公司更名为 “泰普克沥青有限公司”
- 1991: 在泰国上市，成为第一家上市的沥青专业公司
- 1993: 与法国科拉斯集团建立合作关系
- 1995: 第一家沥青库投入运营，泰国第一家乳化沥青生产商获得 ISO 9002，成立专门的船运管理公司
- 1998: 在中国投资的第一家企业廊坊通泰公路材料有限公司成立
- 1999: 正式在柬埔寨开始经营沥青业务
- 2000: 法国科拉斯集团成为泰普克沥青的战略伙伴及主要股东
- 2007: 在泰国引入第一条彩色沥青道路
- 2008: 专业沥青炼厂在马来西亚投产
- 2009: 公司成立 30 周年
- 2010: 泰普克集团沥青产品年销量突破 100 万吨
- 2014: 泰普克集团沥青产品年销量突破 200 万吨

### 三、泰普克在中国的机构

泰普克沥青产品在上世纪 90 年代进入中国市场，从 90 年代末开始，相继在河北廊坊和广东新会建立改性沥青生产厂，在江苏镇江建立乳化沥青和改性沥青生产厂，并于 2004 年在广州成立泰普克中国区总部。

在短短几年中，泰普克以优质的产品、高效的服务和合理的价格每年在中国市场销售数十万吨沥青，工程实例遍布全国各地。



图 1-1 泰普克在中国的机构

资料来源：Tipco Asphalt Public Company Limited

#### 1、泰普克沥青(新会)有限公司

泰普克沥青（新会）有限公司是泰普克沥青（大众）有限公司在中国境内投资的唯一一家独资企业，主要生产经营石油沥青及相关产品，包括重交通沥青、改性沥青、乳化沥青、C-joint 伸缩缝、Watercorn、Novachip 超薄磨耗层、防水沥青、密封胶等。公司成立于 2001 年 4 月 27 日，总投资额为 3000 万人民币，位于江门市新会区国家一类码头——天马港旁边，可从海洋运输船直接卸货到岸罐，沥青库容量 12800 吨，改性沥青的年产量为 3 万吨。拥有国际先进的生产设备和训练有素的专业运营队伍，配备一流设备的综合性实验室，是泰普克在中国的沥青研发和技术服务中心。凭借多年的高效供货和诚信服务，泰普克沥青（新会）有限公司已成为华南市场主要的重交通沥青和改性沥青供应商，赢得客户的高度评价。

#### 2、镇江泰普克沥青有限公司

镇江泰普克沥青有限公司由泰普克沥青（国际）香港有限公司和镇江市公路物资公司共同投资兴建，位于江苏省镇江市国家级经济技术开发区一大港新区，毗邻长江岸线和铁路专用线，具有良好的地理优势，可通过铁路、水路、公路将产品直接发往华东、华中、西南、西北等各省。公司专业生产、销售、存储和运输乳化沥青、改性沥青、道理石油沥青及其它沥青产品，并提供

相应的后续技术服务。公司拥有 15000 吨沥青仓储能力；引进世界一流的改性沥青、乳化沥青生产设备，改性沥青日生产能力为 800 吨，乳化沥青日生产能力为 300 吨。公司自 2001 年成立以来，产品已在江苏、浙江、安徽等省的多条高速公路项目中成功使用，包括京沪高速江苏段、浙江杭千高速、沪宁高速江苏段、沿海高速江苏段、312 国道等一系列高等级公路。

### 3、廊坊通泰公路材料有限公司

廊坊通泰公路材料有限公司成立于 1998 年 10 月，是由泰普克沥青（国际）香港有限公司与河北交通厅公路管理局投资兴建的合资公司，坐落于河北省廊坊市经济技术开发区，距北京 40 公里，距天津 60 公里。公司是一家主要经营高品质重交通沥青、SBS 改性沥青及相关沥青产品的工厂，沥青库容量 12000 吨，改性沥青日生产能力为 600 吨。公司的经营理念是始终如一的为客户提供优质的沥青产品和完善的售后服务，在华北沥青市场上享有较高的声誉。

## 四、产品介绍

### • 重交通道路石油沥青

重交通沥青是一种重质产品，是轻质油提炼后的剩余物。重交通沥青质量的好坏主要取决于原油的品种，原油的均质性以及提炼技术。重交通沥青是数百年来用于公路铺筑和养护的沥青的最基础的等级。随着技术的发展，沥青因其优越的技术性能、更佳的适用性及长期的经济效益已超越传统水泥公路而越来越受到欢迎。

### • 聚合物改性沥青

聚合物改性沥青越来越被大量使用于交通量稠密和（或）重载车辆密集的道路工程施工。聚合物改性沥青特别适合于那些要求低噪音，高防滑的道路工程施工。

### • 乳化沥青

乳化沥青是将细小的沥青颗粒通过电化反映悬浮于水中所形成的均质混合液。高品质、高稳定性的乳化沥青是将高质量的基质和匹配的乳化剂和添加剂通过高精度的胶体磨设备加工而成。在最近几十年来由于乳化沥青优越的技术特性，其在全世界范围的用量迅猛增长。乳化沥青使用安全、无毒害，节省能

源并且不产生环境污染。在筑路工程中除了作下封层、粘胶层、雾封层和表面喷洒外，乳化沥青还有大量的其它用途。例如，稀浆封层、冷拌混凝土以及其他的表面喷施工工艺。乳化沥青的使用变得越来越广泛，其在技术方面、经济方面和使用方面的优点展现无遗。

- 改性乳化沥青

通过在乳化沥青中添加聚合物进行改性的技术生产的改性乳化沥青，能提高沥青路面的承载力，增强路面抗温度变化能力，并有效地减少和预防路面开裂及变形。能大大提高及改进表面封层和稀浆封层的施工质量。

## 第二节 泰普克公司的经营状况及主要客户

### 一、中国的沥青市场概况

自上世纪 60 年代开始，欧美国家率先进入公路建设的高峰期，世界石油沥青的产量也从此开始不断增长，但当时沥青的主要消费国家基本集中在欧美发达国家。直到 80 年代后，亚洲国家才开始大规模进行公路基础设施建设，此后沥青需求重心逐步从欧美向亚洲转移，直至目前，亚洲沥青需求仍处在黄金发展时段，其中，中国、东南亚和俄罗斯远东地区是亚洲当前的需求主力，而欧美国家在 21 世纪公路建设出现饱和后，沥青需求就已开始走下坡路。

鉴于沥青市场地域局限性极强，与中国有关联性的市场主要局限在东亚和东南亚国家，对中国沥青出口的国家主要是韩国、新加坡和泰国。中国对外出口的国家主要是越南、菲律宾、朝鲜和蒙古等周边有限的几个国家。由于中国的出口量一般在 20 万吨以下，几乎可以忽略不计，而沥青进口量今年以来有东山再起的迹象，2014 年甚至达了了 411 万吨，创 5 年以来最高水平，占国内沥青消费总量的比重提升至 16.67%。因此，进口沥青对国内市场的冲击作用愈发明显，下面我们就简单盘点一下中国进口沥青主要来源国的情况。

首先，韩国历来是中国最大的进口沥青来源国，占中国进口沥青的比重一般在 60%以上。韩国炼油工业较为发达，但基本被寡头企业垄断，目前已有 3 个炼油厂进入世界上 15 个最大炼油厂的行列，其中主要沥青生产厂家是 sk 公司、双龙炼油厂和 GS 加德士公司。SK 沥青生产能力是韩国最大，综合产能可达到 320 万吨/年。双龙炼油厂的沥青产能在 80 万吨/年左右，GS 加德士沥青产量

相对较小。韩国沥青自 20 世纪 90 年代中后期开始向中国出口道路沥青，出口量增长很快，目前中国大陆成为韩国沥青最大的市场，2014 年韩国沥青出口至中国的数量达到 287.4 万吨，占比近 70%。

新加坡有 4 个炼油厂，其中 3 个都生产石油沥青，Shell 和 Esso 公司炼油厂沥青产量最大。新加坡沥青的年产量在 100 万吨左右，国内消费量只占 10%，90% 沥青都用于出口，出口的主要方向是东南亚、澳洲和中国。流向中国市场的新加坡沥青主要以 Shell 和 Esso 炼厂生产的道路沥青为主，大部分产品质量符合中国重交通道路石油沥青规格要求，在国内市场的品牌认可度和竞争力较好。新加坡沥青历来是中国第二大进口沥青来源国，2014 年新加坡沥青进口总量达到 87.4 万吨，占比 21%。

泰国的沥青生产厂家主要是泰普克沥青公司，其他炼厂对外出口量较小。泰普克是泰国道路修筑及养护工程沥青产品最大的生产商和供应商，也是亚洲几个最大的沥青经销商之一。泰国泰普克产品涵盖重交沥青、改性沥青、乳化沥青、改性乳化沥青、稀释沥青等，产品系列丰富，在中国的品牌知名度和口碑也较高，但由于距离和运输成本问题，泰国沥青出口至中国的价格竞争力相对较小，2014 年出口至中国大陆的沥青数量仅 16 万吨左右。

除上述三个主要沥青来源国外，马来西亚、伊朗、巴林和日本等国家也偶尔有对中国沥青出口，尤其是在国产沥青价格高涨的 2012 年，伊朗等中东国家的沥青曾一度以低廉的价格大量涌入中国市场，但由于品质和指标相对不够理想，且缺乏品牌认可度，其他国家对中国市场出口合计占比也基本在 10% 以下。

## 二、泰普克公司的经营状况

2015 年是泰普克沥青历史上最好的一年，公司打破了 36 年历史上的所有的记录。

泰普克沥青销量（万吨）

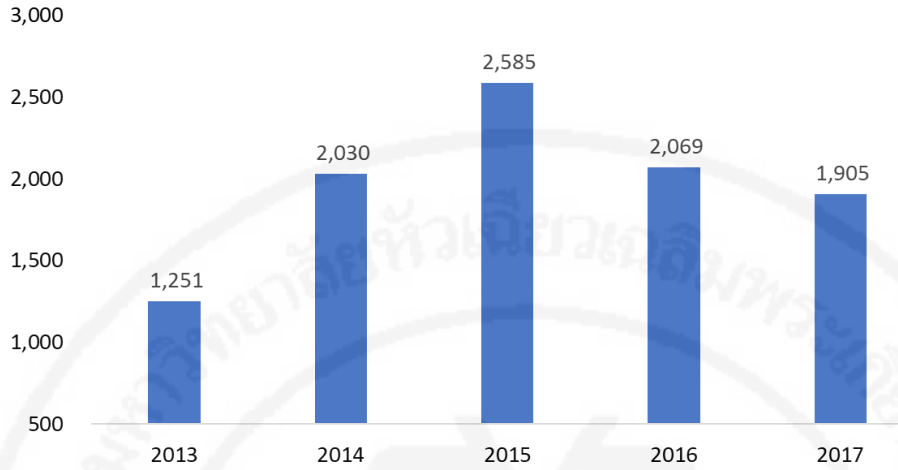


图 1-2 泰普克沥青销量（万吨）

在公司的创纪录的销量中，国际的销售占公司全部销量的 78%，国际市场的销售在推动公司的发展中起到了关键的作用。

2015 泰普克沥青数量

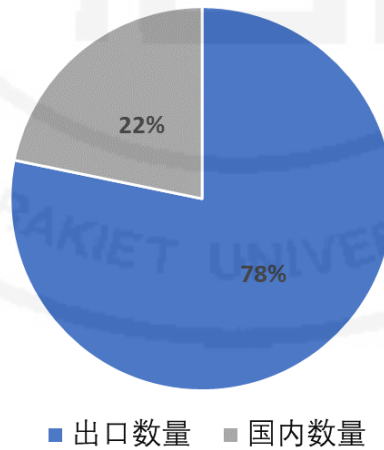


图 1-3 2015 年泰普克沥青出口与国内销售数量

公司的主要的出口沥青市场有中国、印度尼西亚、马来西亚、越南和澳大利亚。中国市场是最大，销售占公司全部销量的 51%。

2015 泰普克沥青国际出口

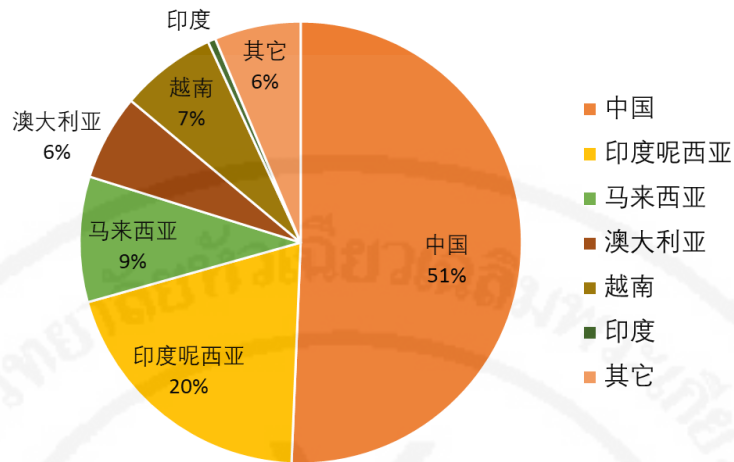


图 1-4 2015 年泰普克沥青国际出口

公司的愿景目标是“成为一个国际认可的经营全方位的沥青业务和石油相关产品的公司”还有 2020 年远景目标是“到 2020 年，以可持续和认真承担社会责任的态度向五大洲提供 600 万吨的沥青和石油产品。”到 2020 年销售 600 万吨沥青和石油产品的目标需要各个部门经过几个阶段的共同努力才能达成。这不可能在一夜间就达成目标，但通过公司用 5 年的时间同心合力，坚定履行职员的承诺，公司就能达成 600 万吨的销售。为了达成 2020 的目标公司已经开始推行不同的战略行动计划，扩充和发展公司的商业版图。



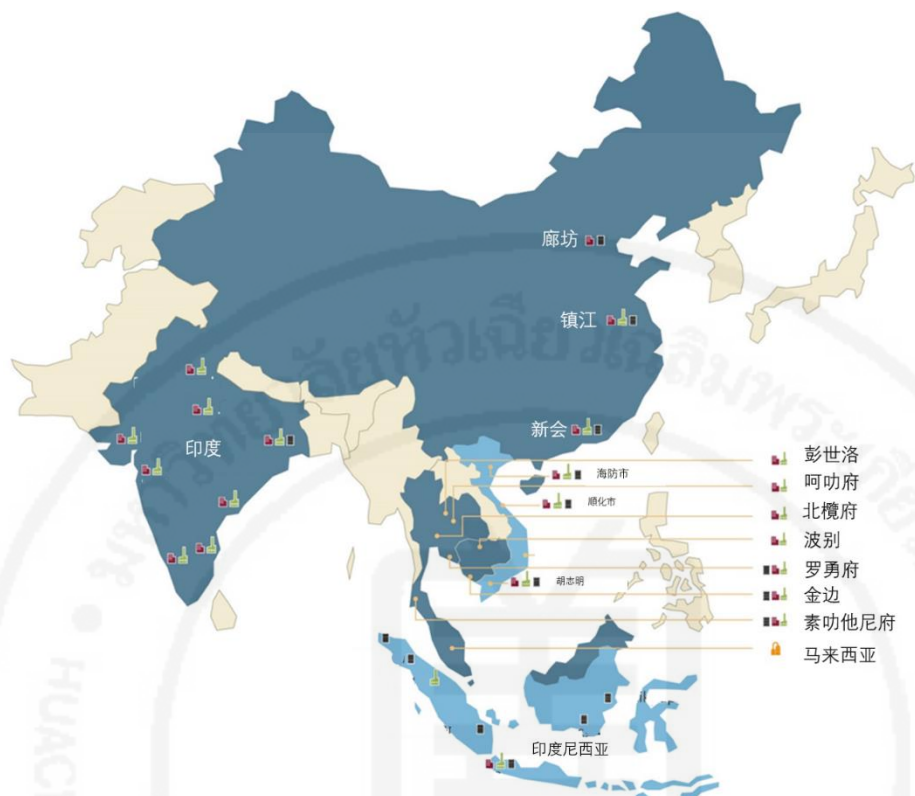


图 1-5 2015 年泰普克沥青在亚洲业务分布

在 2017 年公司国际部已经开始提升新会的地位，使之能成为上海沥青期货市场的指定储存罐，使新会作为上海沥青期货市场的组成部分，能提供供应方面的战略优势。

另外，也将沥青工程在印度尼西亚，越南，新加坡的公司归入公司集团，现在公司的商业版图会随之扩大，帮助支持泰普克沥青集团在亚洲的进一步的发展。

### 第三节 公司的汉语应用的机遇与重要性

随着东盟一体化的到来，中国与东盟日益加强的经贸关系，泰国公司不仅在经贸方面进行培训，而且也要在语言人才方面进行培训，提高公司职员水平能力。东盟包括 10 个国家，共有 10 种不同的语言。与新加坡和菲律宾相比，泰国处于劣势，因为在这两个国家中有众多民众会讲英语。除了英语是第二语言和中文是第三语言外，泰国还有必要学习老挝语、缅甸语、越南语和马来语

等其它语言，老挝人和柬埔寨人的泰语听说程度高于泰国人的老挝语和柬埔寨语的听说程度。

随着中国经济的飞速发展，国际地位的提高，对世界的影响力越来越大，许多国家都出现了学习汉语的热潮。由于中国近 20 年来经济突飞猛进地发展，国际地位迅速提升；又由于中国有无比巨大的广阔市场，所以任何类型的国家，不管是发达国家，还是发展中国家，为了和平与发展，为了自身的国家利益，都不能不跟中国打交道，而要跟中国打交道，不能不要求他们的国人努力学习汉语。

在“一带一路”建设的推动下，交通运输要先行，中泰双边合作全面深入展开。近年来，泰国政府也提出“泰国 4.0”经济战略，通过创新和技术手段发展高附加值产业，促进泰国产业转型升级和新经济模式发展，增强国家竞争力。泰国政府表示，将在未来 20 年全力推进“泰国 4.0”战略，让国家走出“中等收入陷阱”，步入发达国家行列。实现这一战略目标的一大载体就是“东部经济走廊”项目，即在泰国东部沿海的北柳、春武里和罗勇 3 府，通过大力发展基础设施、实行一系列投资优惠政策鼓励高附加值产业发展，如新型汽车、生物科技、智能电子、医疗保健、机器人、数字产业等。泰国希望将“东部经济走廊”打造为高科技产业集群区。

泰国提出的构建以创新驱动为主线的经济发展战略同“一带一路”发展理念和目标高度契合。中泰双方一致同意在“一带一路”倡议和“泰国 4.0”战略基础上，将基础设施、产业集群、电子信息通信技术、数字经济、科技和能源列为未来五年双方经贸合作五大重点领域，两国在发展战略和政策理念上将实现全面对接。颂吉表示，“泰国政府和民众一定会支持、关注‘一带一路’。”越来越多中国企业落户泰国，将进一步助力泰国优化产业结构、提升经济发展水平，帮助泰国实现建成地区物流中心、金融中心和高端产业基地的目标。

中老铁路是第一个以中方为主投资建设并运营、与中国铁路网直接连通的境外铁路项目，有助于把老挝从“陆锁国”变成“陆联国”，因而被誉为老挝“八五”规划“一号工程”，2015 年 12 月开工时，时任老挝国家主席朱马丽亲自挥锹，为项目填土奠基。这条 60%以上路段为桥梁和隧道的铁路，其建设过程充满艰辛，为老挝山区带去了现代化气息。当看到中国企业投入大量人力

物力，把原来沿山而建的土路变成平整宽敞的沥青路时，山里的百姓感叹说，这里的姑娘不愁嫁了，娶亲、回娘家的路也通畅了。“‘一带一路’建设是老中实现共赢的钥匙。”老挝老中合作委员会副主席维吉这样说。

连接印尼首都雅加达和第四大城市万隆的雅万高铁，是印尼乃至东南亚第一条高铁，作为对接 21 世纪海上丝绸之路和印尼“全球海洋支点”构想的重要成果，雅万高铁也是“一带一路”建设重要早期收获项目。预计建成通车后，从雅加达到万隆的旅行时间将由 3 个小时缩短至 40 分钟以内。

东盟经济共同体的由来和重要性，随着中泰沥青贸易发展需要商业汉语人才。学会汉语言是使泰普克沥青公司能更深入和正确的理解该语言属地国的文化、生活习俗和观念的工具，是进军目标市场的关键。

## 第二章 泰国泰普克沥青有限公司职员语言使用调查

### 第一节 公司职员的语言应用情况与沟通渠道调查

随着公司的发展，到2017年泰普克沥青（大众）公司已经在亚洲的7个国家设有炼厂及多家沥青生产厂，总计有1,657个员工加入泰普克沥青集团泰普克沥青公司。在这7个国家的职员最大部分当然是泰国职员有893人占54%、其他职员包括：215位的印度尼西亚人（13%）、200位的马来西亚人（12%）、176位的越南人（11%）、98位的柬埔寨人（6%）、69位的中国人（4%）、与6位的新加坡人，如图1.6所示。

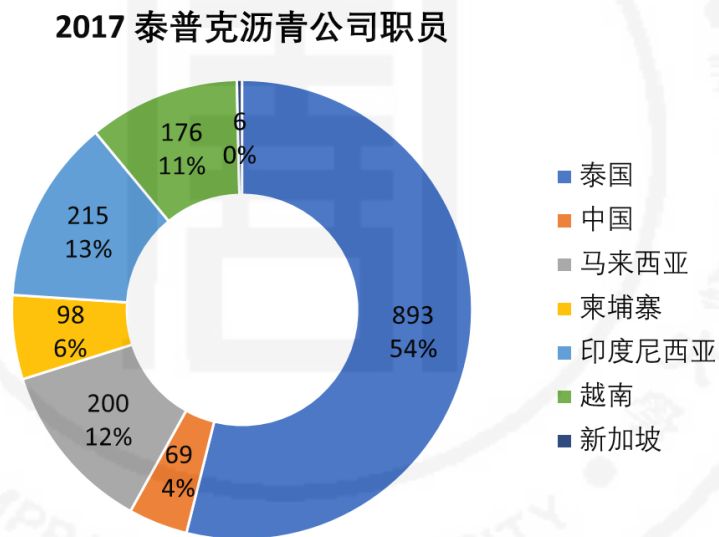


图 2-1 2017 泰普克沥青公司职员

虽然职员是来自很多的国家，但是职员在工作上平常用的语言大部分用三种语言。第一个是泰语、占 83% 因为总公司实在泰国，第二个是英语、占 39%、第三个是中文、占 8%。因为中国是公司最大的国际市场，在马来西亚与新加坡工作的一些职员也是说汉语的。另外是因为公司沥青的供应者与远洋沥青运输船也都是中国与新加坡的企业公司，如图 1.7 所示。

## 泰普克沥青公司语言应用

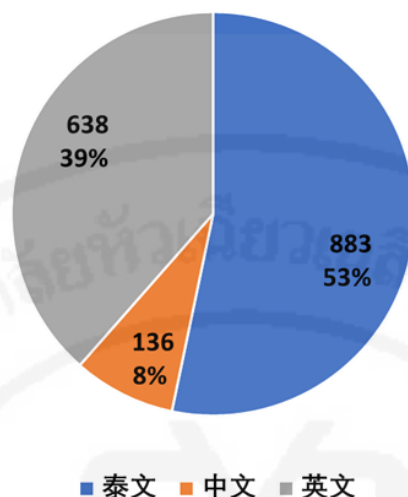


图 2-2 2017 泰普克沥青公司语言应用

为了进行进一步分析汉语对泰普克沥青公司发展的重要作用，在本课题的研究中通过问卷调查，调查问卷的具体内容主要包括以下几个方面，从事与汉语有关工作的人员基本情况，从事商务人员应用的素质。

本次问卷调查对象是与泰普克沥青公司的；

- 60 位泰国人员
- 60 位外国说汉语的工作人员包括
  - 中国人员
  - 马来西亚人员
  - 新加坡人员

### 一、泰国人员语言应用调查情况

#### (一) 泰籍人员调查对象的基本情况

从 60 位受访者最多的性别是女性，有 51 人（85%），别外男性有 9 人（15%）。39 位的泰国人员是本科学位（65%），获得硕士及以上学位有 18 位（30%），大部分的泰国人员已经有 3 年以上的工作经验。

表 2-1 泰普克泰国职员个人基本情况

个人基本情况	人数	百分比 (%)
性别		
男性	9	15%
女性	51	85%
总和	60	100%
学位		
专科	0	0%
本科	39	65%
硕士及以上	18	30%
总和	60	100%
工作经验		
少过 1 年	0	0%
1—3 年	3	5%
3 年以上	57	95%
总和	60	100%
工作部门		
销售市场部	15	25%
采购部	15	25%
人力资源部	9	15%
财务部	3	5%
审计部	9	15%
质量管理部	3	5%
生产管理部	6	10%
物流与运输管理部	0	0%
总和	60	100%

## (二) 调查的主要内容

### 1. 泰国员工在工作上与所述汉语的工作人员沟通的情况

本论文调查泰普克沥青公司泰国人员与所述汉语的工作人员，在工作上沟通的机会，发现 12 人，占 20%，在工作上，有最多的机会，每天都要与所述汉语的工作人员进行沟通。9 人，占 15%，有多的机会，每星期要与所述汉语的工作人员进行沟通。21 人，占 35%，有一般的机会与所述汉语的工作人员进行沟通，每个月联系一次。9 人，占 15%，少与所述汉语的工作人员进行沟通，大概半个月联系一次。9 人，占 15%，很少与所述汉语的工作人员进行沟通，一年只联系一次。

表 2-2 泰国人与说汉语的工作人员沟通机会

沟通机会	数写	人	比例%
最多	每天都要联系	12	20%
多	每星期要联系	9	15%
一般	每个月联系一次	21	35%
少	半个月联系一次	9	15%
很少	一年联系一次	9	15%
总额		60	100%

### 2. 泰国员工在工作中与说汉语的工作人员经常用的语言

在工作中泰国职员经常用的语言与说汉语的工作人员进行沟通最大部分 67% 是英语，18% 使用泰语，还有 18% 是用中文。

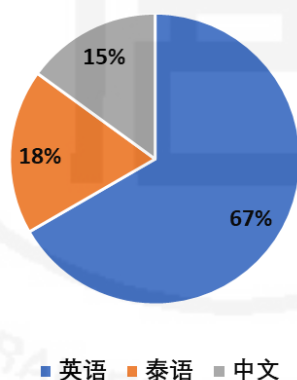


图 2-3 泰国职员跟说汉语的工作人员沟通的语言

### 3. 泰国职员对说汉语的工作人员外语能力评估

对泰国职员来说，当说汉语的工作人员用外语跟他们联系，27 人，占 45% 认为说汉语的工作人员的英语水平能力好，27 人，占 45%，认为说汉语的英语水平一般，6 人，占 10% 认为说汉语的英语水平不太好。关于说汉语的泰语水平能力，12 位泰国职员认为说汉语的泰语水平好，占 20%。12 人，占 20% 认为一般，另外有 27 人，占 45% 认为说汉语的泰语水平能力差，如表 1.3 所示。

表 2-3 泰普克说汉语的工作人员的外语能力评估

语言能力	英语	泰语
很好（人）	0%（0）	0%（0）
好（人）	45%（27）	20%（12）
一般（人）	45%（27）	20%（12）
不好（人）	10%（6）	0%（0）
差（人）	0%（0）	45%（27）

## 二、外籍人员（说汉语的工作人员）的调查情况

### （一）外籍人员调查对象的基本情况

表 2-4 泰普克说汉语的工作人员个人基本情况

个人基本情况		人数	百分比（%）
性别	男性	21	35%
	女性	39	65%
	总和	60	100%
学位	专科	21	35%
	本科	30	50%
	硕士及以上	9	15%
	总和	60	100%
工作经验	少过 1 年	0	0%
	1—3 年	3	5%
	3 年以上	57	95%
	总和	60	100%
工作部门	销售市场部	15	25%
	采购部	0	0%
	人力资源部	3	5%
	财务部	21	35%
	审计部	3	5%
	质量管理部	6	10%
	生产管理部	3	5%
	物流与运输管理部	9	15%
	总和	60	100%



从 60 位受访者最多的性别是女性，有 39 人（65%），别外男性有 21 人（35%）。30 位的说汉语的工作人员是本科学位（50%），获得专科学位有 21 位（35%），只有 9 位是硕士及以上的学位。大部分的泰国人员已经有 3 年以上的工作经验

## （二）调查的主要内容

### 1. 说汉语的工作人员在工作上泰国职员沟通的情况

24 位，占 40%，说汉语的工作人员认为他们在工作上泰国人员沟通的机会多。15 人，占 25%，在工作上有一般的机会需要与泰国人员进行沟通。12 人，占 20%，认为有最多的机会。只有 9 人，占 15% 有很少的机会跟说汉语的工作人员进行沟通，如表 1.6 所示。

表 2-5 说汉语的工作人员与泰国职员沟通机会

沟通机会	数写	人	比例%
最多	每天都要联系	12	20%
多	每星期要联系	24	40%
一般	每个月联系一次	15	25%
少	半个月联系一次	6	10%
很少	一年联系一次	3	5%
总额		60	100%

### 2. 说汉语的工作人员在工作中与泰国职员经常用的语言

在工作中说汉语的职员跟泰国人员进行沟通经常用的语言是英语占 70%，20% 使用泰语，只有 10% 是用中文。

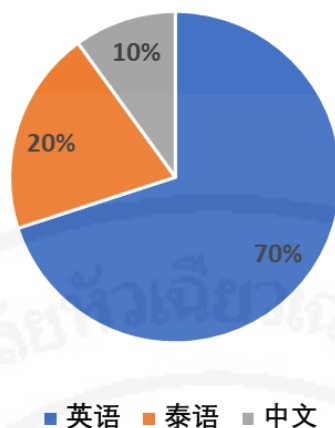


图 2-4 说汉语的工作人员与泰国职员经常用的语言

### 3. 说汉语的工作人员对泰国职员的外言能力评估

表 2-6 泰普克泰国职员的外语能力评估

语言能力	很好	好	一般	不太好	差
英语	25%	45%	25%	0%	0%
汉语	25%	5%	15%	15%	40%

按照说汉语的工作人员来看，他们认为泰国职员的英语能力好，占 45%，但是汉语能力差，占 40%。

### 4. 说汉语的工作人员对自己的外语能力评估

本文也让说汉语的工作人员调查自己的语言能力，大部分认为自己的英语能力是一般，占 40%，泰语能力还是差，占 45%。

表 2-7 说汉语的工作人员对自己的外语能力评估

语言能力	很好	好	一般	不太好	差
英语	15%	10%	40%	25%	10%
泰语	5%	25%	10%	5%	45%

## 第二节 公司员工语言沟通时遇到的语言问题

### 一、泰国职员与说汉语的工作人员沟通时遇到的语言问题

泰国人员与说汉语的工作人员进行沟通时，遇到语言使用问题，针对听力的方面，大多数的调查表示“一般”的问题，占比为40%，30%的人认为遇到的听力问题最多。在工作沟通中，核心就是说话的方面，有40%的人认为有“多”的问题，而有30%的调查者认为“一般”。针对阅读的方面，30%的人认为遇到的问题最多，不过在书写方面，30%却认为遇到的问题是少。

表 2-8 泰普克中-泰职员的语言沟通问题

汉语使用	最多	多	一般	少	很少
听力	30%	15%	40%	15%	0%
会话	15%	40%	30%	15%	0%
阅读	30%	15%	25%	20%	5%
书写	25%	15%	25%	30%	0%

### 二、说汉语的工作人员与泰国职员在工作上进行沟通时遇到的问题

表下虽然表示说汉语的工作人员进行沟通时遇到很少的语言使用问题，针对个方面，大多数的调查表示“很少”的问题，占为50%到60%。

表 2-9 说汉语的工作人员语跟泰国职员沟通的语言问题

语言问题	最多	多	一般	少	很少
听力	5%	15%	15%	10%	50%
会话	5%	5%	20%	5%	60%
阅读	5%	5%	20%	5%	60%
书写	5%	5%	15%	10%	60%

### 三、双方常遇到的语言沟通问题

关于语言沟通遇到的问题，本论文也提出四项常见的问题让泰国职员与说汉语的工作人员排序，他们日常遇到最多的问题，这四项问题包括：

### 1. 对方有不同的口音，使聆听困难

在一种语言环境中掌握某种语言后，虽然也可以学会另一种或几种其他语言或方言，可是原语言或方言的口音很难完全改变，总会留下一定程度的原来所操语言的口音，使对方难以理解。

### 2. 双方因为有很大的语言能力上的差异，所以不能与对方沟通

“语言是思维的工具”，语言的水平往往标志着思维的水平。语言水平是在实践过程中发展的。提高语言能力，必须要多讲多练。这里所说的多练，主要是指人工有更多的机会讲述，在日常生活中同外国人员交谈等，不过当双方的语言能力有较大的差异也会产生问题，遇到的沟通障碍。

### 3. 对方乱用词汇会产生误解

一般所说的词义是指词的概念义，它是这个词的语音形式所联系的概念内容。词义的单位是义项，根据一个词义项的多少还可以分为单义词和多义词。但是，在语言中单义词是少数，大部分词都是多义词。有时，一个字所代表的词义彼此不同，而且现时又看不出彼此之间有什么联系，这时它们被当作是不同的词，叫做“同音词”。不管这些义项被当作是不同的词，还是被归为同一个词，对于语言学习者来说，都是需要在听说读写中全面掌握的。比如，汉语词“快”这个多义词有两个义项，一个是物体运动时的“速度快”（比如“开快车”），另一个是两个动作之间的间隔“时间短”（比如“反应快”）。而在英语中，汉语“快”这个词的两个义项分别用“fast”、“quick”两个词来表达。也就是说，学习者只有掌握了汉语“快”的两个含义，并理解了它与英语两个词“fast”、“quick”之间的关系，才能分别学会这三个词，在翻译的学习和工作中尤其如此。

### 4. 对方说话非常快，所以理解能力赶不上

语速是人类特有的语言表达定义。人们在使用具有传播或沟通意义的词汇表达或传播信息时，单位时间内所包括的词汇容量。不同语言文化中，同等语速下信息容量有别。沟通时，听说速度太慢或者太快都会产生沟通问题和误会，听和说是密切联系的；因此，在语言练习提高语言水平时，快速的朗读在一定程度上是可以促进听力水平的提高的。

#### 四、产生问题的原因

双方认为他们在工作上进行沟通时遇到最多的问题一样是因为双方有不同的口音，使聆听困难。其它问题就不同；

(一) 泰国职员认为常遇到的沟通问题原因是；

1. 对方有不同的口音，使聆听困难
2. 双方因为有很大的语言能力上的差异，所以不能与对方沟通
3. 对方乱用词汇会产生误解
4. 对方说话非常快，所以理解能力跟不上

(二) 说汉语的工作人员认为常遇到的沟通问题原因是

1. 对方有不同的口音，使聆听困难
2. 对方乱用词汇会产生误解
3. 对方说话非常快，所以理解能力跟不上
4. 双方因为有很大的语言能力上的差异，所以不能与对方沟通

### 第三节 公司泰国职员汉语知识调查

#### 一、泰国职员汉语基础知识的掌握

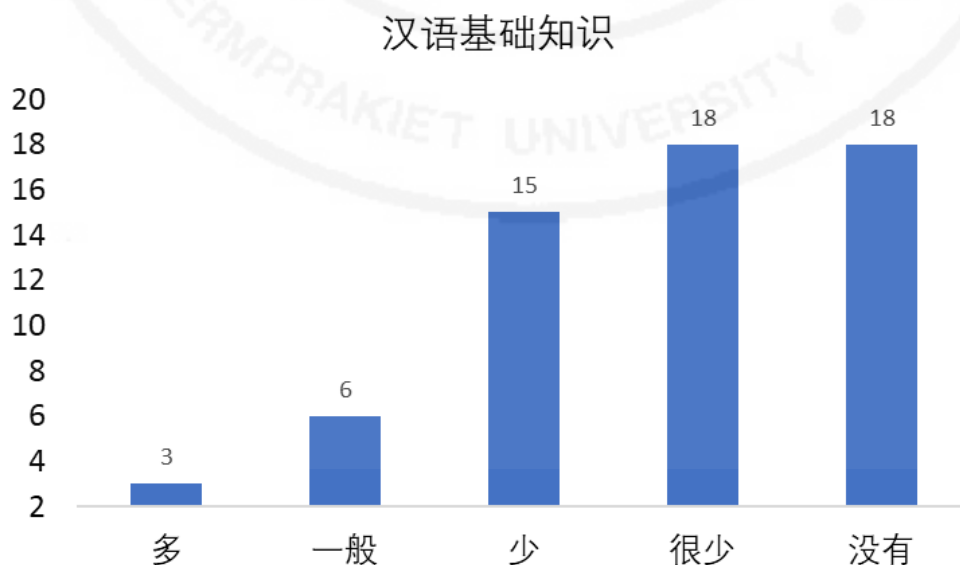


图 2-5 泰国职员汉语基础知识

在调查问卷中的 60 位调查者，只有 3 人，占 5% 的泰国工作人员具备较多的汉语基础知识。6 人，占 10% 具备一般的汉语知识，18 人，占 30% 具备很少的汉语基础知识，18 人，占 30% 的泰国人员没有汉语基础知识，简单说一共有 42 人，占 70% 的泰国职员有汉语的基本知识，18 人，占 30% 根本没有汉语知识。

表 2-10 泰国职员的汉语基础知识

泰国职员的汉语基础知识	人	比例%
多	3	5%
一般	6	10%
少	15	25%
很少	18	30%
没有	18	30%
总额	60	100%

其中有汉语的基础知识的 42 人，21 人泰国人员，占 50%，学习了汉语还不到一年，只有 3 人，占 7% 学习了汉语超过 6 年时间。

表 2-11 泰国职员学习汉语的时间

学习汉语时间	人	比例%
不到一年	21	50%
1-2 年	6	14%
3-4 年	9	21%
5-6 年	3	7%
超过 6 年	3	7%
总额	42	100%

关于参加汉语水平考试 (HSK) 成绩只有 1 位考成了 6 及，其他 41 位从来没有参考过。

#### 第四节 说汉语的工作人员对泰国职员汉语应用的要求

说汉语的工作人员还是希望泰国职员可以与他们用汉语进行沟通，从以下表可以看，40% 的说汉语的工作人员非常希望泰国职员能跟他们用汉语进行沟通与联系。

表 2-12 说汉语的工作人员对泰国职员用汉语进行沟通的要求

最希望	非常希望	一般	少	很少
10%	40%	45%	0%	5%

说汉语的工作人员，需要泰国职员尽可以用汉语沟通，听力和会话方面用汉语跟他们进行沟通。从以下表就可以看到。

表 2-13 说汉语的工作人员对泰国职员每个方面用汉语的要求

汉语使用	最多	多	一般	少	很少
听力	40%	30%	25%	0%	0%
会话	45%	20%	30%	0%	0%
阅读	15%	15%	30%	20%	20%
书写	15%	15%	35%	15%	20%

最后，本论文也请说汉语的工作人员提出意见，如果泰国职员能用汉语沟通会有什么好处，从他们的意见对于国际商务谈判来讲，本论文认为如泰国职员在工作中会应用汉语，好处如下：

##### 一、提高工作效率

说汉语的工作人员认为，如果泰国员工能与他应用汉语进行沟通，工作上没有沟通障碍，更有利子提高工作效率，做起事来事半功倍，能节约工作中沟通所需要的时间，也可以更好的了解和理解工作内容，减少误解，快速处理问题。

##### 二、商务谈判成功

美国企业管理学家合理，西蒙曾经说过“成功的人都是一位出色的语言表达者。”成功的商务谈判都是谈判各方出色运用语言艺术的结果。对于国际商务谈判，国际商务谈判不仅包括商务与技术方面的问题，还包括法律与政策

问题，它是一项政策性、策略性、技术性和专业性很强的工作。国际商务谈判的结果，决定着合同条款的具体内容，从而确定合同双方当事人的权利和义务，故买卖双方都很重视商务谈判这项重要的活动。在国际货物买卖中，商务谈判是一项很复杂的工作，它比国内贸易中的洽谈交易复杂得多。因为，交易双方分属不同的国家或地区，彼此有着不同的社会制度、政治制度、法律体系、经济体制和贸易习惯，有着不同的文化背景、价值观念、信仰和民族习惯，而且还有语言和文字沟通方面的困难。因为中国是公司最大的出口市场，所以会遇到的中国顾客业算多。目前汉语技巧会变成公司商务谈判成功的必要条件，汉语技巧的效用往往决定着双方的关系状态，以至谈判的成功。

### 三、减少沟通妨碍与文化差异问题

对于中泰两国之间，如泰国员工能应用汉语与说汉语的工作人员沟通，双方的感觉会更亲切，也快明白和了解对付所需要的东西，可以从泰国人的角度去认识中国同事。国际商务谈判是建立经贸关系的桥梁，是一切对外经贸活动顺利进行的基础，谈判过程中将受到参与国政治、经济和文化差异等因素的影响，其中文化差异是国际商务谈判中最难把握的环节。在国际商务谈判中能否恰当理解彼此的文化差异将直接关系到国际商务活动的成功与否，因此要顺利开展中泰两国间的经贸合作，务必事先了解对方的文化特点，并有针对性地选择合理的谈判策略，这样才能使商务谈判达到预期的目的。



### 第三章 泰国泰普克沥青有限公司汉语应用评估

#### 第一节 提升职员汉语水平的重要性

本论文调查 60 位泰国职员如何认为汉语是否使他们的工作更有效率，结果是 12 人认为最多，占 20%，21 人认为多，占 35%，但是有 24 人却觉得一般，占 40%，也有 3 人，占 5% 觉得少。

表 3-1 汉语对泰国职员工作上出现的重要性

意见	最多	多	一般	少	很少
(人)	12	21	24	3	0
(%)	20%	35%	40%	5%	0%

对于公司未来发展，15 人认为汉语对公司未来发展最重要，占 20%。30 人认为很重要，占 50%，也有 15 人却觉得一般，占 25%，但是没有一个人觉得汉语对公司未来不重要。

表 3-2 汉语对公司未来发展的重要性

意见	最重要	很重要	一般	不重要
(人)	15	30	15	0
(%)	25%	50%	25%	0%

那些觉得汉语对公司未来发展有重要是因为中国是公司的沥青最大出口市场，大部分企业都会与中国企业那边联系，因此要准备好与他们相处，其中最好一个办法就是语言方面的沟通。

#### 第二节 泰国职员与说汉语的工作人员用汉语沟通的情况

##### 一、公司汉语补习和职员培训的需求

在 60 分调查问卷中，针对泰国职员的汉语学习需要，有 51 人，占 85% 的被调查者认为需要参加汉语培训，只有 9 人，占 15% 觉得不需要。这说明大部分的泰国职员对汉语学习有兴趣。

汉语培训

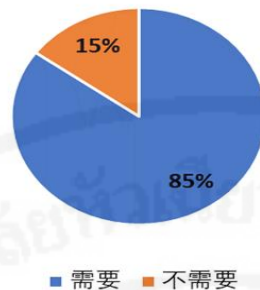


图 3-1 泰国职员对汉语学习的兴趣

另外，关于汉语培训的每个方面，泰国职员需要学习最多的是听和说的方面，占 35% 与 40%。对于汉语读和写的方面，泰国职员不怎么想学习，从表下可以看他们大部分，占 40% 与 45% 选的一般。

表 3-3 汉语培训的每个方面的需要

汉语学习	最多	多	一般	少	很少
听	35%	30%	20%	0%	0%
说	40%	30%	15%	0%	0%
读	5%	15%	40%	10%	0%
写	10%	10%	45%	10%	5%

在问卷调查中提出，如果公司举行汉语培训的话 39 人，占 65% 觉得一个星期该学 2 天，42 人，占 70% 觉得一天该学 2 个小时。

## 二、沟通具体情况与次数

本论文继续研究调查 42 位有汉语基础知识的泰国职员，评估他们的汉语水平，还有调查他们在工作上用汉语的密度与遇到的汉语问题。本文发现：

从以下表的调查结果与访问本文了解，泰普克泰国的职员有少至很少的频率与说汉语的工作人员用汉语进行沟通，

表 3-4 泰国职员在工作上与说汉语的工作人员用汉语沟通具体次数

汉语使用	最多	多	一般	少	很少
听力	5%	15%	10%	15%	25%
会话	0%	10%	5%	20%	35%
阅读	0%	5%	15%	20%	30%
书写	0%	0%	15%	20%	35%

### 第三节 泰国职员在工作上应用汉语的水平

他们的水平能力还不够高，泰国职员认为他们的汉语水平每个方面都是差，占 35-40%。

表 3-5 泰国职员在工作上用汉语的水平

汉语使用	很好	好	一般	不太好	差
听力	0%	5%	10%	20%	35%
会话	0%	5%	10%	15%	40%
阅读	0%	5%	10%	20%	35%
书写	0%	5%	5%	20%	40%

### 第四节 泰国职员在工作上用汉语沟通各方面遇到的问题

#### 一、沟通中汉语语言问题

他们用汉语沟通时 15-25% 经常遇到各个方面的问题，所以在工作上他们还是用英语沟通比中文多，特别是有些词用是专门用的词。

表 3-6 泰国职员在工作上用汉语沟通各方面遇到的问题

汉语使用	最多	多	一般	少	很少
听力	25%	20%	15%	5%	10%
会话	20%	25%	5%	10%	10%
阅读	20%	15%	15%	5%	15%
书写	25%	25%	10%	0%	15%

对于这 42 位的泰国员工，他们虽然有了汉语基础知识，但是他们应用汉语与说汉语的工作人员沟通时，还遇到了些汉语沟通问题，原因是：

1. 因为中文水平能力不够高，所以有些事不能与中国人交流
2. 对方有不同的口音，使聆听困难
3. 对方说话非常快，所以理解能力赶不上
4. 对方用些没有学过的词汇，所以不明白

从 4 项以上最常遇到的沟通问题，本论文如下分析泰国职员应用中文沟通的问题：

#### 1. 汉语语音方面

在语音方面他们遇到比较大的问题，常常把汉语生母的 z, c, s 与 zh, ch, sh 混读，如把“是”读成“四”，“老师”读成“老丝”同样发元音时也出现误会，他们常把 ie 读成 ia 如把“谢谢” xiexie 读成“下下” xiaxia

#### 2. 汉语语法方面

汉语和泰语是属于两种民族的语言，当然各语言的语法也是形成各自的语法体系。从世界语言的谱系分类的划分，汉语和泰语都属于汉藏语系的语言，泰语是属壮侗语系侗台语支。因此，从语法体系来看，会发现两者有共同点，也有不同点，他们因为汉语基础知识还不算高，有时也常乱用。

#### 3. 汉语听力方面

一般说汉语的工作人员的说话速度比较快，发音也不同，泰国职员经常不能准确的把他们的原听清楚，这给他们之间的交流造成很大的影响。

#### 4. 商务汉语词汇方面

商务汉语是一个比较高级的对外汉语教学，是为在华工作的商务人士设定的，也是个比较难讲解及学习。泰国员工的汉语水平虽然可以跟说汉语的工作人员联系，不过只是用日常沟通用的，简单的词汇，对于商务汉语词汇，只有些员工才能流利地应用。

## 二、 专门词汇分岗位来细分

对泰国职员来说，最难学，难应用的就是公司的专业词汇，不管是关于沥青词汇，公路工程建筑的词汇，与运输词汇。如果没有掌握这些汉语的相关词汇，在日常工作中，也不能与说汉语的工作人员使用正确的词汇来进行沟通。

表 3-7 专门词汇分岗位来分析

号	职责	汉语词汇应用
1.	销售人员与采购人员	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 沥青产品与服务</li> <li>• 沥青合同谈判包括产品，价格，付款方式，装与缺货港</li> <li>• 国际贸易术语解释通则 INCOTERMS</li> <li>• 每个国家或首都的汉语名称</li> </ul>
2.	财务人员与审计人员	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 账户方面</li> <li>• 固定资产</li> <li>• 信用证与国际贸易金融</li> </ul>
3.	质量管理人员	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 沥青实验项目</li> <li>• 材料规格</li> </ul>
4.	物流与运输管理人员	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 国际港的汉语名称</li> <li>• 船舶运输管理</li> </ul>

## 第四章 提升公司职员汉语水平的对策

### 第一节 正确认知汉语培训的误区

针对本论文的结果，虽然泰国员工是对汉语培训有兴趣，但是如果公司将来要给员工组织汉语培训的话，要重视企业语言培训主要存在的误区如下

#### 一、急功近利，只追求实用放弃基础，本末倒置

很多企业只要求培训机构培训商务汉语或者外贸汉语与企业要求相符的内容，这一点是可以理解的。但是，汉语培训教师，如果只交这些形式的词汇和语句，而企业员工又没有相应的基础知识，这样就很难让企业员工把这些词汇和语句产生作用。要掌握汉语，使商务汉语运用自如，首先一定要培养员工的汉语底子，也要从基础开始，再迈步提高培训难度。而不是急功近利，本末倒置一上来就进行商务汉语培训。

#### 二、培训时间短，很难有大的效果

学好语言要相当长的时间和精力。而一般企业汉语培训进行的时间不是很长，而且培训员工不能把全部精力都放在汉语学上，还要做好本职工作。为期短短的几个的汉语培训在企业员工很难起得期望的效果。并不是参训学员的能力不好，而是学习周期太短，根本不能将企业真正期望员工学到的商务汉语学会。

#### 三、培训机构没有满足员工的学习需求

企业汉语培训机构对于企业员工的汉语培训需求不能很好的定位，不能够抓住学员最想培训的知识。在进行培训的时候，也不重视培训的框架流程。随便找教材就开始培训，这样就导致很多知识不是员工想学的，学员的学习兴趣自然就体不起来，培训的结果自然就达不到要求。

#### 四、教学方式错误

在当前的企业员工汉语培训工作中，没有很专业的培训方式，其实不管是什么教学，都应该与企业学员的学习任务和特点有针对性的制定一套适合学习者的学习方式和框架。只有把专业的教学流程和相关框架确定好，企业学员学习起来才有目的性。而现在的大多数的培训机构，并不正规，例如教学主题的问题，没有完整的连贯的主题。另外，课程的安排完全是为了完成课时数，教学计划很盲目，也基本没有配套的学员跟踪服务，这种效果可想而知了。

### 第二节 解决具体条列与措施

针对以上培训误区，必须进行企业汉语培训的改进，制定策略如下：

#### 1. 认识到学习的本质

语言培训也是培训，但其内容是语言，其实质是语言能力的训练与提高。搞清楚什么是汉语，这是做好汉语培训的前提。汉语就是一种语言，学汉语就是学语言。人并不是一出生就可以讲话，首先能够做的就是听，听了一两年后，方能张口说些简单的词，之后才开始认识字，读与写。这就是学习语言的自然规律。所以学习汉语要做到“把耳朵打通，把舌头盘活”。当有汉语培训的需求时，企业培训部门应该引导学员领会听和说的实质，然后踏踏实实地去实践，去操练。这一点需要重点予以关注并落实到实际的培训计划与项目实施当中去。

#### 2. 员工分级培训，不同学员培训不同内容

针对不同学员情况，培训班水平级别化，企业的汉语培训也要根据员工的实际汉语水平和工作需要界定其学员的汉语所属大致级别。另外与工作性质相关，可将企业人员划分为营销销售人员，研发人员，和其它岗位人员，不同岗位对汉语的要求也不同。简言之，应按照学员自身汉语水平和工作的岗位性质把培训班分成初、中级班和高级班两种。

#### 3. 加长培训周期，延长培训时间

针对前面题到的培训周期短的问题，适当延长员工培训的周期。另外，企业应该把汉语培训做为企业长时间需要开展的一项工作，而不是急功近利追

求表面形式。具体可以增加员工的培训时间，将几个月的培训转化为以年份计算的长期培训。这样员工学习汉语的时间加长，学员学习内容也将提高。

#### 4. 选择专业的培训机构，高素质的培训教师

目前市场汉语培训机构鱼龙混杂，需要选择那些只做企业汉语培训的培训机构，正如广告语所说，因为专注所以专业。另外一方面要求培训机构提供高素质的培训教师，企业员工的培训与一般的教学工作存在很大的不同，一方面要求培训教师有很强的汉语能力，另外一方面也要求他对企业经营活动，商务活动，员工所从事的工作领域都要了解。这样才能选出合适的学习内容，兵制定完善的教学计划。

### 第三节 专门词汇上培训措施

针对不同的岗位，公司必须给不同的岗位人员培训专门词汇应用，最好是在“职场内培训”意思是工作现场内，上司和技能娴熟的老员工对下属、普通员工和新员工们通过日常用的专门词汇，对必要的知识、技能、工作方法等进行教育。让说汉语的工作人员当教师，双方一边示范讲解、一边实践学习。有了不明之处可以当场询问、补充、纠正，还可以在互动中发现以往工作操作中的不足、不合理之处，共同改善。

#### 如何做好“职场内培训”

1. 首先掌握培训者的工作情况，技能情况。即熟悉培训对象。
2. 对培训者明确指出培训目标，以及通过培训要让他们达到什么层次标准，即指明培养目标。
3. 明确告诉培训者，现在他们的水平和希望达到的水平间，差距还有多大。即指明差距。
4. 明确告诉培训者，为了消除这个差距，实现目标需要在哪些方面学习，怎么学习，学习多长时间。即给出长期的学习与培训的计划。
5. 进一步作出详细的学习、培训内容项目与日程。即作出短期内、阶段性的学习、培训计划。

#### 岗位培训内容的案例：

1. 国际采购与销售人员、或者财务人员应该学的国际贸易术语词汇



表 4-1 国际贸易术语表 (INCOTERMS2010)

组别	术语	英文	中文名
E 组	EXW	Ex Works	工厂交货(插入指定地点)
F 组	FCA	Free Carrier	货交承运人(插入指定交货地点)
	FOB	Free on Board	船上交货(插入指定装运港)
	FAS	Free Alongside Ship	船边交货(插入指定装运港)
C 组	CFR	Cost and Freight	成本加运费(插入指定目的港)
	CIF	Cost Insurance and Freight	成本、保险费加运费(插入指定目的港)
	CPT	Carriage Paid to	运费付至(插入指定目的地)
	CIP	Carriage and Insurance Paid to	运费、保险费付至(插入指定目的地)
D 组	DAP	Delivered at Place	目的地交货(插入指定目的地)
	DAT	Delivered at Terminal	运输终端交货(插入指定港口或目的地的运输终端)
	DDP	Delivered Duty Paid	完税后交货(插入指定目的地)

2. 质量管理人员应该学的沥青沥青实验项目与材料规格

表 4-2 散装重交沥青AH-70 技术指标

Item (项目)
Penetration,25°C100g, (针入度)
Penetration Index (针入度指数)
Ductility 10 °C,5cm/min(延度)
Softening Point (软化点)
Viscosity 60 °C (动力粘度)
Ductility 15 °C,5cm/min(延度)
Flash Point (COC)(闪点)
Solubility in Trichloroethylene 溶解度 (三氯乙烯)
Wax Content 含蜡量 (蒸馏法)
Rolling Thin Film Over Test,163 °C,5hrs (薄膜加热试验)

3. 销售人员每个国家或首都的汉语名称

比如销售人员负责老挝市场要经常与中国的道路工程顾客沟通联系，所以应该知道中国人对老挝每个市省的汉语名称；

表 4-3 老挝市省的汉语名称

No.	名稱	老挝文	首府
1	阿速坡省	ອັດຕະປື	阿速坡
2	博胶省	ບໍ່ແກ້ວ	会晒
3	博利坎赛省	ບໍລິຄຳໄຊ	北汕
4	占巴塞省	ຈຳປາສັກ	巴色
5	华潘省	ຫົວພັນ	桑怒
6	甘蒙省	ຄຳມ່ວນ	他曲
7	琅南塔省	ຫຼວງນ້ຳທາ	琅南塔
8	琅勃拉邦省	ຫຼວງພະບາງ	琅勃拉邦
9	乌多姆塞省	ອຸດົມໄຊ	芒赛
10	丰沙里省	ຜົ້ງສາລີ	丰沙里
11	沙耶武里省	ໄຊຍະບູລີ	沙耶武里
12	沙拉湾省	ສາລະວັນ	沙拉湾
13	沙湾拿吉省	ສະຫວັນນະເຂດ	沙湾拿吉
14	公河省	ເຊກອງ	塞公
15	永珍直辖市	ນະຄອນຫຼວງວຽງຈັນ	万象
16	萬象省	ນະຄອນຫຼວງວຽງຈັນ	孟蓬洪
17	川圹省	ຊຽງຂວາງ	川圹

## 结 语

近年来随着国际沥青路面公路建设快速发展，不管是因为东盟经济共同体的未来，泰国已成为大湄公河次区域的重要陆路关口。这一地区的东 - 西经济走廊将泰国和柬埔寨，老挝，越南，中国云南省，缅甸以及安达曼海沿海地区联系起来。连接曼谷，老挝，云南首府昆明和缅甸，大湄公河次区域的南北经济走廊也为本地企业提供众多发展的可能性，还有是中国“一带一路”建设的推动下，中泰双边合作全面深入展开。

因此，泰国泰普克沥青（大众）有限公司也不断得要提升自身的技术水平、产品质量，重视品牌建设，建立适合自身的销售渠道。同时，因为公司在海外市场的进一步扩展，成功打入中国市场，公司需要具备良好的汉语沟通能力的复合型人才。

本论文对泰国泰普克沥青（大众）有限公司商务汉语使用进行研究，研究对象是泰国职员与说汉语的工作人员，调查双方在工作上应用中文的机会与需要，而且调查他们应用汉语沟通遇到的问题。结果发现因为泰国职员的汉语知识能力还不够高，有些泰国职员平常要跟中国人联系，但是一点中文也不会，所以在工作上会有些沟通障碍。

本论文发现 40% 的说汉语的工作人员非常希望泰国职员能跟他们用汉语进行沟通与联系。本论文也调查泰国职员对公司汉语培训的兴趣，结果发现有 51 人，占 85% 的被调查者认为需要参加汉语培训，他们需要学习最多的是听和说的方面，占 35% 与 40%。

对于公司来说通过公司汉语培训，学习汉语能够让企业员工具备良好的中文口语能力，能够促进企业员工和中国同事与中国客户的交流，进而顺利开展业务，帮助企业实现盈利，也可以创造很多商业机会。

## 参考文献

### 一、中文资料

- [1] 魏凤娥,《泰国大学生商务汉语词汇学习策略研究》,广西民族大学,(2015年)
- [2] 陈家荣(MR. ANGKAN TANGRUETHAIWANIT),《商业汉语与国际商务汉语教程比较研究》南京大学,(2012年)
- [3] 巫蕊,《中国工商银行(泰国)本土化经营的汉语服务研究》,泰国华侨崇圣大学,(2015年)
- [4] 陈幸娟,《普吉高级酒店业汉语服务应用研究以普吉斯攀瓦酒店和普吉安纳塔拉度假俱乐部为例》,泰国华侨崇圣大学(2016年)
- [5] 施美芳,《泰国OPPO公司泰籍职员汉语应用研究》,泰国华侨崇圣大学(2015年)
- [6] 芳洁娜,《商船三井物流(泰国)有限公司商务汉语应用调查》,泰国华侨崇圣大学(2017年)
- [7] 刘捷,《泰国零售业汉语服务研究—以Terminal21购物中心为例》,泰国华侨崇圣大学(2017)
- [8] 苏妮莎,《泰国东部沿海工业园区汉语应用研究--以泰国玲珑(LLIT)为例》,泰国华侨崇圣大学(2017)
- [9] 郑美丽,《曼谷辉煌区唐人街与耀华力路唐人街的商业汉语应用的比较研究》,泰国华侨崇圣大学(2017)
- [10] 郑炳光,《商业汉语在泰国人力资源服务中心的应用研究——以美国埃克森美孚石油公司为例》,泰国华侨崇圣大学(2017)
- [11] 王娟,《中国—东盟国家服务贸易效应的实证研究》,西南交通大学(2011年)
- [12] 文美珍,《东盟经济一体化对泰国汉语人才的需要-以泰国福协公司为例》,泰国华侨崇圣大学(2014年)
- [13] 陈幸娟,泰国华侨崇圣大学《普吉高级酒店业汉语服务应用研究以普吉斯攀瓦酒店和普吉安纳塔拉度假俱乐部为例》,2016年
- [14] 施美芳,泰国华侨崇圣大学《泰国OPPO公司泰籍职员汉语应用研究》,2015年

- [15] 芳洁娜, 泰国华侨崇圣大学《商船三井物流(泰国)有限公司商务汉语应用调查》, 2017年

## 二、泰文资料

- [1] 泰普克沥青公司网站: [www.tipcoasphalt.com](http://www.tipcoasphalt.com)
- [2] Nation Multimedia 网站: PETCHANET PRATRUANGKRAI, 《Gains seen in China's '1 Belt, 1 Road' plans》, November 21, 2015  
<http://www.nationmultimedia.com/news/business/macroeconomics/30273436>
- [3] Bangkok Post 网站: WICHIT CHANTANUSORNSIRI, 《New road to link China & Thailand via Nan & Luang Prabang》, 20 Jun 2016  
<http://www.bangkokpost.com/business/news/1014877/laos-banks-on-road-link-with-china>

## 附件一

### 问卷调查（对于职员在工作上有关汉语的使用）

“วิเคราะห์ การใช้ภาษาจีนของพนักงานบริษัท ทีปโก้แอสฟัลท์ จำกัด (มหาชน)”

#### “泰普克沥青公司职员汉语应用研究”

尊敬的受访者：

您好！首先感谢您在百忙之中抽出时间参与本次的问卷调查。本问卷的目的是研究在泰普克沥青（大众）公司公司职员的汉语能力水平和汉语使用情况。本调查的数据资料将提供给华侨崇圣大学的商业汉语专业硕士论文的分析与研究。本问卷不涉及商业机密，采取无记名方式，对您提供的资料我们将予以保密。请根据您的实际情况逐项填写。非常感谢您这次的合作和支持。

#### 这份问卷写的“汉语人才”指的是说汉语的工作人员

เรียนท่านผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

วัตถุประสงค์ของการทำแบบสำรวจสอบถามคือ การศึกษาระดับความสามารถทางภาษาจีนและการใช้ภาษาจีนกลางของพนักงานบริษัท ทีปโก้แอสฟัลท์ จำกัด (มหาชน) เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาปริญญาโทมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ สาขาภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ

แบบสอบถามนี้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับใดใดกับความลับทางการค้า ข้อมูลที่ท่านให้จะถูกเก็บเป็นความลับ โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง

คำว่า “บุคลากรจีน” ในแบบสอบถามนี้ หมายความถึงพนักงานที่ใช้ภาษาจีนเป็นภาษาหลักหรือภาษาแม่

ขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างยิ่งสำหรับความร่วมมือและการสนับสนุนในครั้งนี้

## 第一部分：基本资料

(ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป)

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน □ ที่ข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

解释：按照您的实际情况，请在 · □ 填写 ✓

1. 您的性别 (เพศ)

- 男性 (ชาย)  
 女性 (หญิง)

2. 您的教育程度 (ระดับการศึกษา)

- 专科 (ปวส)  
 本科 (ปริญญาตรี)  
 硕士及以上 (ปริญญาโทหรือสูงกว่า)

3. 您的工作经验 (ประสบการณ์ทำงาน)

- 少过 1 年 (ไม่ถึง 1 ปี)  
 1—3 年 (1-3 ปี)  
 3 年以上 (3 ปีขึ้นไป)

4. 您的工作部门 (หน่วยงานที่คุณทำงาน)

- 销售市场部 (ฝ่ายขายและการตลาด)  
 采购部 (ฝ่ายจัดซื้อ)  
 人力资源部 (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล)  
 财务部 (ฝ่ายบัญชีและการเงิน)  
 审计部 (ฝ่ายตรวจสอบภายใน)  
 质量管理部 (ฝ่ายตรวจสอบคุณภาพ)  
 生产管理部 (ฝ่ายผลิต)  
 物流与运输管理部 (ฝ่ายโลจิสติกส์และจัดส่ง)  
 其它请填写 (อื่นๆโปรดระบุ) \_\_\_\_\_

## 第二部分：跟汉语人才工作上沟通的机会

(ส่วนที่ 2: โอกาสในการสื่อสารกับบุคลากรจีนในการทำงาน)

1. 您在工作上需要与汉语人才沟通的机会 (โอกาสในการสื่อสารกับบุคลากรจีนในการทำงาน)

最多 (มากที่สุด)  多 (มาก)  一般 (ปานกลาง)  少 (น้อย)  很少 (น้อยมาก)

2. 您在工作上经常用的语言与汉语人才沟通 (ภาษาที่มักจะใช้ในการสื่อสารกับบุคลากรจีน)

语言沟通 ภาษาที่ใช้สื่อสาร	最多 มากที่สุด	多 มาก	一般 ปานกลาง	少 น้อย	很少 น้อยมาก
英语 (ภาษาอังกฤษ)					
泰语 (ภาษาไทย)					
中文 (ภาษาจีน)					

3. 您经常联系的汉语人才的语言能力 (ทักษะทางภาษาของบุคลากรจีนที่คุณมักจะติดต่อด้วย)

语言能力 ทักษะทางภาษา	很好 ดีมาก	好 ดี	一般 ปานกลาง	不太好 ไม่ค่อยดี	差 ไม่ดี
英语 (ภาษาอังกฤษ)					
泰语 (ภาษาไทย)					

4. 您对汉语人才进行沟通时遇到的问题 (อุปสรรคของการสื่อสารกับคนบุคลากรจีนที่พบเจอ)

汉语使用 การใช้ภาษา	最多 มากที่สุด	多 มาก	一般 ปานกลาง	少 น้อย	很少 น้อยมาก
听 (ฟัง)					
说 (พูด)					
读 (อ่าน)					
写 (เขียน)					

5. 关于语言方面您与汉语人才进行沟通时最常遇到的问题是，请排字 1-4

(ปัญหาในการสื่อสารด้านภาษากับคนจีนที่พบบ่อยเรียงตามลำดับ 1-4)



- 双方因为有很大的语言能力上的差异，所以不能与对方沟通 (ทั้งสองฝ่ายมีทักษะในภาษาที่ต่างภาษากันทำให้ไม่สามารถสื่อสารกันได้)
- 对方有不同的口音，使聆听困难 (สำเนียงที่แตกต่างกันทำให้ฟังยากหรือเกิดการไม่เข้าใจ)
- 对方说话非常快，是您跟不上 (คู่สนทนาพูดเร็วทำให้ฟังไม่ทัน)
- 对方乱用些词汇会产生误解 (การใช้คำผิดความหมายทำให้เกิดการเข้าใจผิด)
- 其它问题请填写(ปัญหาอื่นๆโปรดระบุ) \_\_\_\_\_
6. 您认为汉语能力是否会把您的工作更有效率 (ความสามารถภาษาจีนจะมีประโยชน์กับการทำงานของคุณ)
- 最多 (มากที่สุด)                       多 (มาก)                       一般 (ปานกลาง)
- 少 (น้อย)                                   很少 (น้อยมาก)
7. 您认为汉语对您公司未来发展是否重要 (ภาษาจีนมีความสำคัญต่อการเจริญเติบโตทางธุรกิจของบริษัทคุณในอนาคตหรือไม่)
- 最重要 (สำคัญที่สุด)                       很重要 (สำคัญมาก)                       一般 (ปานกลาง)
- 不重要 (ไม่สำคัญ)
8. 如果您认为重要的话请提供您的意见和看法 (ถ้าสำคัญ คุณคิดว่าภาษาจีนมีความสำคัญต่อการเจริญเติบโตทางธุรกิจของบริษัทคุณในอนาคตอย่างไร)
-

### 第三部分：有关汉语基础知识的掌握

(ส่วนที่ 3: การเข้าใจเกี่ยวกับความรู้ด้านภาษาจีน)

1. 您是否有汉语基础知识 (คุณมีความรู้ทางภาษาจีนหรือไม่)
  - 多 (มาก)     一般 (ปานกลาง)     少 (น้อย)     很少 (น้อยมาก)
  - 没有, 请跳到第四部分 (ไม่มีเลยโปรดข้ามไปที่ส่วนที่ 4)
2. 汉语学习了多长时间 (คุณเรียนภาษาจีนมานานเพียงใด)
  - 1 年以下 (ไม่ถึงปี)
  - 1—2 年 (1-2 ปี)
  - 3—4 年 (3-4 ปี)
  - 5—6 年 (5-6 ปี)
3. 您的汉语水平考试参考(HSK)成绩 (ผลการสอบวัดระดับภาษาจีนของท่าน)
  - HSK 1     HSK 2     HSK 3     HSK 4     HSK 5
  - HSK6     没有参考过 (ไม่เคยสอบ)
4. 您在工作上汉语使用的次数(ความถี่ของการใช้ภาษาจีนในการทำงาน)

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

5. 您在掌握汉语技能上的情况 (ความสามารถในการใช้ภาษาจีนในการทำงาน)

汉语能力 ทักษะภาษาจีน	很好 ดีมาก	好 ดี	一般 ปานกลาง	不太好 ไม่ค่อยดี	差 ไม่ดี
听 (ฟัง)					
说 (พูด)					
读 (อ่าน)					
写 (เขียน)					

6. 您在工作上汉语发现的问题(อุปสรรคของภาษาจีนที่พบเจอในการทำงาน)

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

7. 关于语言方面您对汉语人才进行沟通时最常遇到的问题是，请排字 1-4

(ปัญหาในการสื่อสารด้านภาษากับคนจีนที่พบน้อยเรียงตามลำดับ 1-4)

- 因为中文水平能力不够高，所以有些事不能与中国人流通 (ทักษะการสื่อสารภาษาจีนยังไม่ได้พอ ทำให้ไม่สามารถสื่อสารได้ในบางเรื่อง)
- 对方有不同的口音，使聆听困难 (สำเนียงที่แตกต่างกันทำให้ฟังยากหรือเกิดการเข้าใจ)
- 对方说话非常快，是您跟不上 (คู่สนทนาพูดเร็วทำให้ฟังไม่ทัน)
- 对方用些没有学过的词汇会，所以不明白 (คู่สนทนาใช้คำศัพท์ที่ยังไม่เคยเรียนทำให้ไม่เข้าใจ)
- 其它问题请填写(ปัญหาอื่นๆโปรดระบุ) \_\_\_\_\_

8. 您认为汉语能力是否会把您的工作更有效率

- 最多 (มากที่สุด)                       多 (มาก)                       一般 (ปานกลาง)
- 少 (น้อย)                               很少 (น้อยมาก)

## 第四部分：汉语学习需要

(ส่วนที่ 4: ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดอบรมการเรียนรู้ภาษาจีน)

1. 如果公司提供汉语培训，您需要学习吗？

- 需要，继续回答问题 (ต้องการ ตอบคำถามไปเรื่อยๆ)
- 不需要，问卷结束，不用继续回答 (ไม่ต้องการ สิ้นสุดแบบสอบถาม)

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

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

3. 一个星期该学几天 (ท่านคิดว่าการเรียนภาษาจีนต่อหนึ่งสัปดาห์ควรมีความถี่แค่ไหน)

- 一天 (สัปดาห์ละ 1 วัน)
- 两天 (สัปดาห์ละ 2 วัน)
- 三天 (สัปดาห์ละ 3 วัน)

4. 一天该学多长时间 (ท่านต้องการเรียนกี่ชั่วโมงต่อวันของการเรียน)

- 一个小时 (1 ชั่วโมง)
- 两个小时 (2 ชั่วโมง)
- 三个小时 (3 ชั่วโมง)

## 附件二

### 问卷调查（对于职员在工作上有关汉语的使用）

“วิเคราะห์ การใช้ภาษาจีนของพนักงานบริษัท ทีปโก้แอสฟัลท์ จำกัด (มหาชน)”

#### “泰普克沥青公司职员汉语应用研究”

尊敬的受访者：

您好！首先感谢您在百忙之中抽出时间参与本次的问卷调查。本问卷的目的是研究在泰普克沥青（大众）公司公司职员的汉语能力水平和汉语使用情况。本调查的数据资料将提供给华侨崇圣大学的商业汉语专业硕士论文的分析与研究。本问卷不涉及商业机密，采取无记名方式，对您提供的资料我们将予以保密。请根据您的实际情况逐项填写。非常感谢您这次的合作和支持。

เรียนท่านผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

วัตถุประสงค์ของการทำแบบสำรวจสอบถามคือ การศึกษาระดับความสามารถทางภาษาจีนและการใช้ภาษาจีนกลางของพนักงานบริษัท ทีปโก้แอสฟัลท์ จำกัด (มหาชน) เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาปริญญาโทมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ สาขาภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ

แบบสอบถามนี้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับใดใดกับความลับทางการค้า ข้อมูลที่ท่านให้จะถูกเก็บเป็นความลับ โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง

ขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างยิ่งสำหรับความร่วมมือและให้การสนับสนุนในครั้งนี้

## 第一部分：基本资料

(ส่วนที่1: ข้อมูลทั่วไป)

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน  ขอความที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

解释：按照您的实际情况，请在  填写 ✓

1. 您的性别 (เพศ)

男性 (ชาย)

女性 (หญิง)

2. 您的教育程度 (ระดับการศึกษา)

专科 (ปวส)

本科 (ปริญญาตรี)

硕士及以上 (ปริญญาโทหรือสูงกว่า)

3. 您的工作经验 (ประสบการณ์ทำงาน)

少过 1 年 (ไม่ถึงปี)

1—3 年 (1-3ปี)

3 年以上 (3ปีขึ้นไป)

4. 您的工作部门 (หน่วยงานที่ท่านทำงาน)

销售市场部 (ฝ่ายขายและการตลาด)

采购部 (ฝ่ายจัดซื้อ)

人力资源部 (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล)

财务部 (ฝ่ายบัญชีและการเงิน)

审计部 (ฝ่ายตรวจสอบภายใน)

质量管理部 (ฝ่ายตรวจสอบคุณภาพ)

生产管理部 (ฝ่ายผลิต)

物流与运输管理部 (ฝ่ายโลจิสติกส์และจัดส่ง)

其它请填写 (อื่นๆโปรดระบุ) \_\_\_\_\_

## 第二部分：跟泰国职员沟通的情况

(ส่วนที่ 2: การสื่อสารกับพนักงานคนไทย)

1. 您在工作上需要与泰国职员沟通的机会 (โอกาสในการสื่อสารกับพนักงานคนไทยในการทำงาน)

最多 (มากที่สุด)  多 (มาก)  一般 (ปานกลาง)  少 (น้อย)  很少 (น้อยมาก)

2. 您在工作上经常用什么语言与泰国职员沟通 (ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารกับพนักงานคนไทย)

语言沟通 ภาษาที่ใช้สื่อสาร	最多 มากที่สุด	多 มาก	一般 ปานกลาง	少 น้อย	很少 น้อยมาก
英语 (ภาษาอังกฤษ)					
泰语 (ภาษาไทย)					
中文 (ภาษาจีน)					

3. 您的语言能力(ทักษะทางด้านภาษาของคุณ)

语言能力 การใช้ภาษา	很好 ดีมาก	好 ดี	一般 ปานกลาง	不太好 ไม่ค่อยดี	差 ไม่ดี
英语 (ภาษาอังกฤษ)					
泰语 (ภาษาไทย)					

4. 您经常联系的泰国职员的语言能力(ทักษะทางด้านภาษาของคนไทยที่คุณมักจะติดต่อด้วย)

语言能力 การใช้ภาษา	很好 ดีมาก	好 ดี	一般 ปานกลาง	不太好 ไม่ค่อยดี	差 ไม่ดี
英语 (ภาษาอังกฤษ)					
中文 (ภาษาจีน)					

5. 您与泰国职员进行沟通时遇到的问题 (อุปสรรคของการสื่อสารกับคนไทยที่พบเจอในการทำงาน)

汉语使用 การใช้ภาษา	很多 มากที่สุด	多 มาก	一般 ปานกลาง	少 น้อย	很少 น้อยมาก
听 (ฟัง)					
说 (พูด)					
读 (อ่าน)					
写 (เขียน)					

6. 关于语言方面您对泰国职员进行沟通时最常遇到的问题是，请排字 1-4

(ปัญหาในการสื่อสารด้านภาษากับพนักงานคนไทยที่พบน้อยเรียงตามลำดับ 1-4)

- 双方因为有很大的语言能力上的差异，所以不能与对方沟通 (ทั้งสองฝ่ายมีทักษะในภาษาที่ต่างภาษากันทำให้ไม่สามารถสื่อสารกันได้)
- 对方有不同的口音，使聆听困难 (สำเนียงที่แตกต่างกันทำให้ฟังยากไม่เข้าใจ)
- 对方说话非常快，是您跟不上 (คู่สนทนาพูดเร็วทำให้ฟังไม่ทัน)
- 对方乱用些词汇会产生误解 (การใช้คำผิดความหมายทำให้เกิดการเข้าใจผิด)
- 其它问题请填写(ปัญหาอื่นๆโปรดระบุ) \_\_\_\_\_

7. 您是否希望泰国职员可以与您用汉语进行沟通 (คุณอยากใช้พนักงานคนไทยสามารถใช้ภาษาจีนติดต่อกับคุณหรือไม่)

- 最希望 (มากที่สุด)       非常希望 (มาก)       一般 (ปานกลาง)
- 少 (น้อย)       很少 (น้อยมาก)

8. 您认为泰国职员需要加强哪方面的汉语技能 (ท่านต้องการให้พนักงานคนไทยมีความสามารถทางภาษาจีนด้านไหน)

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



9. 如果泰国职员能用汉语与您沟通会有什么好处，请填写您的意见 (หากพนักงานคนไทยสามารถใช้ภาษาจีนติดต่อกับคุณได้คุณคิดว่ามีข้อดีอะไรบ้างโปรดระบุ)
- 



### 附件三

使用泰国泰普克沥青（大众）有限公司的产品的一部分中国工程项目目录

1. 北京市四环路北段（重交沥青）
2. 北京长安街西段（改性沥青）
3. 北京首都机场西跑道（重交沥青）
4. 京沪高速河北段（重交沥青，改性沥青）
5. 河北 102 高速（重交沥青，改性沥青）
6. 河北 307 高速（改性沥青）
7. 河北石家庄-黄骅高速（重交沥青，改性沥青）
8. 北京-沈阳高速公路河北段（重交沥青，改性沥青）
9. 北京-张家口高速（重交沥青，改性沥青）
10. 京珠高速,河北石家庄-河南安阳高速（重交沥青）
11. 河南省郑州-许昌高速公路（重交沥青）
12. 湖北黄-黄高速公路（改性沥青）
13. 湖北散花大型高架桥（改性沥青）
14. 江苏省京沪高速公路江都-淮阴段（重交沥青，改性沥青）
15. 国道 G104 常州段（重交沥青）
16. 国道 G312 江苏宁合段（重交沥青）
17. 江苏省道 S321 常源段（重交沥青）
18. 江苏省道 S101 沿江线常州段（重交沥青）
19. 江苏省道 S211 常州段（重交沥青）
20. 江苏省道 S231 新州段（重交沥青）
21. 江苏省道 S305 睢宁段（重交沥青）
22. 江苏省道 S305 泗阳段（重交沥青）
23. 江苏省道 S105 泗洪段（重交沥青）
24. 江苏一级路南京-南通（重交沥青）
25. 京珠高速河南省段漯河-驻马店（重交沥青）
26. 河南省漯河-周口高速（重交沥青）
27. 宣大高速公路（改性沥青）
28. 京秦高速公路廊坊段（改性沥青）

29. 京秦高速公路秦皇岛段（改性沥青）
30. 石黄高速公路（改性沥青）
31. 津保高速公路（改性沥青）
32. 宁靖盐高速公路一期工程（乳化沥青）
33. 沪宁高速公路大修工程（乳化沥青）
34. 沪宁高速公路养护工程（乳化沥青）
35. 京沪高速公路扬州大修工程（乳化沥青）
36. 上海市政工程（乳化沥青）
37. 锡澄高速公路锡张（江阴-张家港）连接线（乳化沥青）
38. 常州机场路、常州常溧线（乳化沥青）
39. 镇江引资大道（乳化沥青）
40. 101 省道改造工程（乳化沥青）
41. 南京宁杭线改造工程（乳化沥青）
42. 镇江沿江大道（乳化沥青）
43. 淮阴金马线（乳化沥青）
44. 广州市内环路全线及其放射线（重交沥青，改性沥青）
45. 广州市广州大道南段及中山路（改性沥青）
46. 广州市市政道路维修改造工程（重交沥青，改性沥青）
47. 深圳东环快线（改性沥青）
48. 深圳市市政道路维修改造工程（改性沥青，重交沥青）
49. 深圳机荷高速公路（重交沥青）
50. 京珠东线（重交沥青）
51. 广佛高速公路（重交沥青）
52. 广州新机场路（重交沥青）
53. 广州北二环高速公路（重交沥青）
54. 安徽省公路局工程建设项目（重交沥青）
55. 西安绕城高速公路（南段）工程（重交沥青）
56. 京珠高速公路湖北段（重交沥青）
57. 山东省滨州—博山高速（重交沥青）
58. 山东省莱芜—新泰高速（重交沥青）

59. 京珠高速湖南临长高速（重交沥青）
60. 广东开平—阳江高速（重交沥青）
61. 重庆万洲—梁平高速（重交沥青）
62. 京珠高速河南漯河—驻马店（重交沥青）
63. 山西长治—邯郸高速公路（改性沥青, 重交沥青）
64. 山西太原—祁县高速（改性沥青）
65. 山西新原高速公路（重交沥青）
66. 山西祁临高速公路（重交沥青）
67. 广珠西线高速第一期（重交沥青）
68. 烟台—蓬莱环海高速公路（重交沥青）
69. 广西南友、百罗高速公路（重交沥青）
70. 沪宁高速公路江苏段扩建工程（重交沥青）
71. 浙江杭州—千岛湖高速公路（重交沥青、乳化沥青）
72. 浙江杭州市绕城高速公路东段工程（重交沥青、改性沥青、乳化沥青）
73. 312 国道镇江段拓宽工程（重交沥青）
74. 肇庆端州三、四、五路（改性沥青）
75. 肇庆大桥西二标路面改造工程（改性沥青）
76. 东莞市莞惠公路改造工程（重交沥青，改性沥青）
77. S257 线大同路口至黄阁道班段改造工程（重交沥青）
78. 东莞长安高速公路出入口道路改造工程（重交沥青，改性沥青）
79. 325 国道开平塘口段改造工程（重交沥青）
80. 河北省青银高速公路（改性沥青）
81. 河北省京石高速公路河北段（重交沥青、改性沥青）
82. 深圳市市政道路改造（改性沥青）
83. 江门市市政道路改造（改性沥青）
84. 广西北海市北海大道（改性沥青）
85. 江门市西环路改造（改性沥青）
86. 广州大学城改造（改性沥青）
87. 肇庆市端州一路~端州七路改造（改性沥青）
88. 肇庆四会市过境路改造（改性沥青）

89. 肇庆市肇庆大桥南引道改造（改性沥青）
90. 深圳市市政道路改造（改性沥青）
91. 广州市沙太线路面改造（改性沥青）
92. 东莞市横沥镇环镇道路改造（改性沥青）
93. 东莞市常虎高速公路（改性沥青）
94. 开平市 G325 国道改造工程（改性沥青）
95. 江苏连盐高速公路（重交沥青）
96. 海南省县际及农村公路改造工程及海南东线高速公路万宁至陵水段右幅维修和整治工程（重交沥青）
97. 2006 年山东省重点公路项目（重交沥青）
98. 广西柳州市国道过境公路雒容至洛满段高速公路（重交沥青）
99. 安徽马坝至六合公路安徽段（乳化沥青）
100. 安徽沿江高速/毛竹园至大渡口段（改性沥青、乳化沥青）
101. 安徽沿江高速/张韩至朱村段（改性沥青、乳化沥青）
102. 国道主干线广州绕城公路小塘至茅山段（重交沥青、改性沥青）
103. 京张高速公路中修罩面工程（重交沥青、改性沥青）
104. 江苏宁淮高速公路（重交沥青）
105. 上海 A11 公路拓宽改建工程（重交沥青、改性沥青）
106. 广东莞深高速公路大修工程（重交沥青、改性沥青）
107. 佛山一环高速公路（改性沥青）
108. 深圳南坪高速公路（改性沥青）
109. 江苏镇溧高速公路（重交沥青）
110. 深圳南光高速公路（改性沥青）
111. 京石高速公路中修罩面工程（改性沥青）
112. 安徽安景高速公路（重交沥青）
113. 安徽汤屯高速公路（重交沥青）
114. 上海杭浦高速公路（重交沥青）
115. 大广北高速湖北境内麻城至浠水段高速（重交沥青）
116. 镇江市干线公路拓宽改建工程（重交沥青）
117. 浙江诸永高速公路（重交沥青）

118. 瑞金至赣州高速公路（重交沥青）
119. 南昌洪都大桥项目（重交沥青）
120. 江西石吉高速公路（重交沥青）
121. 江苏镇大公路（重交沥青）
122. 上海 A8 公路拓宽改建工程（重交沥青）
123. 安徽界阜蚌高速公路一、二期改建及芜宣高速公路主线站扩建工程（重交沥青）
124. 河北保津高速公路大修工程（改性沥青）
125. 广东惠莞高速公路（重交沥青）
126. 广东二广高速公路怀集至三水段项目（改性沥青）
127. 安徽阜周高速公路（改性沥青）
128. 广东常虎高速公路（重交沥青、改性沥青）
129. 贵都高速公路（重交沥青、改性沥青）
130. 柳州至南宁高速公路（重交沥青）
131. 德兴至南昌高速公路（重交沥青）
132. 绵阳至遂宁高速公路（重交沥青）
133. 广河高速公路广州段项目（重交沥青、改性沥青）
134. 福建永宁高速公路（重交沥青）
135. 广西六河高速公路（重交沥青）
136. 四川姚渡至广元高速公路（重交沥青、改性沥青）
137. 福建龙岩双永高速公路（重交沥青）
138. 四川内遂高速公路（重交沥青）
139. 四川成仁高速公路（重交沥青）
140. 湖北左鄂高速公路（重交沥青）
141. 四川南成高速公路（重交沥青）
142. 抚州至吉安高速公路（重交沥青）
143. 钦州至崇左高速公路（重交沥青）
144. 广西靖西至那坡高速公路（重交沥青）
145. 西咸阳至旬邑高速公路（重交沥青）
146. 广西防城至东兴高速公路（改性沥青）

147. 广西桂平至来宾高速公路（重交沥青、改性沥青）
148. 广东广明高速公路（重交沥青）
149. 广西梧贵高速公路（改性沥青）
150. 广西灌阳至全州高速公路（重交沥青、改性沥青）
151. 江西萍洪高速公路（重交沥青）
152. 西赣粤高速公路（重交沥青）
153. 广西来桂高速公路（改性沥青）
154. 广西柳武高速公路（重交沥青、改性沥青）
155. 广西沿海高速公路南间至北海段项目（重交沥青、改性沥青）
156. 陕西宝汉高速公路汉中至陕川界项目（重交沥青、改性沥青）
157. 州六盘水机场高速公路（重交沥青、改性沥青）
158. 云南重点高速公路项目（重交沥青）
159. 大广高速公路（重交沥青、改性沥青）
160. 江西省重点高速公路项目（重交沥青）

## 致 谢

首先，我要感谢我的导师解琨老师，我的毕业论文是在解琨老师的精心指导和大力支持下完成的毕业设计是考察学生对于知识的理解程度，经过近期的努力，重要完成了该论文，在整个过程中，遇到了不少的难题和困难，但是都最终克服。在此期间尤其要强烈感谢我的论文指导老师—解琨老师，从论文的选题、提纲的确定到最终文章的修改，都离不开解琨老师的帮助，给我方向，指引我前进。

感谢父母对我所有的付出及爱护，他们一直支持我努力学习。同时，还要感谢我的同学们室友们，热情帮忙。

最后，感谢我的学校，给了我学习的机会，在学习中，老师从选题指导、论文框架到细节修改，都给予了细致的指导，提出了很多宝贵的意见与建议。

戴玉珍

2018年3月31日



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวเบญจรัตน์ ตอติธรรม (戴玉珍)
วัน เดือน ปีเกิด	23 กันยายน 2524
ที่อยู่ปัจจุบัน	107/34 หมู่บ้านปริญญาดาไล พระราม 5 ถนนราชพฤกษ์-นครอินทร์ ตำบลบางไทร อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี 11000
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2552 – 2554	คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (เอกการตลาด)
พ.ศ. 2542 – 2546	คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขต บางเขน ศิลปศาสตรบัณฑิต (เอกการเดินทางและท่องเที่ยว)
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2560 – ปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่อาวุโสฝ่ายจัดซื้อต่างประเทศ บริษัท ทิปโกแอสฟัลท์ จำกัด มหาชน