

มารยาททางธุรกิจและวัฒนธรรม

ในแต่ละประเทศจะมีสภาพแวดล้อม ขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ดังนั้นในการทำธุรกิจในแต่ละประเทศจะต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อม ขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมของประเทศนั้นๆ ด้วย สำหรับในกรณีของประเทศกัมพูชาจากการศึกษาข้อมูลพบว่าวัฒนธรรมต่างๆค่อนข้างเหมือนกับไทย ซึ่งสรุปได้ดังนี้

สิ่งที่ควรปฏิบัติและไม่ควรปฏิบัติในกัมพูชา

10 DO's

(1) . ควร แต่งกายด้วยสุทเทสเสมอ

เมื่อ เดินทางติดต่อธุรกิจในกัมพูชา ควรแต่งสุทที่ไม่ว่าอากาศจะร้อนมากเพียงใด ชายกัมพูชานิยมสวมสุทในทุกพิธีการและโอกาส เพราะแสดงถึงความมีอารยธรรม หากเป็นหญิงควรแต่งชุดสุภาพจะเป็นกางเกงหรือกระโปรงที่ไม่สั้นนัก

(2). ควร ทักทายอย่างถูกวิธี

คนกัมพูชาเหมือนคนไทยคือทักทายด้วยการไหว้แสดงความเคารพ แต่ผู้ชายหลังจากไหว้แล้วจะเพิ่มการจับมือ เมื่อรับการจับมือจากผู้ที่อาวุโสกว่าแล้ว ผู้ที่อ่อนอาวุโสกว่าควรยกมือไหว้อีกครั้งหนึ่งเพื่อแสดงความขอบคุณสำหรับไมตรีที่ได้รับจากผู้ที่อาวุโสกว่า สำหรับผู้หญิงกับผู้ชายไม่มีการจับมือใช้การไหว้อย่างเดียว การยิ้มให้กันและการยิ้มตอบเป็นการแสดงไมตรีต่อกันอย่างดี ก่อนการพูดจาหรือทักทาย

(3). ควร ทักทายด้วยภาษาขะแมร์

ขณะที่ทักทายโดยการไหว้หรือจับมือหาก ควรทักทายด้วยคำทักทาย โดยคำทักทายก่อนเชิงคำถามว่า

- ชาย พูดว่า จุมเลียบซัว บาด (สวัสดีดีครับ) สุขสบายเต (สบายดีไหม)
 - หญิง พูดว่า จุมเลียบซัว จ๊ะ (สวัสดีดีค่ะ) สุขสบายเต (สบายดีไหม)
- คำตอบ สำหรับคำทักทาย
- ชาย พูดว่า จุมเลียบซัว บาด (สวัสดีดีครับ) สุขสบาย บาด(สบายดีครับ)
 - หญิง พูดว่า จุมเลียบซัว จ๊ะ(สวัสดีดีค่ะ) สุขสบาย จ๊ะ (สบายดีค่ะ)

(4.) ควร กล่าวคำนำหน้านามอย่างถูกต้อง

คนกัมพูชาซึ่งเป็นข้าราชการ ระดับสูง จะมีคำนำหน้านามที่เป็นนามพระราชทาน คือคำว่า "เอกอุตม" หรือ "His Excellency" ในภาษาอังกฤษ ซึ่งตรงกับคำว่า"ฯพณฯ" ในภาษาไทย ต้องเรียกนามพระราชทานนี้ ก่อนเรียกนามทุกครั้ง แทนคำว่าคุณหรือนาย

คนกัมพูชาซึ่งเป็นนักธุรกิจจะมีคำนำหน้านามที่เป็นนามพระราชทาน คือคำว่า " อภญา" เทียบเท่ากับ "พระยา" และคำว่า"เนี้ยะอภญา" เทียบเท่ากับ "เจ้าพระยา" ต้องเรียกนามพระราชทานนี้ทุกครั้งก่อนเรียกนาม

หรือ อาจเรียกรวมกับคำว่า "โลก" ซึ่งแปลว่าท่าน โดยกล่าวเรียกชื่อบุคคลนั้นสั้นๆ ว่า "โลกอกญา" หรือ "โลกเนี้ยะ อกญา"

ผู้หญิง จะมีคำนำหน้านามว่า "โลกจุมเตียว" ซึ่งแปลว่า " คุณหญิง" ซึ่งมีคุณหญิงที่มี ๓๓ หรือ คุณหญิงที่เรียกเพื่อเป็นการให้เกียรติเพราะสามีเป็นใหญ่ หากไม่ทราบว่าจะเรียกคำนำหน้าที่ถูกต้องอย่างไร ก็เรียก "โลกจุมเตียว" ไว้ก่อน ดีกว่าเรียกชื่อ เพราะถือว่าเป็นการให้เกียรติ ซึ่งหากเจ้าตัวปฏิเสธว่าไม่ใช่ "โลกจุมเตียว" ให้เรียกว่าอย่างไร ก็เรียกตามนั้น

คนกัมพูชา บางคนมีคำนำหน้านามยาวมากเพราะเป็นทั้งคุณหญิง อกญา และอาจได้รับปริญญาเอก กิติมศักดิ์ (ดร. ในภาษาไทย ซึ่ง ในภาษากัมพูชา เรียกว่า บัณฑิต) อาจต้องเรียกว่า "โลกจุมเตียว อกญา บัณฑิต.....ต่อด้วยชื่อสกุล และ ชื่อตัว.....)

(5.) **ควร** เรียกชื่อให้ถูกต้อง

การเรียงลำดับชื่อของคนกัมพูชาหลังจากคำว่า Mr. / Mrs. / Miss. หรือ Oknha/Neak Oknha/H.E Oknha / H.E Neak Oknha / Chumteav/ Chumteav Oknha / แล้วจะเริ่มด้วยนามสกุล ชื่อกลาง และชื่อตัว ในการเอ่ยชื่อหากเป็นคำสุภาพต้องอ่านเต็ม เช่น H.E Neak Oknha Ly Yong Phat อ่านว่า เอกอุดม เนี้ยะอกญา ลียง พัด หรือ เนี้ยะอกญา ลี ยง พัด

(6.) **ควร** ใช้สำมของตนเองในการเจรจาธุรกิจ

แม้ว่าคู่ค้าหรือบุคคลที่คุณกำลังเจรจาด้วยจะใช้ภาษาอังกฤษหรือภาษาไทยได้ดี แต่สิ่งที่พูดกัน อาจเข้าใจแตกต่างกันได้ การใช้สำมที่มีคุณภาพจะช่วยให้งานนั้นราบรื่น ไม่เกิดการเข้าใจผิด

(7.) **ควร** เข้าร่วมงานพิธีที่ได้รับเชิญ

การเชิญแขกเข้าร่วมพิธีงานมงคล ถือว่าเป็นการให้เกียรติอย่างสูง และแสดงถึงมิตรไมตรี ที่ผู้ถูกเชิญ ต้องไปร่วม แม้ว่าจะไม่สามารถอยู่ได้ตลอดงาน ก็ยังดีกว่าการไม่เข้าร่วมเลย

(8.) **ควร** นั้รับประทานอาหาร

การรับประทานอาหารร่วมกันจะสร้างความเป็นกันเอง การผลัดเปลี่ยนกันยกแก้ววยพรถือว่าเป็น มารยาทที่คุณต้องทำ ระหว่างการรับประทานอาหาร

การนั้รับประทานอาหารควรนั้ทานมื่อค่ำซึ่งถือว่าเป็นอาหารมื่อสำคัญ และมีบรรยากาศของการ ผ่อนคลายมากกว่ามื่ออื่นๆ

(9.) **ควร** มีของฝากเมื่อพบกัน

การให้ของฝากหรือของขวัญ เป็นการแสดงน้ำใจและมิตรภาพ ไม่จำเป็นต้องเป็นของมีราคาแพง แต่ ควรห่ออย่างสวยงามเพื่อแสดงความตั้งใจ

(10). **ควร** ทำใจยอมรับกับค่าน้ำชาหรือค่าอำนวยความสะดวก (วัฒนธรรมรากเหง้า)

การทำธุรกิจในกลุ่มพหุชาจะมีค่าน้ำชา หรือค่าวิ่งงาน (รดก) ซึ่งเป็นธรรมเนียมที่ผู้จะไปทำธุรกิจต้องรู้ว่า เป็นส่วนหนึ่งของต้นทุนการประกอบการ ที่คนไทยจะมีความเข้าใจดีอยู่แล้ว

10 DONT 's

(1.) **ไม่ควร** คุยเรื่องดินแดน

เนื่องจากปัญหาข้อพิพาทเรื่องดินแดนระหว่างไทยและกัมพูชา ควรหลีกเลี่ยงคุยถึงเรื่องข้อพิพาทเรื่อง ดินแดน เรื่องการเมือง การทหาร และวิจารณ์รัฐบาลกัมพูชา ต้องยืนยันเสมอว่าต้องการทำการค้าเพียงอย่างเดียว หัวข้อเรื่อง ปราสาทพระวิหาร เป็นเรื่องต้องห้ามเป็นอย่างยิ่ง แต่การยกย่องผู้นำรัฐบาล คือ สมเด็จฯฮุน เซน เป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องกล่าวถึงทุกโอกาส

(2.) **ไม่ควร** ผิดเวลานัดหมาย

การนัดหมายธุรกิจเป็นเรื่องสำคัญและเป็นการให้เกียรติ คุณต้องเคร่งครัดตรงต่อเวลาเพื่อแสดงถึงความตั้งใจทำงาน

การนัดหมายเพื่อสังสรรค์อาจไม่ตรงเวลาได้ แต่ต้องแจ้งให้ฝ่ายตรงข้ามทราบถึงปัญหาความล่าช้า

(3.) **ไม่ควร** คิดว่าสิ่งที่เป็นไปได้จะไม่เกิดขึ้น

กฎหมาย กฎระเบียบที่ใช้บังคับในปัจจุบันอาจมีการเปลี่ยนแปลงหรือเกิดขึ้นใหม่ในทันทีโดยคำพูด ของนายกรัฐมนตรีฯ ซึ่งถือเป็นกฎหมายและสิ่งที่ต้องปฏิบัติอย่างยิ่ง

การเปลี่ยนแปลงอื่นๆ อาจมีบ้างแต่ไม่มาก ต้องเตรียมใจยอมรับกับสิ่งที่จะเกิดขึ้น

(4.) **ไม่ควร** คาดหวังว่าธุรกิจคุณจะถูกขาด

เมื่อได้รับอนุญาตประกอบธุรกิจแบบผูกขาด สิ่งเดียวกันจะเกิดตามมาอีกหลายราย เพื่อให้เกิดการ แข่งขันในธุรกิจที่ผูกขาด ดังนั้นผู้ที่เริ่มทำธุรกิจก่อนจะต้องจ่ายสูงกว่าผู้ที่ตามมา

(5.) **ไม่ควร** เชิญใครรับประทานอาหารกลางวัน

หากคุณต้องการเชิญคนกัมพูชารับประทานอาหาร ต้องหลีกเลี่ยงที่จะเชิญรับประทานอาหารกลางวัน เพราะอาหารกลางวันต้องทานที่บ้านเท่านั้นเพื่อจะได้นอนงีบกลางวัน ก่อนตื่นมาอาบน้ำแต่งตัวเพื่อทำงาน

หากไม่ได้นอนกลางวัน คนกัมพูชาจะเกิดอาการง่วงค้าง ทำงานได้ไม่เต็มสมรรถภาพ

(6.) **ไม่ควร** คิดว่ารถวิ่งทางเดียว

ขณะที่คุณนั่งรถหรือขับรถ จะมีรถมาจากทุกทิศแม้แต่ในเลนส์ที่คิดว่าเป็นของคุณ จงขับช้าๆ และยอมรับ สภาพจราจร อย่าหงุดหงิดและหัวเสียในเรื่องนี้เป็นอันขาด เพราะเป็นสภาพปกติของที่นี่ ประเทศกัมพูชา

ขณะที่คุณรอสัญญาณไฟเขียว อาจมีหลายคันที่ขับฝ่าไฟแดงไปโดยที่ตำรวจไม่จับ แต่หากคุณขับรถ หรือนั่งด้านหน้าคู่กับคนขับแล้วไม่คาดเข็มขัดนิรภัยคุณจะถูกเรียกให้หยุดทันทีเพื่อปรับ อย่างไรก็ตาม อยากรู้ข้อแก้ตัว

ไม่ควรขับรถยนต์หรือจักรยานยนต์เอง เพราะหากเกิดอุบัติเหตุจะต้องชำระค่าเสียหายมากกว่าคนที่ต้องถิน

(7.) ไม่ควร คิดว่าการยอมรับ "บาน" คือคำตอบสุดท้าย

คนกัมพูชามักจะตอบรับในทุกเรื่อง แม้ในเรื่องที่ไม่เห็นด้วยหรือไม่อาจทำได้

การตอบรับอาจเพื่อมารยาทในการประชุม หรือเพื่อให้เกียรติคู่เจรจาแต่ในทางปฏิบัติจริงต้องเจรจา เพื่อตกลงกันอีกครั้งเสมอ

(8.) ไม่ควร ถูกศรัทธาผู้อื่น

ศรัทธาเป็นส่วนที่คนกัมพูชาถือว่าเป็นของสูง ห้ามแตะต้อง การแตะศรัทธาผู้อื่นถือว่าการดูถูกไม่ให้ ความเคารพต่อกัน แต่การจับศรัทธาเด็กเพื่อแสดงความเอ็นดู เป็นสิ่งที่ยอมรับได้ การใช้เท้าชี้สิ่งของ แทนมือถือว่าเป็นเรื่องปกติของคนกัมพูชา

(9.) ไม่ควร ด่าบุพการี

การด่าบุพการีทำให้ถึงขีดสุดของความอดทน และหากถูกด่าว่าเป็น "เดรัจฉาน" หรือ "เชลย" ถือว่าเป็นการหมดศักดิ์ศรี

(10.) ไม่ควร แลกเงินสกุลอื่นนอกจากดอลลาร์สหรัฐฯ

คนกัมพูชาทุกคนยอมรับและใช้เงินสกุลดอลลาร์สหรัฐฯ เท่ากับเงินสกุลท้องถิ่น เมื่อคุณจ่ายเงิน ดอลลาร์ฯ จะได้ทอนเป็นเงิน ดอลลาร์ฯ และเศษเงินเป็นเงิน สกุลเงิน "เรียล"