



商船三井物流（泰国）有限公司商务汉语应用研究 A STUDY OF BUSINESS CHINESE USAGE IN MOL LOGISTICS (THAILAND) CO., LTD.

苏洁娜 *

李严锋 博士 教授 **

摘 要

近年来，随着中国经济的快速发展，许多国家和中国都有商贸往来，促使中国物流业的迅速发展。国际贸易存在着许多繁琐、冗杂的环节，于是贸易商需要通过物流货运代理做贸易，追求货运代理物流业，生产业和国际贸易进行国外进出口有便利。然而做国际贸易当然遇到许多问题，其中主要问题是语言沟通的问题，因而，本论文研究物流业货运代理的商务汉语应用。本课题的研究通过研究现代货运代理人商务汉语应用的情况，分析其中出现的问题和障碍，以及泰国物流行业对货运代理商务汉语水平的要求，并积极提出相应的对策和建议。

本论文通过研究商船三井物流（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问题有：由于公司员工不了解中国文化习惯，加之公司人员的汉语技能不足，中国公司常发给该公司的文件通常是汉语，因此沟通就会不顺畅。由于信息共享机制未建立好，当货物在运输过程中发生意外或者被损坏时，商船三井物流（泰国）有限公司很难及时了解到真实情况。因此，该公司为方便沟通，尤其是要加强商务汉语的学习以及对专业商务汉语人才的培养，以提高公司的运营效率。

关键词：商船三井物流（泰国）有限公司 货运代理 商务汉语 应用研究

ABSTRACT

Currently, China's economy is rapidly developing and growing. Several countries also want to make a trade with China. According to the complexity process of international trade, the entrepreneur needs to transport import and export goods by the international freight forwarders. As a result, China's logistics business has evolved and has become very popular. However, international trade has faced of many problems or barriers. One of the main problems is the business

*SUPHARAT KONGRASRI 泰国华侨崇圣大学中国语言文化学院 2016 年文学硕士（商业汉语）论文

**LI YAN FENG; Prof.Dr.指导老师：中国云南财经大学物流学院院长



communication problem. Researcher realized the importance of the issue of using Chinese for business communication in the international freight forwarders.

This research aimed to study situation of using Chinese for business communication of the international freight forwarders, analyze problems that occur during the process, study needs of the Chinese international freight forwarders in the Thai logistics business, and provide appropriate suggestions. This study was conducted through in-depth interviews among Chinese user's employees of MOL logistics (Thailand) Co., Ltd. which provide services for pioneer developing Chinese businesses and develop into the commercial market of China.

The results shown that employees still lack an understanding of Chinese culture, unfamiliar to work with Chinese people, and inadequate capable of Chinese language including listening, speaking, reading and writing. Regarding Chinese companies, The company's documents are typically Chinese language, so communication will not be smooth. According to the information sharing mechanism has not been established, trade partners were understanding mismatch that result in damage of trade transportation. When damage occurs, the company could not analyze the causes and identify the actual condition of goods in transit. Importantly, the problems have not been resolved. For suggestions, Thai logistics businesses need training employees (especially those who communicate with Chinese companies) to understand the way of trading with Chinese companies as a basic. They also need enhancing Chinese language skill focusing on Chinese for business communication, in order to facilitate communications company and improve capability of the trade and transport.

Keywords: MOL Logistics (Thailand) Co., Ltd., Freight Forwarders, Business Chinese, Application research

บทคัดย่อ

ปัจจุบันเศรษฐกิจของจีนมีการพัฒนาและเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว หลายประเทศมีความต้องการทำการค้ากับประเทศจีน จากการทำการค้าระหว่างประเทศที่มีขั้นตอนค่อนข้างซับซ้อน ผู้ประกอบการจึงจำเป็นต้องอาศัยผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในการขนส่งสินค้าเพื่อให้ธุรกิจด้านการผลิตและการค้าระหว่างประเทศสามารถดำเนินการด้านการขนส่งได้อย่างราบรื่น ส่งผลให้ธุรกิจโลจิสติกส์ของจีนมีการพัฒนาและได้รับความนิยมน้อย่างมาก อย่างไรก็ตามการทำการค้าระหว่างประเทศยังต้องพบเจอปัญหาหรืออุปสรรคมากมาย ซึ่งปัญหาหลักอย่างหนึ่งคือ ปัญหาการใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสาร ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของการศึกษาการใช้ภาษาจีน ธุรกิจของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานการณ์การใช้ภาษาจีนธุรกิจของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงาน ศึกษา



ความต้องการการใช้ภาษาจีนธุรกิจของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในธุรกิจด้านโลจิสติกส์ของไทย และนำเสนอข้อเสนอแนะที่เหมาะสม โดยดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกในพนักงานผู้ใช้ภาษาจีนของบริษัท เอ็มโอแอลโลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่ให้บริการด้านภาษาจีนธุรกิจในการบุกเบิกและพัฒนาไปสู่ตลาดการค้าของจีน

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานยังขาดความเข้าใจในวัฒนธรรมจีนไม่คุ้นเคยกับการทำงานของคนจีนและยังมีความสามารถด้านภาษาจีนไม่เพียงพอทั้งด้านการฟัง พูด อ่าน และเขียน โดยในกระบวนการบริษัทของประเทศจีนส่วนใหญ่จะส่งเอกสารเป็นภาษาจีน ทำให้การสื่อสารจึงไม่ราบรื่น จากข้อมูลที่ใช้ร่วมกันไม่ได้ถูกจัดตั้งขึ้น ทำให้คู่ค้ามีความเข้าใจไม่ตรงกัน ส่งผลให้เกิดความเสียหายในการขนส่งสินค้าเมื่อความเสียหายเกิดขึ้นบริษัทไม่สามารถวิเคราะห์สาเหตุและทราบถึงสภาพที่แท้จริงของสินค้าระหว่างการขนส่งที่สำคัญทำให้ปัญหาต่างๆ ไม่ได้รับการแก้ไขจากข้อมูลข้างต้น ข้อเสนอแนะที่เหมาะสมสำหรับธุรกิจโลจิสติกส์จำเป็นต้องจัดอบรมพนักงาน) โดยเฉพาะผู้ที่ต้องติดต่อสื่อสารกับประเทศจีน (ให้เข้าใจในวิธีการทำการค้ากับบริษัทจีนเป็นพื้นฐาน รวมทั้งเพิ่มการเรียนรู้ทักษะภาษาจีนให้มากขึ้น เน้นด้านภาษาจีนธุรกิจ เพื่อความสะดวกในการติดต่อสื่อสารทางบริษัทเพิ่มประสิทธิภาพในการค้าและการขนส่งของบริษัทยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: บริษัท เอ็มโอแอลโลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ภาษาจีนธุรกิจ การวิจัยพื้นฐาน

绪论

一、选题的背景和意义

物流是为满足消费者需求而进行的对原材料、中间库存、最终产品及相关信息从起始点到消费地的有效流动，以及为实现这一流动而进行的计划、管理和控制过程；物流作为客户生产过程中供应环节的一部分，并提供从货物原始地到消费地的相关信息，以期满足客户的需求；物流是有计划地将原材料、半成品及产成品由生产地送到消费地的所有流通活动，其内容包括为用户服务、需求预测、情报信息联系、材料搬运、订单处理、选址、采购、包装、运输、装卸、废料处理及仓库管理等。（李严锋，张丽娟，2009）

商船三井株式会社（しょうせんみつい），简称 MOL（Mitsui O.S.K. Lines, Ltd.）下文为了短文简便一律使用 MOL，是日本最大的海运公司之一，总部位于日本东京都港区。商船三井与日本邮船及川崎汽船并称为日本三大海运公司，以纯利润及市价总值计算居日本第一位，而销售额则仅次于日本邮船。商船三井的主要源流有二，分别是成立于 1884 年的大阪商船和 1942 年的三井船舶，分属日本的两大财团住友财阀和三井财阀。MOL 物流（泰国）有限公司成立于 1993 年，是商船三井集团的核心物流公司。于 2004 年 1 月 1 日成立独立子公司，是一个分拆出来的商船三井航空货运部（泰国）有限公司，并设立国际货运代理和授权代理货物国际航空运输协会，于 2013 年开展东盟跨国综合货运服务。（MOL Thailand, [Online], 1960）



无论是物流业还是其他行业，过去大多数的情况都是用英文沟通，但是，随着中国经济的发展，MOL 公司有越来越多的机会要跟以汉语为官方语言的国家及地区（香港、台湾）经商。在商务合作中重要的一个障碍就是有关沟通方面的即商务汉语应用方面。因此，论文选题的意义是通过分析泰国货运代理人商务汉语的应用，研究商务汉语使用的影响因素。

二、研究的范围、目的、主要内容、方法和创新性

（一）研究范围

本论文研究物流业货运代理的商务汉语应用。本课题的研究通过研究现代货运代理人商务汉语应用的情况，分析其中出现的问题和障碍，以及泰国物流行业对货运代理商务汉语水平的要求，并积极提出相应的对策和建议。

本论文的研究对象是MOL物流（泰国）有限公司商务汉语人才应用遇到问题、障碍、水平评价及改进措施。笔者对 MOL物流（泰国）有限公司的2位商务汉语人才进行了深度访谈。通过问卷调查的形式，选取个体用户、企业用户以及有关专家共20个调查研究对象，对该企业商务汉语应用绩效评价指标。

（二）研究目的

论文研究的目的是分析货运代理商务汉语应用的影响因素：

1. 了解现代货运代理人商务汉语应用的情况。
2. 了解货运代理人商务汉语应用中出现的问题和障碍。
3. 了解泰国物流行业对货运代理商务汉语水平的要求。
4. 找出解决问题的路线，并提出相应的建议。

（三）研究主要内容

在内容上，本文首先叙述了选题背景及所要研究的主题，在文献回顾及理论分析的基础上提出本文的研究对象 MOL 物流（泰国）有限公司，通过定性的方法对 MOL 物流（泰国）有限公司发展商务汉语服务的必要性进行了分析，利用定量的方法对目前 MOL 物流（泰国）有限公司商务汉语业务进行了评价，并为出了合理化的建议。最后对研究进行分析和总结，归纳了本文存在的不足及未来研究方向。

（四）研究方法

研究方法主要是文献研究法和调查法：

- 1) 资料分析法。通过阅读论文研究收集有关货运代理人的第二手资讯研究 (Secondary Source) 的资料。
- 2) 调查访谈法。在 MOL 物流（泰国）有限公司运用深度访谈分析以获得原始研究资料 (Primary Source)。
- 3) 问卷调查法。在 MOL 物流（泰国）有限公司运用问卷法以获得研究资料。



(五) 研究创新性

目前有关货运代理的作用方面的研究和论述已有不少。目前还很少有专门 深入分析研究泰国货运代理商务汉语应用的论文。目前许多货运代理在遇到语言沟通的问题时，各公司都有自己的解决方法，但目前还没有系统的解决方式的研究。因此，本论文整理有关语言沟通的问题并找出解决问题的方法。

三、与本论文有关的研究综述

在泰国，无论是生活还是经济方面，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，也研究商务汉语应用、需求等状况，目前有关分析研究泰国货运代理人运用语言的现状已有不少，但是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。不同的研究者已从不同的视角展开了多方面、多方位的研究。根据目前已有文献，有关货运代理作用的论文，对货运代理研究问题包括以下几个方面：

(一) 泰国研究综述

1. Tanaporn Gidrapatdumrong, Chaiyos Chaimankong (泰国 South-East Bangkok 学院商业管理) 在《国际货物运输服务的影响因素—以 SEALITE 集团公司为例》一文中认为，国际货物运输服务的影响因素以及国际货物运输服务的影响因素包括以下几个方面：

(1) 运输方面：货运代理应考虑运输服务给货运代理的信用证的时间，以及适合的定价，使货物运输服务赚取相应利润并为客户节省成本。

(2) 运输时间方面：快递服务是运输服务的重要组成成分，该公司调查了客户需要的运输服务并了解客户的要求。

(3) 信誉方面：有良好公司的稳定性，工作人员有明确的指示，货物有保险。

(4) 存取服务方面：良好的客户关系管理，工作人员会给客户建议并且关注他们的需求，该公司通过电脑系统与客户联系。(ธนากร จิรพัฒน์ดำรง, โชชัยศ โชชัยมงคล, [Online], 2557)

2. Pannapa Sirimongkolsakun (华侨崇圣大学) 在《商务汉语在泰国物流企业中的应用状况分析》一文中认为，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。论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。(พรรณภาภา สิริมงคลสกุล, 2558: 137-150)

(二) 中国研究综述

1. 郑世亮(中国西南交通大学交通运输工程)，在《货运代理有关问题的研究》一文中认为，货运代理是指代理人根据委托人的委托，按照其所提出的有关货物运输的要求，以委托人或自己的名义，并以委托人的利益为出发点，办理与货物运输相关的业务。货运代理在国外已有上百年的发展历史，



但在中国，直到改革开放以后货运代理才得到健康和快速的发展。论文提出有关货运代理的理论与实际问题进行比较全面的、综合性的探讨。（郑世亮，2002）

2. 邓滋栋（西南大学）在《商务汉语口语教学中情景教学的应用研究》一文中认为，首先对学生的表现进行研究：第一课堂现状；第二学生的学习需求；第三情景教学的可行性。其次在对教材使用的分析中我们发现：教材难度较大，内容不够新颖，信息缺乏针对性，缺少富有意义的案例分析、角色扮演等情景学习方法。针对这些问题，我们提出了降低教材难度、增加情景项目，重视教学的有效性和参与性的教学建议。（邓滋栋，2011）

四、泰国物流货运代理的主要内容

（一）泰国物流业货运代理在国际上的发展

目前，泰国物流从去年一直保持约 10% 的增长率。同时，目前泰国的经济增长率约为 3.5-4.5%。所以国内整体物流呈上升趋势。此外，今年东盟开放企业家拓展业务的机会，鼓励进入周边国家增加国际间经贸合作，但大多数企业还对知识、数据、各个国家的法律法规的掌握，因此，无法扩大生产以及和周边国家的合作。（ณกฤษ เศวตนันท์, [Online], 2558）

2007-2011 年泰国物流系统发展的结果，归功于这些年国家物流系统的发展战略规划。根据国家政府机构和物流企业可以得出国家物流发展的重要问题，如下：

1. 泰国物流成本下降的同时，泰国工商进行库存管理和运输成本管理，提高了企业内部管理效率。
2. 国内物流服务业经济增加值的稳步上升，在 2007 年为 2,700 亿，2011 年为 3,100 亿约占 GDP 的 3%。

3. 泰国物流竞争力相比其他亚洲国家较低，根据 2012 年世界银行的物流绩效指标 (Logistics Performance Index: LPI) 发现泰国物流被排名为第 38 名（分数 3.07 满分 5.00），新加坡（排名第 1，分数为 4.13）马来西亚（排名第 29，分数为 3.49）越南（排名第 53，分数为 3.0）和中国（排名第 26，分数为 3.52）。各国政府机构和企业的服务贸易便利化评价指标如下：海关；国内物流服务的性能；运输基础设施与信息技术；物流追踪系统。（สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2556）

进入新世纪，泰国与中国建成全面合作关系，有利于双方的发展，尤其是泰国可以借助中国，成为全球第二大经济的中转地，以此支撑泰国经济的发展。此外，泰国能够得到更多的机会，例如，让更多的企业以及个人参与到世界贸易中，得到更多地贸易策略以及物流运输。通过上述如图 1 所示中国成为泰国第一个国家的合作伙伴。（สารสิน วีระผล, [Online], 2555）



(单位: 10.00 亿美元)

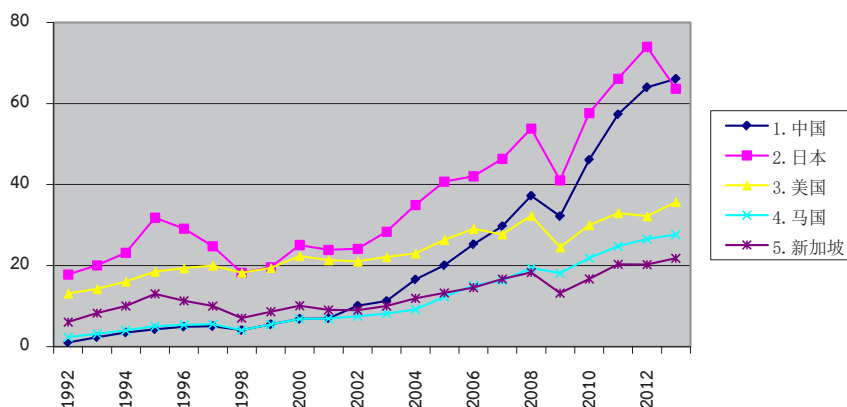


图 1 中国成为泰国第一个国家的合作伙伴 (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2557)

(二) 泰国物流业货运代理商务汉语应用遇到问题和障碍

泰国贸易商跟中国做交易的问题和障碍, 这些问题需要泰国政府紧要解决。为泰国和中国的贸易伙伴更多的增长和扩大。具体障碍如下:

1. 存在贸易的问题和障碍: 许多法规和规则是贸易的主要障碍, 使操作成本提升, 泰国贸易商没有竞争能力比不上国内其贸易商或其他国家(马来西亚和新加坡)的竞争对手。如: 在强制中国货物进口和销售要贴上认证 CCC Mark 标志。另外中国进口过程很冗杂, 特别是跟中国各阶层的人才和汉语沟通的问题, 所以泰国贸易商需要延聘中国代理商进行交往。使他们的费用增高。而货物出口到中国必须有中文商标和在包装上的用法需要有中文解释。
2. 语言存在的问题和障碍: 由于在中国内地进行贸易都使用汉语, 而泰国方面在汉语运用方面并不擅长, 因而上方进行商品贸易存在很大的语言沟通障碍, 造成双方在贸易过程中出现问题。

大、中、小型国际货运代理公司各有优缺点, 泰国人的缺点是语言方面, 因为泰国官方语言是泰语, 泰国人日常都用泰语与人沟通。同时, 东盟国家都把英语是官方语言, 用英语来沟通。

泰国和越南物流货运代理系统比不上新加坡和马来西亚的物流货运代理系统, 这两个国家的物流优点是基础设施较好, 交货快速、准时, 采用现代物流管理技术, 但是工业生产上, 泰国比这两个国家的生产率更高。因此, 泰国的物流管理必须要加强信息系统中的应用, 持续提高服务质量, 相信在不久的将来泰国物流业的能力一定会有所提高。

五、商船三井物流(泰国)有限公司的发展现状分析

(一) 商船三井物流(泰国)有限公司在国际上的发展

作为 MOL 的核心物流公司(商船三井)组, 公司提供灵活的、综合性的国际物流服务包括空气、海洋、陆地运输和定制的合同物流。MOL 物流(泰国)有限公司海洋运输不仅提供代理服务, 而且进出口报关、陆运、仓储、集装箱仓库操作。(MOL Thailand, [Online], 1993)



MOL 物流（泰国）有限公司升级东盟跨境综合货运服务经济增长预计亚洲和东盟地区的东盟经济共同体（AEC）就职典礼提前至 2015 年。特别是，零部件和零部件的制造商已经开始依赖于周边国家的劳动力。例如，有更多的公司将在泰国、柬埔寨、老挝等周边国家的工厂中拥有主要工厂。这一趋势将增加对区域内运输的需求，如运输零部件和主要工厂和分支机构之间的部分。

MOL 泰国采取积极态度不仅在其集装箱海运，物流，航空货运的主要领域扩大业务，而且还集成了危险货物运输和安装服务，超长货物和重量级的货物。在许多情况下，跨境陆路运输可以更短，更快，更便宜，更有效的比门到门的海运，特别是在东盟地区。该公司已收到来自客户的各种咨询，主要在服装，机械和基础设施相关的材料领域。（MOL Group, [Online], 2014）

（二）商船三井物流（泰国）有限公司商务汉语应用遇到问题和障碍

现代全世界对汉语很重要，由于汉语是全世界运用得很普及的语言。泰国有很多华人。以及有很多人和各公司对汉语很感兴趣，他们需把汉语来跟中国交往，做经商和跟运用汉语沟通的国家做交易。

在工作的基础上，各公司人员在当翻译人员或要跟外国打交道，他们没有用母语沟通，所以当然容易会出问题。这些原因是 MOL 物流（泰国）有限公司常遇到的问题。

中国企业经常用汉语和许多以英语为主要商务沟通语言的国家做交易。Krisana Sualek（กฤษณะ เสือเล็ก, 2558）作为该公司业务发展经理谈到：“中国有句俗语即‘人有钱不必有智育’：一个人也许有很多钱，但他的语言知识匮乏”。他只需汉语就可以和外企进行沟通、做交易，也可以聘请英语翻译人员。同时如果对方也懂得汉语，那么他们之间进行交易的机会将大大增加。

该公司还有另一个部门也要跟中国经商联系，但是他们既没有英语知识，又没有汉语知识。因此，语言方面是公司的一个大问题要尽快地解决。具体问题如下：

1. 文化理解：公司人才缺乏中国文化和传统的理解。
2. 称呼：在中国商业对跟贸易伙伴打招呼的方式很重要，中国人常把第一次见面来决定个人的性质。所以公司人员还不理解称呼的方式。
3. 中国交往的时间：中国的时间比泰国快一个小时，当做交易的时候常遇到问题。

六、商船三井物流（泰国）有限公司商务汉语应用水平评价

（一）商船三井物流（泰国）有限公司商务汉语应用绩效层次分析法

本文根据评价指标选择对 MOL 物流（泰国）有限公司商务汉语应用绩效进行层次分析。经过 Super Decision 软件的运行，表 1 同时给出了各判断矩阵及其一致性检验指标 $C.I.$ 。一般情况下，若 $C.I. < 0.1$ ，则认为判断矩阵具有较好的一致性，本文的三个因素判断矩阵的一致性检验指标均远小于 0.1，同时得到结果，即准则层 B_1 、 B_2 、 B_3 的权重分别为 0.13、0.65、0.22。从准则层的角度来看，在 MOL 物流（泰国）有限公司商务汉语应用绩效衡量中，业务运行绩效因素所占的权重为 0.65，在准则层的三个因素中占据绝对重要地位，也表明增加运行绩效因素的投入对提升 MOL 物流（泰国）有限公司商务汉语应用绩效有着显著的作用。组织绩效和管理绩效的权重分别为 0.13 和



0.22, 管理绩效的投入对企业商务汉语应用的积极作用略大于组织绩效。据此本文所计算的指标权重值是比较令人满意的。具体运算结果见下表所示。

表 1 应用层次分析法的 MOL 物流（泰国）有限公司商务汉语应用绩效评价结果

目标层 A	准则层 B	权重	指标层 C	单层权重	总权重
企业商务汉语应用绩效 A	人员组织绩效 B ₁	0.13	C ₁	0.1998	0.0209
			C ₂	0.6004	0.0628
			C ₃	0.1998	0.0209
	业务运行绩效 B ₂	0.65	C ₄	0.1807	0.1151
			C ₅	0.0628	0.0400
			C ₆	0.0708	0.0451
			C ₇	0.3849	0.2452
			C ₈	0.0320	0.0204
			C ₉	0.0881	0.0561
			C ₁₀	0.1807	0.1151
	企业管理绩效 B ₃	0.22	C ₁₁	0.3594	0.0928
			C ₁₂	0.1534	0.0396
			C ₁₃	0.3594	0.0928
			C ₁₄	0.0639	0.0165
			C ₁₅	0.0639	0.0165

（二）商船三井物流（泰国）有限公司商务汉语应用绩效模糊综合分析

本部分以问卷调查的形式，选取个体用户、企业用户以及有关专家共 20 个调查研究对象，对该企业商务汉语应用绩效评价指标中的各项 2 级指标的满意程度进行判断打分，所发问卷全部收回。

在对问卷调查结果进行统计整理之后，得到各子因素的评价结果，如表 2 所示。因素集对应 1 级评价指标，子因素集对应 2 级评价指标。通过对子因素集各个元素进行单因素评价，得到各自的单因素模糊评价矩阵 $R_i, i=1, \dots, 5$ 。



表 2 评价指标权重和子因素集的评价结果

因素集	权重	子因素集	权重	评价结果				
				很好	较好	一般	较差	很差
B ₁	0.13	C ₁	0.1998	2	11	5	2	0
		C ₂	0.6004	5	12	3	0	0
		C ₃	0.1998	1	15	4	0	0
B ₂	0.65	C ₄	0.1807	4	9	6	1	0
		C ₅	0.0628	5	8	5	2	0
		C ₆	0.0708	3	12	5	0	0
		C ₇	0.3849	12	6	2	0	0
		C ₈	0.0320	6	8	6	0	0
		C ₉	0.0881	5	7	8	0	0
		C ₁₀	0.1807	5	8	6	1	0
B ₃	0.22	C ₁₁	0.3594	11	5	4	0	0
		C ₁₂	0.1534	6	7	5	2	0
		C ₁₃	0.3594	9	9	2	0	0
		C ₁₄	0.0639	3	5	9	2	1
		C ₁₅	0.0639	2	5	10	1	2



表 3 模糊综合评价 1 级评价结果

指标	评价结果				
	很好	较好	一般	较差	很差
B_1	0.180	0.620	0.180	0.200	0
B_2	0.370	0.380	0.225	0.024	0
B_3	0.421	0.337	0.207	0.025	0.010

表 4 模糊综合评价 2 级评价结果

很好	较好	一般	较差	很差
0.357	0.402	0.215	0.047	0.002

（三）商船三井物流（泰国）有限公司商务汉语应用绩效评价能力提升对策

上述分析分别用层次分析方法和模糊综合评价法对企业商务汉语应用的绩效进行评价分析。在层次分析方法中，组织绩效的指标层中对公司的绩效影响最大的是中层管理人员使用汉语情况 C_2 ，这说明公司要加大对基础设施投入总量；运行绩效的指标层中对公司绩效影响较大的是运输环节应用汉语情况 C_7 ，公司应注重高质量人才的培养与引进，以及资金的投入总量；管理绩效的指标层中对公司绩效影响较大的是计划管理过程环节应用汉语情况 C_{11} 和人事管理过程环节应用汉语情况 C_{13} ，公司要注重在企业的计划以及日常的管理中加大商务汉语的使用程度，才能更好地提高公司的商务汉语应用绩效水平。从总体上讲，权重位于前三的指标分别为运输环节应用汉语情况 C_7 、搬运环节应用汉语情况 C_4 和配送环节应用汉语情况 C_{10} ，这三方也是与企业对外业务最为关系密切的三个指标，表明 MOL 物流（泰国）有限公司商务汉语应用要格外注重对这三方面的投入，才能更加有效的提高公司的绩效水平。

在模糊综合评价方法中，总体上公司绩效达到了“较好”水平。对三个绩效分别考察，组织绩效、运行绩效以及成果绩效得分均较高，表示公司整体的绩效令人满意。其中在组织绩效中的得分最高，成果绩效得分其次，运行绩效得分相对落后，然而通过层次分析，运行绩效的指标对公司绩效影响尤其巨大，这说明在公司下一步发展过程中，要尤其注重对运行绩效的关注，保障企业在运行层面上得到人才支撑，这样才能更有效率的提高公司的绩效水平。

通过层次分析法和模糊综合评价分析，我们可以得出：在企业商务汉语应用绩效评价中，运行绩效所占的权重最大，而组织绩效成果令人最为满意，应该重点加大对运行绩效的投入，重点培养



各种懂得汉语以及物流人才，才能更好的提高企业商务汉语应用的绩效水平。为更好地提升力平数据公司绩效水平和能力，本文特提出以下提升对策：

1. 重视管理人才的培养和选拔。随着经济的发展和时代的进步，单纯的依靠劳动力的发展模式已经不能适应如今的发展模式，企业也即是 MOL 物流有限公司要想获得成功必须转向更高的层次，也就是说要注重管理人才的培养与选拔。

2. 加强与当地科研院所的合作。企业所在地大学与科研院所是一笔隐形的财富，用好这笔财富可以为企业省去很大的费用，当地大学一方面可以为企业大量的劳动力，而且提供的还是高质量的优秀大学毕业生。为此，建议 MOL 物流（泰国）有限公司加大与当地大学合作，开展校企合作模式联合培养人才，为 MOL 物流（泰国）有限公司商务汉语应用提供人才支撑。

七、商船三井物流（泰国）有限公司商务汉语应用存在问题与改进措施

近年，随着中国经济快速增长，汉语成为全世界最流行的一种语言，如今有许多国家对汉语很重视，虽然当前泰国对国民汉语能力的发展高度重视，但许多企业中尤其是物流相关企业的职员在汉语能力上仍存在许多问题和障碍，MOL 物流（泰国）有限公司就存在这方面的问题。

（一）商船三井物流（泰国）有限公司商务汉语应用存在问题

根据上述 MOL 物流（泰国）有限公司人员的汉语能力基本问题，公司的大多数人员还缺乏物流专业和汉语实践能力，这些均是本公司紧要解决的问题。

东盟经济共同体开放后，泰国没有直接跟中国做交易，因为中国不是东盟经济共同体的成员国，但由于中国是泰国的主要制造商，于是难免以汉语为商务语言，其次，新加坡和马来西亚的主要商务语言也是汉语。

随着当前经济及物流业的快速发展，各个行业都遇到了诸多问题。泰国货运代理也同样遇到许多问题，但主要问题是语言沟通的问题，无论是商务英语还是商务汉语都不能解决这一问题，同时，随着东盟经济共同体的成立，泰国货运代理迫切需要解决这些问题。MOL 物流（泰国）有限公司也遇到公司人员缺乏汉语知识的问题，具体问题如下：

1. 文件：在文件方面，公司已经有了具体的形式和表格，当公司要通商、发邮件的时候，只要把公司名字、公司人员名字、货物种类等资料以文件的形式发给对方，就可以和其进行业务交易。由于进行交易时公司人员给中国企业发邮件要写自己的位置、发件人、职位及联系电话，他们只会写英语，但有些中国人不懂英语，所以就导致双方语言沟通失败。例如：出口商品到目的地时，一旦遇到问题就不能顺利解决，和对方进行电话沟通，可对方不懂汉语，给该公司发邮件有时候是星期五，翌日是周末人们不上班，所以要等两天才能收到邮件从而了解发生的问题，货物就需要在仓库内保管两天，这是公司经常遇到的问题。

2. 运输：中国幅员辽阔、人口众多的国家。当货物出口到中国进行卸货时，主要运用人工卸货，这种方式会对货物造成损耗，一旦出现这种问题，本公司并不清楚损耗的具体情况，一切都是通过对方发来货物索赔清单来了解损耗情况，但是货物索赔清单大多与事实不符。另外一个运输问题：



有些产品可能在运输过程中不允许上飞机或者商船，这一问题无论是从泰国出口到中国还是从中国进口到泰国都普遍存在。特例急事用英语发邮件会使双方不理解，并且来不及。不过如果本公司有懂汉语的人员就会问贵公司：“现在产品出售，要不要选择有些上飞机，有些下次出口还是一起收，下次就换新的包装？”这个问题要通过主人决定，有时候决定的人和工作人员是不同的人，不能判断要怎么解决问题，决定的人不理解货物的细节就不知道货物有怎么样的情况，虽然工作人员知道，但是不懂汉语，无法进行顺利沟通。这些方面的问题很难得到解决。

3. 表达方式：中国人在表达自身情绪时，经常以肢体和高亢嗓音的形式表达出来，许多外商会认为这是不礼貌的表现，不能很好地控制自身的情感，但是如果他们了解中国人的表达习惯，就会清楚这是正常表现。中国商人经常会说“冷静一点儿，你们不用担心，我们当然会帮你们解决问题”，还经常说“你们不用担心，我们会保证这些货物”。如果公司人员缺乏汉语知识，不懂汉语，并且不习惯这样的表达方式，就会不理解中国商人为什么会持这种态度。泰国人的表达方式和中国人不一样，无论是在生活中还是做交易只有一种表达方式：小声说话和肃静，不管满不满意，都是这一种方式。

(二) 商船三井物流（泰国）有限公司商务汉语应用改进措施

人力资源是推动整个企业运作的主要因素，而语言能力则是提高货运代理物流效率的主要因素。因此，加强物流人才的培养是发展现代物流业的重要举措，是提高泰国物流竞争力的关键。通过对物流货运代理问题的分析，了解到 MOL 物流（泰国）有限公司的员工缺乏商务汉语能力，使公司遇到许多问题和障碍，因此，公司领导应积极的培养和发展员工的语言能力。具体改进措施如下：

1. 培训和发展：对员工进行专业培训，在发展企业文化的基础上学习并了解各个国家的风俗习惯，从而能与拥有不同民族和文化的国家进行沟通，丰富自己的知识并提高工作技能。如：英语、越语和汉语等语言知识，以及提高员工的语言沟通能力。

2. 短期课程：MOL 物流（泰国）有限公司深刻的认识到汉语知识的重要性。为了增强公司人员的汉语能力，公司可以和一所学院进行合作，让公司人员学习汉语，使汉语成为公司的官方语言，从而提高公司的工作效率和贸易机会。

3. 建立理解：公司必须使员工树立物流管理的意识并加强理解，把这些知识都有效的运用在企业工作中。

4. 建立动机：公司必须帮助员工建立增强自身商务汉语能力的动机，为提高学习效率并促使他们把汉语知识应用到实际工作中，主要有两种方式：

(1) 内在动机：使员工意识到公司经常遇到汉语沟通的障碍及问题，促使他们意识到增强学习汉语兴致和增加汉语能力的意义。

(2) 外在动机：公司会进行外在刺激，激励员工掌握汉语知识。如：增加有较强汉语能力人员的工资或升职等。

5. 聘请物流专业的员工：公司聘请物流专业并具有较强汉语能力员工来当翻译人员，帮助公司解决有关汉语沟通问题。



6. 加强语言课程：泰国政府应改革相关的语言教学，该教学应适应企业需要及经济发展形势。在物流专业课程中必须加入语言课程：汉语和英语，使得学生既具有物流专业能力，又拥有较强的汉语能力。

结论

根据上面相关的数据和资料可以看出，汉语的重要性正在日益凸显。目前泰国汉语教学发展较为迅速，但同东南亚其他国家相比泰国学习汉语的发展速度相对较低。尽管如此，由于泰国邻近中国人所以泰国人学习汉语和中国文化的机会有较多，因此未来汉语在泰国的发展速度会越来越快。

通过本文研究表明：本公司商务汉语人才在工作当中遇到的问题有：由于泰国人不了解中国文化习惯加之公司人员的汉语技能不足，中国公司常发给本公司的文件通常是汉语，因此沟通就会不顺畅。由于信息共享机制未建立好，当发生货物损坏以及货物在途运输情况 MOL 物流（泰国）有限公司很难了解到。因此，该公司为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。

近年来，随着中国经济的不断发展，对华经贸日益繁荣，许多外资企业涌入中国市场，随之而来的是越来越多的外国人学习汉语。首先，语言的最基本功能，就是用于交流。很多外资企业的老板都会要求自己的外国员工会说一口流利的汉语，对于外国人来说，当然是自己与中国人直接交流，更加互动，更加清晰，更加主动；对于公司来说学习汉语可以创造很多商业机会，因此主动学习中文的兴趣很高。汉泰两种语言差异，也给泰国人学汉语和语言上的翻译带来某些困难。因为是从自己的母语角度去认识 and 理解的，从而影响到语言交际的顺利进行。

因此，MOL 物流（泰国）有限公司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，克服两种语言的差异为日常的贸易往来打下良好的基础，减少贸易过程中的差错。

参考文献

- 邓滋栋.《商务汉语口语教学中情景教学的应用研究》[C].西南大学, 2011
- 李严锋、张丽娟.《现代物流管理》[M].东北财经大学出版, 2009
- 郑世亮.《货运代理有关问题的研究》[C].中国西南交通大学, 2002
- ณกฤษ เศวตนันท์. (2558) “โลจิสติกส์ไทย” [ออนไลน์] แหล่งที่มา: http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1432716815, 27 มกราคม 2559
- ธนกร จิรพัฒน์ดำรง, ไชยยศ ไชยมั่นคง. (2557) ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กรณี SEALITE GROUP.[ออนไลน์] แหล่งที่มา: <https://www.scribd.com/document/332826566/>, 20 มิถุนายน 2558
- พรณภา สิริมงคลกุล. (2558) วิเคราะห์สถานการณ์การใช้ภาษาจีนธุรกิจในธุรกิจโลจิสติกส์ไทย. วารสารวิชาการภาษาและวัฒนธรรมจีน มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ. หน้า 137 - 150, 6 กรกฎาคม 2559
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2557) “จีนขึ้นแท่นคู่ค้าอันดับ 1 ของไทย”[ออนไลน์] แหล่งที่มา:<http://www.108acc.com/news/366167/%E0%B9%88,3%E0%B9%88>, 3 มีนาคม 2559
- สัมภาษณ์ คุณณฤชณ เสือเล็ก ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาธุรกิจบริษัท เอ็มไอแอลโลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด, 2558



สารสิน วีระผล. (2555) “ความร่วมมือไทย-จีน ด้านการค้าโลก” ประชาชาติธุรกิจ [ออนไลน์] แหล่งที่มา : http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1346736180 , 4 เมษายน 2559

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2556) เป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทยภารกิจที่ 3 การพัฒนาปัจจัยสนับสนุน ใน แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของไทยฉบับที่ 2 (2556-2560). กรุงเทพมหานคร : สำนักงาน. [PDF เอกสารออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://www.news.mot.go.th/motc/portal/graph/logistic2.pdf> , 10 กันยายน 2558

MOL Group. (2014) “MOL Logistics (Thailand) Upgrades Intra-ASEAN Cross-border Integrated Trucking Service” [online] (<https://www.mol-logistics-group.com/en/news/2014/0314.html>) , 2015/8/11

MOL Thailand. (1960) “MOL Logistics (Thailand) History” [online] (http://www.mol-logistics.co.th/th/about_history.php) , 2015/7/20

MOL Thailand. (1993) “MOL Logistics (Thailand) Cooperate Philosophy” [online] (http://www.mol-logistics.co.th/about_corporate.php) , 2015/7/20

