



泰国盘谷银行华人事务部商业汉语使用情况研究
A STUDY ON THE BUSINESS CHINESE USAGE
BY THE DEPARTMENT OF CHINESE AFFAIRS
OF BANGKOK BANK

符思敏*

赵平 博士**

摘 要

本论文研究的对象是泰国盘谷银行华人事务部，其目的是通过这个专门提供汉语服务的部门，分析说明商业汉语在盘谷银行的业务发展中的促进作用，指出商业汉语的应用对银行的业务和开拓中国金融市场的重要性。论文概述了泰国盘谷银行汉语服务的情况，以及对中国金融市场的开拓情况。论文通过对盘谷银行该部门汉语服务人员的调查，分析了汉语服务人员的中文水平，工作情况和存在的不足。研究表明提高盘谷银行汉语服务的质量，建立银行方面对汉语人才的培训与管理制度，有利于盘谷银行与中国金融界的业务来往，开拓中国金融市场和吸引更多的华人顾客。本研究对盘谷银行商业汉语服务质量进行定量分析和定性分析，指出了银行管理方面的不足和汉语服务职员综合技能的问题，提出了改进建议和解决的方法。

关键词：盘谷银行 商业汉语 中文服务 汉语培训

ABSTRACT

The purpose of thesis is the Chinese usage of the Department of Overseas Chinese Affairs of Bangkok Bank. The purpose of thesis is that through analyzing the application of Chinese business to indicate the important role of Chinese business on the business of Bangkok Bank, point out importance of developing China's financial markets. Through researching these Chinese service personnel and analyzing their Chinese level and working condition, find out some problems; put forward improved suggestions and methods of resolving these problems. The studies have shown that improving the quality of Chinese service of Bangkok Bank and

*NATTHAWAN HANPHITHAKPHONG 泰国华侨崇圣大学中国语言文化学院 2016 年文学硕士学位（商业汉语）

**ZHAO PING, Dr. 指导老师：泰国华侨崇圣大学中国语言文化学院 M. A. (CBC) 教师



establishing the management system on Chinese personnel training which conducive Bangkok bank open up Chinese market and attract more Chinese customers. The research method is that through questionnaires, filed investigation and Chinese service's information of Bangkok Bank make analysis of quantitative and qualitative.

Keywords: Bangkok Bank, Chinese business, Chinese service, Chinese training

บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มุ่งวิเคราะห์เกี่ยวกับการใช้ภาษาจีนธุรกิจของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด โดยผู้เขียนวิเคราะห์เกี่ยวกับสถานการณ์การใช้ภาษาจีนและอธิบายถึงบทบาทที่สำคัญของภาษาจีนธุรกิจต่อการดำเนินธุรกิจของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด อีกทั้งได้ชี้ให้เห็นถึงการให้ภาษาจีนธุรกิจในธุรกิจธนาคารที่สำคัญต่อการเข้าสู่ตลาดการเงินของประเทศไทย กลุ่มเป้าหมายของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้คือฝ่ายธุรกิจสัมพันธ์จีน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้ทำการสำรวจระดับทักษะความสามารถในการใช้ภาษาจีนของพนักงานธนาคารรวมถึงได้ชี้ให้เห็นลักษณะและจุดบกพร่องในการทำงานจากนั้นได้เสนอแนะแนวทางการแก้ไขผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึงการเพิ่มระดับคุณภาพของการให้บริการด้วยภาษาจีนของธนาคารกรุงเทพจำกัดด้วยการกำหนดให้มีนโยบายการฝึกอบรมด้านภาษาจีนของพนักงานธนาคารซึ่งมีประโยชน์ต่อการติดต่อธุรกิจระหว่างธนาคารและตลาดการเงินของประเทศไทย โดยสามารถเข้าสู่ตลาดการเงินจีนเพื่อดึงดูดลูกค้าชาวจีนมากขึ้น วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพด้วยแบบสอบถามและลงพื้นที่สำรวจวิเคราะห์ข้อมูลภาษาจีนของทางธนาคารโดยนำมาวิเคราะห์ด้วยหลักการวิเคราะห์ทางทฤษฎีและการวิเคราะห์ด้วยการเปรียบเทียบ

คำสำคัญ : ธนาคารกรุงเทพ ภาษาจีนธุรกิจ การบริการด้านภาษาจีน การฝึกอบรม

绪论

盘谷银行是泰国最大的商业银行，总资产为 1.7 兆泰铢（510 亿美金）。盘谷银行原名是曼谷银行。1993 年 5 月 20 日，曼谷银行有限公司成为一家上市公司，其名称变更为：“盘谷银行股份有限公司”。作为泰国最大的贷款商，盘谷银行（Bangkok Bank）在公司及中小企业贷款领域内享有盛名。它在亚洲拥有最广泛的分支机构，在 13 个国家/地区设有 27 家海外分行、子公司和代表处。盘谷银行 1986 年在北京开立第一家代表处。作为泰国第一家在中国注册外资子公司的银行，盘谷银行将为客户在中国追求效益增长提供全面支持，并为客户在中国创造直接投资的机会。2009 年盘谷银行与中国银联在曼谷首次正式推出一款“中国银联盘谷银行信用卡”。这是泰国境内发行的首张采用中国银联标准的信用卡。在所有的泰国银行中，盘谷银行在全球的分支机构还在不断扩展，以支持中国和亚洲企业经营国际贸易。

盘谷银行的发展与中国经济的发展是分不开的。目前盘谷银行已在中国大陆的北京、上海、重庆、汕头、厦门和深圳等地设有分行。经中国银监会批准，盘谷银行（中国）可为广大客户提供各类外汇交易业务，以及为企业客户和外国个人客户提供人民币业务。

2015年2月5日，中国—东盟商务理事会在北京举办了“2014中国企业走进东盟和东盟企业走进中国评选活动”的颁奖仪式。盘谷银行（中国）有限公司（盘谷（中国））荣获“2014年东盟走进中国十大成功企业奖”。作为东盟地区最大的地区性银行之一，盘谷银行及其在华全资子公司盘谷（中国）将继续共同努力，提供专业的金融服务，为投资者进入东盟市场和中国市场架设桥梁。

一、研究的目的和意义

本论文研究的目的是通过分析泰国盘谷银行专门提供汉语服务的华人事务部汉语服务的情况，说明商业汉语在盘谷银行的业务发展中的重要作用，探讨商业汉语的使用对盘谷银行发展带来哪些积极作用和影响，分析了盘谷银行汉语服务人员的中文水平，银行在提高该部门职员汉语水平方面还需要做哪些改进，以及对目前存在的问题提出了改进的建议和措施。此项研究的意义在于提高盘谷银行汉语服务的水平和质量，推动银行方面对汉语人才的培训与管理，加强展盘谷银行与中国金融界的联系，扩大在中国的金融业务，开拓中国的金融市场。

二、研究的范围

本论文研究的是盘谷银行经营的汉语服务研究，本研究通过盘谷银行，分析盘谷银行（泰国）的汉语服务状况，对盘谷银行提供汉语服务的影响在盘谷银行提供普通话有中国大陆有很多的分行是盘谷银行（中国）有限公司上海分行，上海自贸试验区支行，有北京分行，厦门分行，深圳分行，重庆



分行还有在香港分子行香港地区香港分行还分两家分行中环分行，九龙支行，在台湾地区有三家分行台北分行，高雅支行，台中支行，及对银行在汉语服务方面存在的问题研究。例如银行职员中文服务水平有待加强。部分专业词汇部分还无法准确运用导致中文客户满意度欠佳。

这些研究是以盘谷银行中行为研究对象，在收集资料方面主要是通过调查问卷，以及有关这方面的论文和相关的资料。调查问卷一共有 50 份，问卷的调查者是在盘谷银行（泰国）Silom 的泰籍职员。另采访了盘谷银行华人事务部的 19 名中文服务人员。

三、主要研究方法和内容

论文的研究方法主要采用问卷调查、采访调查和文献分析，对相关资料进行定量分析和定性分析，通过分析研究评估泰国盘谷银行商业汉语服务的情况。

论文的主要内容是说明汉语服务对盘谷银行发展业务和开拓中国金融市场方面的重要性。研究的内容包括银行的发展状况，银行汉语人员服务情况，银行对汉语人才的培训和管理情况，以及银行在发展业务和商务和动中的机遇、挑战和出现的问题，并针对存在的问题提出改进措施。

四、研究的创新性和成果

论文的创新性主要体现在首次对盘谷银行在商业汉语服务上的使用技巧进行研究，分析了盘谷银行华人事务部相关人员的中文水平，汉语服务情况。论文的成果是在分析调查资料的基础上，通过分析说明了盘谷银行在汉语服务方面的情况，汉语服务对发展银行业务上的重要性，指出了银行方面在汉语服务上存在的问题，提出了改进措施。

五、与本论文有关的部分国内外研究综述

（一）国内研究综述

吴佳丽（2014）的论文《开泰银行商业汉语服务应用分析》研究分析了泰国开泰银行在开拓中国市场，发展中泰金融合作方面提供汉语服务的情况，论文通过研究开泰银行泰国的汉语服务的调查，揭示开泰银行是如何提供汉语服务的，在汉语服务方面开展了哪些业务，分析了开泰银行汉语人才的情况，指出银行方面在提供汉语服务方面的成绩和不足，提出了改进建议。

文美珍（2014）的论文《东盟经济一体化对泰国汉语人才的需求——以泰国福协公司为例》研究了泰国福协公司在与中国开展贸易中如何使用汉语人才，积极发展与中国的贸易，提高了公司的利润，发展了公司的业务的情况。论文指出了汉语人才在与中泰经贸中的重要作用，分析了泰国公司作用中国进行贸易往来中汉语人才的重要性，以及培训汉语人才，提高汉语服务人员的中文水平是很重要的。

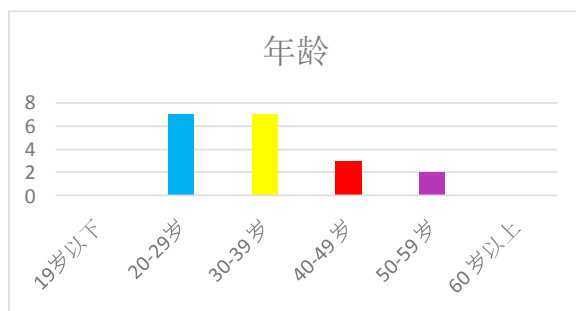
(二) 国外研究综述

上海交通大学凌承学（1994）在《国际金融》杂志上发表了《对泰国盘谷银行的考察和思考》的研究文章。文章认为泰国是一个新兴的发展中国家，由于引进了先进国家的资金及管理经验，金融业迅速崛起。泰国的金融机构除央行外，均系商业银行。以股份制等形式组合而成。中央银行对各商业银行实行规范而又较为宽松的管理，除实行金融机构的监管和规划信贷投向外，一般不再干预商业银行的正常经营活动。

二、盘谷银行汉语服务调查分析

1. 汉语服务人员的基本情况

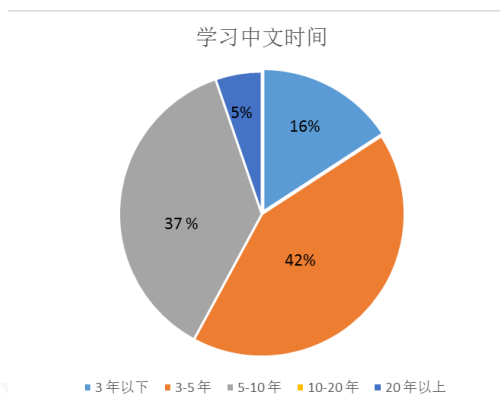
本次的调查对象是盘谷银行华人事务部的职员，工作地点在 Silom 分行。华人事务部有 19 名职员 5 名男性，15 名女性。在年龄上：20-29 岁 7 人、30-39 岁 7 人、40-49 岁 3 人、50-59 岁 2 人。见图 1



年龄

华人事务部的 19 名职员都学过中文。事务部的大部分职员是泰籍职员。他们每个人学中文的时间不一样。根据问卷调查可以反映出他们的汉语水平情况。

图 2 学习中文的时间





从统计图表中可以看到，学习中文 3 年以下的占 16%，3-5 年的占 42%，5-10 年的占 37%，20 年以上的占 5%。

盘谷银行华人事务部的工作主要是帮客户翻译一些中文和泰文的文件、发电子邮件，以及跟别的相关部门联系工作等。盘谷银行公共关系部门负责联系中国方面的业务不少。对华人事务部来说听写中文是非常重要的，华人事务部的服务人员需要有良好的汉语能力，其中包括听说读写，只有这样才能很好地与中国客户进行沟通。华人事务部的负责人表示，由于中国经济的快速发展，有很多中国人来泰国投资，所以在华人事务部工作的汉语服务人员要掌握基本的汉语知识和专业知识。

为了发展银行的业务，开拓中国市场，华人事务部的汉语服务人员要协助客户与银行各部门联系，获取相关资料和信息，让客户了解银行信贷融资等方面的手续。目前盘谷银行华人事务部门有 19 位职员。本次研究对华人事务部的工作人员进行了问卷调查。调查的内容分三个方面。一是有关人员汉语基础知识的掌握情况，二是银行对汉语服务服务人员的管理情况，三是银行对华人事务部人员汉语培训情况。

2. 职员的汉语水平调查

目前对非母语汉语者的汉语水平的衡量标准的是汉语水平考试（简称 HSK），它是为测试母语非汉语者（包括外国人、华侨和中国少数民族考生）的汉语水平而设立的一项国际汉语能力标准化考试。在泰国有些公司或者银行应聘时需提供汉语水平考试的成绩。盘谷银行在招聘人员时没有要求提供汉语水平考试成绩，但是面试时会问。

3. 华人事务部职员汉语使用情况

盘谷银行华人事务部的主要业务就是为客户提供银行业务方面的汉语服务。这不仅要求这里的职员懂得银行方面的专业知识，还要有良好的中文水平。以下是对华人事务部 19 名泰籍职员汉语水平在听说读写方面的调查情况。

表：1 华人事务部职员汉语使用情况调查表

	银行职员的汉语使用情况				
汉语能力	很多	多	一般	少	很少
听	3人	6人	5人	3人	2人
说	3人	6人	5人	3人	2人
读	4人	2人	9人	1人	3人
写	3人	2人	8人	2人	4人
翻译	2人	3人	7人	4人	3人

从以上的统计来看，总体的来说，华人事务部的职员在汉语使用上平均情况在 70% 以上。其中最常用的在汉语阅读方面，占 78.9%，最少用的是在写和翻译方面，分别占 68.4% 和 57.9%。在两者中间的是听和说方面，分别占 73.7% 和 73.7%。这个统计反映华人事务部在处理华人事物上主要提供的汉

语服务是在读、听、说这个方面。“读”的方面之所以比较多，这与银行方面处理银行业务文件多是有很大关系的。这与从事导游、酒店和机场汉语服务的工作不同，他们的汉语服务是以听说为主，反映了这个部门的主要汉语服务工作的情况。综合对19名汉语服务职员问卷调查资料显示：

听力方面：使用情况一般或多、很多的有 14 人，占 73.7%

说的方面：使用情况一般或多、很多的也是 14 人，占 73.7%

读的方面：使用情况一般或多、很多的有 15 人，占 78.9%

写的方面：使用情况一般或多、很多的有 13 人，占 68.4%

翻译方面：使用情况一般或多、很多的有 11 人，占 57.9%

对于华人事务部的职员汉语技能情况，本次研究对这部门的 19 名职员进行了问卷调查，调查结果反映的是华人事务部职员对自己汉语技能水平评估情况。在泰国曼谷有需要用普通话的部门 71 个人是泰国人，占百分之 80%，中国人占 20%。以上统计结果清楚明白地反映了曼谷银行华人事务的中文水平，为本研究的研究成果提供了有力的数据支持。

表：2 曼谷银行华人事务部汉语技能情况调查

汉语技能	好	比较好	还可以	有些困难	困难
听	2	3	11	2	1
说	2	2	13	1	1
读	2	4	10	2	1
写	2	1	8	5	3
中泰翻译	1	2	7	7	2

华人事务部职员对汉语技能自我评估结果表明：

1. 在听力方面：认为好的、比较好的有 5 人，认为还可以的有 11 人，共 16 人。总体上看，这些职员在听力方面还是可以的，占 84.2%。

2. 在说的方面：认为好的、比较好的有 4 人，认为还可以的有 13 人，共 17 人，总数的 89.5%。问卷结果显示大体上在说的方面也是好的。

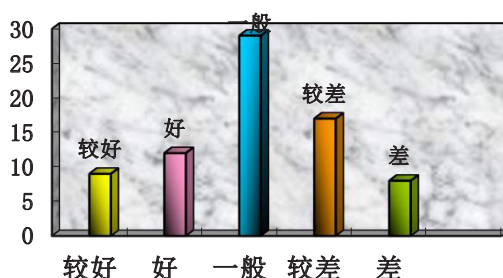
3. 在读的方面：认为好的、比较好的有 6 人，认为还可以的有 10 人，共 16 人，总数的 84.2%。虽然总人数和听力方面一样，但认为比较好的职员比听力方面多 1 人。这些情况说明在总体上，读的方面还是比听力方面好一些。

4. 在写的方面：认为好的、比较好的有 3 人，认为还可以的有 8 人，共 11 人占总数的 57.9%。说明在写的方面，这些职员的技能与听、说、读方面要差一些。

5. ในจีน-ไทยการแปล: คิดว่าดี, ดีกว่ามี 3 คน, คิดว่าพอได้มี 7 คน, รวม 10 คน, คิดเป็นร้อยละ 52.6%。调查显示在泰中翻译方面这些职员的能力与前面的汉语技能相比都要差, 接近一半的职员在这方面还不能完全胜任工作的需要。

通过问卷的统计, 在听说读写的总体方面, 华人事务部的职员的情况是: 认为自己的汉语总体水平是: 较好的累计人数 9 人, 好的累计人数 12 人, 一般的累计人数 29 人, 较差的累计人数 17 人, 差的累计人数 8 人。从以上的统计表中可以看到, 在总体上华人事务部职员的汉语技能处在一般的水平, 基本上能够胜任银行对说汉语客户服务的工作的。但具有好的或较好的中文水平和技能的职员还是占少数的。

图 3 华人事务部职员汉语综合技能自我评估统计表



三、盘谷银行与开泰银行的汉语服务比较

为了进一步评估盘谷银行汉语服务人员的中文水平和服务质量, 可以通过盘谷银行与开泰银行在汉语服务方面的比较来说明。泰国的盘谷银行和开泰银行是泰国的两大商业银行。面对中国经济的快速发展的影响, 为打开中国市场, 这两家银行都在一定程度上为中国客户提供汉语服务。这两家银行在汉语服务方面的情况可从表 3 中看到。通过网上收集的数据得出以下 SWOT 表格。

表 3 盘谷银行与开泰银行汉语服务比较分析表

	盘谷银行	开泰银行
优势 (Strengths)	-盘谷银行是泰国最强大的银行 -服务公司及中小企业方面处于泰国领先地位 -最早开设华人事务服务，有一定的服务经验。 -开设中文网站，方便客户查询一些信息。	-商务汉语在国际中的地位越来越重 - 创新和优质服务是开泰银行一直秉承的核心竞争力 -商务汉语服务项目比较多 -商务汉语服务人员的质量比较好。 -中文网站的能够提供不少信息，并且可以进行网上银行业务。
劣势 (Weakness)	-在提供的汉语服务上不如开泰银行多，比如在国内分行中缺乏汉语汉语服务。 -汉语服务人员的中文水平不高 -在提供网络汉语服务上还不完善。	-在泰国汉语服务水平还不高。 -开泰银行汉语服务影响力不够 -汉语服务项目还不够 -银行方面提供的汉语资料很少。
机遇 (Opportunities)	-计划在泰国发展中国银行分行增长到 20 家分行（加 17 分行） -与泰国本地银行合作伙伴 -扩大中国客户的服务市场和服务项目。	-与中国银行合作。 -开拓中国的银行业务。 -扩大银行的投资和引资的活动。
挑战 (Thearts)	-加强汉语服务人员的汉语服务质量。 -增加汉语服务业务和服务点	-增加新的汉语服务，扩大中国市场的开发。 -提高汉语服务的水平和质量。

总的来说，目前在泰国提供汉语服务的银行主要是盘谷银行和开泰银行。除了在 ATM 上提供汉语服务外，这两家银行还在银行服务点，网上服务即电子商务服务，中文咨询，文字材料等提供汉语服务。这两家银行都有自己的汉语服务团队，专门为客户提供汉语服务。相关部门是盘谷银行的华人事务部和开泰银行的中文服务银行及中文服务部门。



四、华人事务部汉语服务存在的问题

盘谷银行华人事务部从事的工作本身就要求其职员应该具有基本的汉语水平，在这个部门工作的职员能够用汉语处理一般的与银行业务有关的事物。通过问卷调查和实地采访反映出华人事务部的职员的汉语技能存在着不同程度的问题，需要在今后的工作中加以改进，以提高自己的汉语技能，更好地为华人客户提供良好的汉语服务。从调查中反映出来的问题有以下几个方面：

1. 汉语水平方面

华人事务部的职员大部分的汉语技能在听说读写翻方面表现一般，没有一项大部分职员的表现是好的或较好的。在每个单项技能上，虽然有些职员的技能是好的，但整体上的汉语水平处于一般的状态。这说明华人事务部的职员整体汉语服务团队的中文水平是需要提高的，还有很大的改进空间。

2. 汉语书写和翻译的方面

根据问卷调查，与听说读的汉语技能相比，华人事务部的职员在写和翻译上比较弱。在实际工作中，听说读的使用比较多，所以在技能上也比后三项表现得更好一些。为了从总体上提高华人事务部的汉语技能，书写和翻译的技能需要特别加强的。

3. 管理部门缺乏对职员的培训

对有关汉语培训方面的问卷调查主要是针对职员的，本次研究缺乏对管理部门的在汉语培训方面的调查，这是本项研究在调查资料搜集方面的不足。尽管如此，通过对盘谷银行职员的调查，也能反映出华人事务部在管理上对汉语培训方面认识不足，没有计划和安排对本部门职员的汉语培训。

五、汉语服务的改进措施

通过以上的分析，针对目前存在的问题，盘谷银行华人事务部可以考虑在以下几个方面提高员工的汉语水平，采取一些改进措施。

1. 加强汉语学习，提高汉语综合技能

为了发展盘谷银行的业务，更好地为本地华人和海外来的中国客户提供汉语服务，提高盘谷银行相关人员的汉语服务水平要有一个长期的战略措施。作为盘谷银行专门为华人提供汉语服务的华人事务部，加强对职员的汉语培训和管理是非常重要的。一方面，华人事务部职员要在具体的汉语技能项目上根据个人的情况，在听说读写翻上提高自己的汉语水平。另一方面，汉语服务水平的提高不能只靠本公司的职员自己的努力，作为银行和具体部门也应该在管理上加强对汉语服务人员的定期培训，为职员安排和提供汉语培训，从组织管理上和制度上保证职员的汉语培训。

2. 建立培训制度，加强职员管理

为提高职员的汉语服务水平，华人事务部可以从以下几个方面加强管理：培训体系建设是一项系统工程。公司相关的管理层要承担起相应的职责。高层领导主要是从宏观上加以把握和调控，根据公司发展需要，确定人员培训政策和相应的制度条例，把人员培训纳入公司用人体制。

3. 招聘汉语专业人才

为了保证汉语服务的质量，银行方面不仅需要加强对现有职员的汉语培训，而且需要招聘一些中文水平高的职员，以保证汉语服务的质量。在汉语人才招聘上，既要注重听说读，又要注重写和翻译方面，以适合银行工作的需要。

结论

本论文通过对盘谷银行汉语服务人员的调查，分析盘谷银行汉语服务人员的中文水平，工作情况和存在的不足，提出了改进的建议。研究表明提高盘谷银行汉语服务的质量，建立银行方面对汉语人才的培训与管理制度，有利于盘谷银行与中国金融界的业务来往，开拓中国市场，吸引更多的华人顾客。

本次对盘谷银行华人事务部职员汉语服务情况的调查，指出了目前汉语服务人员汉语水平的状况和存在的问题，取得了一定的研究成果。但是这次研究不足的地方是调查样本数量不够多 50 份调查问卷只得到 19 份数据反馈，影响了分析的全面性。另外，问卷调查中缺乏对管理部门在汉语培训方面的调查资料，这些都影响了对本次研究的深度。

参考文献

- 文美珍. 东盟经济一体化对泰国汉语人才的需求——以泰国福协公司为例[D]. 华侨崇圣大学，硕士论文，2014
吴佳丽. 开泰银行商业汉语服务应用分析[D]. 华侨崇圣大学，硕士论文，2014
凌承学. 对泰国盘谷银行的考察和思考，国际金融[J]. 上海交通大学，1994，（11）

