เอกสารวิชาการด้านศาสตร์การบริหารธุรกิจ **MBA-157**

เรียนรู้มารยาทการทำธุรกิจ(business etiquette)ในประเทศมาเลเซีย

ความรู้พื้นฐานเบื้องต้น

สังคมมาเลเซียเป็นสังคมที่มีความหลากหลายประกอบด้วยหลายเชื้อชาติ ทั้งคนมาเลย์ดั้งเดิม คนจีน คนอินเดีย ภาษามาเลย์เป็นภาษาที่เรียกว่า Austronesian ที่พูดกันในกลุ่มชาวมาเลย์ ภาคใต้ของประเทศไทย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ ภาคกลางของสุมาตราตะวันออก เกาะเรียว บางส่วนของชายฝั่งเกาะบอร์เนียว เกาะโคโค้ และเกาะคริสมาสต์ในออสเตรเลีย มีชื่อเป็นทางการว่า "Bahasa Melayu" มีความละม้ายคล้ายคลึงกับภาษา Bahasa Indonesia



การเรียกชื่อบุคคลนั้นแตกต่างกันไปตามเผ่าพันธ์ โดยมีข้อสังเกตุดังนี้

<u>ชาวจีน</u>

ปกติแล้วชาวจีนจะมีชื่อสามชื่อ นามสกุลจะเป็นชื่อแรกตามด้วยชื่อตัวสองชื่อ ชาวจีนหลายคนอาจใช้ชื่อเรียกบุคคลที่ใช้ในประเทศแถบตะวันตกและอาจขอให้เราเรียกชื่อนั้นแทน ให้เอ่ยเรียกชื่อหุ้นส่วนทางธุรกิจของท่านด้วยคำนำหน้าและนามสกุล หรือไม่ก็ให้ใช้ Mr.หรือ Mrs. ตามด้วยนามสกุล



ชาวมาเลย์

ชาวมาเลย์ส่วนใหญ่ไม่มีนามสกุล แต่จะมีการผนวกชื่อบิดาเข้ากับชื่อของตนโดยเชื่อมด้วยคำ บิน (bin) ตัวอย่างเช่น Rosli bin Suleiman (Rosli เป็นบุตรของ Suleiman) ส่วนผู้หญิงจะใช้คำเชื่อม บินติ(binti) เช่น Aysha binti Suleiman(Ayshaเป็นบุตรีของSuleiman) ในกรณีที่บุคคลนั้นไม่มีนามสกุลให้ใช้ Mr. หรือ Mrs. ตามด้วยชื่อแรก

ชาวมาเลย์บางคนได้รับคำนำหน้าชื่อจากทางการ เช่น ตัน ตันศรี ดาโต๊ะ ดาตั๊ก ให้ใช้คำนำหน้านี้เรียกแทน

ชาวอินเดีย

ชาวอินเดียไม่ใช้นามสกุล แต่จะใช้คำนำหน้าชื่อบิดาหน้าชื่อของเขา เช่น R.Ambuselvan (ชื่อเต็มบิดาคือ Ramanan)ให้ใช้ “Mr.” or “Mrs” หรือคำนำหน้าอื่นตามด้วยชื่อแรก



การรักษาหน้า

ทั้งคนมาเลย์ คนจีนและคนอินเดียต่างพยายามรักษาหน้าตาของตนเองและหลีกเลี่ยงการทำเรื่องที่น่าอับอายในที่สาธารณะตลอดจนในที่ส่วนบุคคล หน้าเป็นคุณลักษณะที่สามารถได้มา สูญหาย ส่งต่อจากคนหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่ง หน้านี้ยังครอบคลุมไปถึงครอบครัว โรงเรียน บริษัท หรือแม้แต่ชาติ



ความปรารถนาที่จะต้องรักษาหน้าตาไว้ทำให้ชาวมาเลย์มุ่งมั่นที่จะมีความสัมพันธ์ที่กลมเกลียวกัน การเสียหน้าอาจเกิดจากการวิพากษ์วิจารณ์ การดูถูกดูแคลน หรือการให้คนใดคนหนึ่งตกเป็นเป้าสายตา หรือทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ทำให้กลุ่มได้รับความอับอาย การท้าทายผู้มีอำนาจในที่สาธารณะ การแสดงความชิงชังผู้อื่น การปฏิเสธคำขอร้อง การไม่รักษาสัญญา หรือการต่อล้อต่อเถียงกับผู้อื่นในที่สาธารณะ ในทางกลับกันการรักษาหน้าอาจทำได้โดยการสงบนิ่งและสุภาพ การสนทนาเรื่องความผิดพลาดหรือความบกพร่องเป็นการส่วนตัว การพูดถึงปัญหาโดยไม่ตำหนิติเตียนใคร การสื่อสารทางท่าทางที่เป็นเชิงปฏิเสธ และให้ผู้อื่นได้หลุดรอดจากสถานการณ์ที่เขายังสามารถรักษาเกียรติภูมิและหน้าตาของเขาไว้ได้อย่างครบถ้วน

ท่านอาจมีส่วนในการกู้หน้าให้กับผู้ใดผู้หนึ่งได้โดยแสดงความเข้าใจในความผิดพลาดที่เกิดขึ้น โดยไม่พูดย้ำเรื่องนี้ให้ผู้อื่นได้รับรู้ หรือแสดงความไม่ใส่ใจและเปลี่ยนเรื่องไปเป็นอย่างอื่น

การพบปะทางธุรกิจและการกล่าวต้อนรับ

ในบริบททางธุรกิจ นักธุรกิจชาวมาเลย์จะรอบรู้วัฒนธรรมตลอดจนมีประสบการณ์ในการติดต่อกับชาวตะวันตก การจับมือทักทายกันถือเป็นเรื่องปกติ การพบปะทางธุรกิจจะขึ้นอยู่กับเผ่าพันธ์ อายุ เพศ และสถานภาพของบุคคลที่เราพบปะ วิธีที่ดีที่สุดคือแสดงความเป็นมิตรแต่ก็ต้องให้ดูเป็นทางการเข้าไว้ สิ่งละอันพันละน้อยในการพบปะกันมีดังต่อไปนี้:

●อย่านัดพบปะกันในวันศุกร์เพราะว่าวันดังกล่าวสงวนไว้สำหรับชาวมุสลิมสวดภาวนา มาถึงให้ทันเวลาและพร้อมที่จะรอชาวมาเลย์และอินเดียมักจะมีทัศนคติเกี่ยวกับเวลาไม่เคร่งครัดนัก ในขณะที่ชาวจีนมักจะตรงต่อเวลา

● การกล่าวต้อนรับครั้งแรกควรจะเป็นทางการและถือเป็นการให้เกียรติกัน หากมากันเป็นกลุ่มให้แนะนำผู้ที่สำคัญที่สุดก่อนเพื่อน มีแนวโน้มที่จะแนะนำบุคคลที่สำคัญกว่าให้รู้จักคนที่ตำแหน่งที่ต่ำกว่า และแนะนำผู้อาวุโสให้รู้จักกับผู้เยาว์กว่า และแนะนำสุภาพสตรีให้รู้จักกับสุภาพบุรุษ สุภาพสตรีชาวมาเลย์จะไม่สัมผัสมือทักทายกับสุภาพบุรุษ แต่อาจจับมือทักทายกับพวกผู้หญิงด้วยกันเอง ผู้ชายชาวต่างชาติต้องรอคอยจนกว่าฝ่ายหญิงชาวมาเลย์จะยื่นมือให้จับก่อน หรือไม่เช่นนั้นก็สามารถทักทายได้โดยการโค้งให้แทนในขณะที่เอามือประกบไว้ที่อก สุภาพสตรีชาวต่างชาติควรจะรอให้ผู้ชายชาวมาเลย์ยื่นมือให้ก่อน ชาวจีนอาจสัมผัสมือทักทายเบาๆและอาจจับเป็นเวลานาน ผู้ชายและผู้หญิงอาจจับมือทักทายกัน เพียงแต่ผู้หญิงต้องเป็นฝ่ายยื่นมือให้ก่อน ผู้ชายคนจีนรุ่นเก่าๆอาจหลบตาลงแทนที่จะมองที่บุคคลที่เขากำลังพบปะเพื่อเป็นการแสดงความนับถือ การใช้คำนำหน้าที่เป็นคำนำหน้าด้านอาชีพ(professor, doctor, engineer) ตลอดจนคำนำหน้าที่เป็นเกียรติประวัติเป็นสิ่งสำคัญ ชาวมาเลย์และชาวอินเดียจะใช้คำนำหน้าตามด้วยชื่อแรก ในขณะที่ชาวจีนจะใช้คำนำหน้าชื่อตามด้วยนามสกุล

●การทักทายที่มีการจูบกันและกอดกันมักจะใช้กับสมาชิกในครอบครัวเท่านั้น การทักทายที่ใช้กันมากได้แก่การยื่นมือออกไปสัมผัสกับมือผู้อื่นแล้วดึงมือกลับมาแนบกับอกเป็นเหมือนสัญญลักษณ์ว่า “ผมขอต้อนรับคุณจากก้นบึ้งหัวใจของผม”

●เป็นการดีที่จะให้บุคคลผู้ที่อาวุโสที่สุดในฝ่ายของท่านได้เข้าห้องก่อนเพื่อนเพื่อทักทายกับชาวมาเลย์ที่อาวุโสที่สุด นี่เป็นการแสดงความนับถือแก่ชาวมาเลย์และยังแสดงให้เห็นว่าท่านให้ความนับถือกับผู้ที่มีตำแหน่งในองค์กรของท่าน เป็นธรรมเนียมที่ผู้นำจะนั่งตรงกันข้ามกันในโต๊ะ หลายบริษัทมักจะจัดที่นั่งให้เรียงลำดับจากตำแหน่งสูงลงไปถึงตำแหน่งที่ต่ำกว่า แต่นี่ก็มิใช่หลักปฏิบัติเสมอไป ให้คาดเดาเอาไว้เลยว่าผู้อาวุโสที่สุดของชาวมาเลย์จะกล่าวคำต้อนรับสั้นๆ ท่านไม่จำเป็นต้องกล่าวอะไรโต้ตอบ จะมีช่วงที่คุยกันในเรื่องเบาๆเช่นงานอดิเรก หรือความสนใจ เรื่องของครอบครัว หรือกีฬา(โดยเฉพาะฟุตบอลเป็นที่นิยมมากในมาเลเซีย) ความประทับใจของท่านเกี่ยวกับมาเลเซีย องค์กรของท่าน แผนการณ์ในอนาคต หัวข้อที่ควรหลีกเลี่ยงได้แก่ประเด็นทาง



การเมือง ศาสนา หรือข้อขัดแย้งทางเชื้อชาติ การวิพากษ์วิจารณ์เกี่ยวกับประเทศมาเลเซีย จากนั้นก็จะจบลงเมื่อชาวมาเลย์ที่อาวุโสที่สุดเริ่มเปลี่ยนหัวข้อสนทนาเป็นหัวข้อทางธุรกิจ การประชุมอาจลากยาวและอาจรวมช่วงอาหารกลางวันและอาหารเย็น การพบปะกันครั้งแรกจะเป็นทางการ ท่านควรปฏิบัติกับผู้เข้าร่วมประชุมชาวมาเลย์ทุกคนอย่างนบนอบ และท่านต้องระวังไม่แสดงว่าท่านมีอารมณ์เสียหรือรำคาญในการพบปะกันครั้งแรกระหว่างบริษัททั้งสอง การสนทนาจะไม่ลงลึกนัก ชาวมาเลย์ยินดีที่จะให้การประชุมครั้งแรกเป็นโอกาสที่จะรู้จักและสร้างความสัมพันธ์ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งในวัฒนธรรมที่เน้นการมีความเห็นร่วมกันในกลุ่ม

●แสดงการให้เกียรติแก่ผู้อาวุโสฝ่ายมาเลย์โดยการยิงคำถามไปที่ท่านผู้อาวุโสผู้นี้ถึงแม้ท่านอาจจะไม่ใช่ผู้ที่พูดภาษาอังกฤษดีที่สุดในกลุ่มก็ตาม

●การรักษาเวลาในกลุ่มที่ไม่ใช่ชาวจีนอาจไม่เคร่งครัดและเป็นได้ว่า การประชุมอาจเริ่มช้าและเลยเวลา

• ท่านต้องมั่นใจว่าบุคคลที่ท่านพบปะเป็นบุคคลอาวุโสที่เป็นหลักในฝ่ายมาเลย์ เพื่อที่ท่านจะได้ไม่ต้องเสียเวลามาต่อล้อต่อเถียงกับพนักงานระดับล่างที่ไม่มีส่วนสำคัญในการตัดสินใจเรื่องที่เกี่ยวกับธุรกิจ

การแลกเปลี่ยนนามบัตรทางธุรกิจ

นามบัตรจะมีการแลกเปลี่ยนกันเมื่อมีการแนะนำเป็นครั้งแรก หากจะต้องพบปะกับชาวจีนควรมีการพิมพ์อีกด้านหนึ่งของนามบัตรเป็นภาษาจีนโดยมีตัวอักษรสีทอง หากท่านต้องพบกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้แปลอีกด้านหนึ่งของนามบัตรเป็นภาษา Bahasa Malaysia ใช้มือทั้งสองข้างหรือมือขวาในการยื่นและรับนามบัตร พินิจ

พิเคราะห์นามบัตรที่ได้รับก่อนใส่ไว้ในกล่องนามบัตร วางไว้บนโต๊ะข้างหน้าท่าน การแสดงความนับถือนามบัตรถือเสมือนท่านให้ความนับถือแก่บุคคลคนนั้นทางธุรกิจ อย่าเขียนอะไรลงในนามบัตรต่อหน้าผู้เป็นเจ้าของ



การสื่อสาร

จากความต้องการที่จะให้ความสัมพันธ์เป็นไปอย่างราบรื่นกลมกลืน ชาวมาเลย์มักจะสื่อสารโดยไม่ใช้เสียง (สื่อสารโดยใช้สีหน้า น้ำเสียง และภาษากาย) สไตล์การสื่อสารดังกล่าวจะละเอียดอ่อนและกล่าวอ้อมๆ ชาวมาเลย์อาจจะเอ่ยถึงประเด็นมากกว่าพูดออกมาเป็นประโยค ดังนั้นแทนที่จะกล่าวคำว่า"ไม่" ชาวมาเลย์อาจจะพูดว่า ผมจะพยายามหรือ เดี๋ยวผมจะดูว่าจะทำอะไรได้บ้าง ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ที่ร้องขอและผู้ปฏิเสธได้รักษาหน้าและรักษาความสัมพันธ์ให้กลมกลืน

คำว่า"ไม่"จะไม่ค่อยได้ใช้กันในมาเลเซีย ชาวมาเลย์มักจะเลือกบอกข่าวร้ายโดยกล่าวอ้อมๆในรูปของข้อความพิเศษ หากท่านไม่แน่ใจว่านี่เป็นการแสดงการน้อมรับหรือไม่ ท่านอาจต้องเปลี่ยนคำถามเพื่อให้สามารถเปรียบเทียบคำตอบ บางทีบางอย่างอาจหลุดออกมาหรือเขาอาจจะให้ใครบางคนเป็นผู้แจ้งข่าวร้ายแก่ท่าน

ความเงียบเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการสื่อสารของชาวมาเลย์ การหยุดนิ่งก่อนตอบคำถามเป็นการแสดงให้เห็นว่าพวกเขาได้มีการไตร่ตรองและพิจารณาคำตอบอย่างถ้วนถี่แล้ว ชาวมาเลย์ส่วนมากจะมีการหยุดสนทนาระหว่าง 20 ถึง 30 วินาทีก่อนตอบคำถามใดๆ ชาวมาเลย์ส่วนใหญ่จะไม่เข้าใจแนวโน้มของชาวตะวันตกที่มักจะรีบโต้ตอบคำถามทุกคำถามอย่างทันควัน โดยอาจมองดูว่าพฤติกรรมที่แสดงออกนี้ขาดการไตร่ตรองและดูหยาบคาย

. ชาวมาเลย์อาจหัวเราะในช่วงจังหวะที่คนภายนอกมองดูว่าไม่ใช่กาละเทศะ นี่ก็เป็นเครื่องมือที่ใช้ปิดบังความตะขิดตะขวงใจบางอย่างที่เกิดขึ้น

ท่านต้องไม่แสดงความโกรธในที่สาธารณะเพราะจะทำให้ชาวมาเลย์กระอักกระอ่วนใจและสร้างความรู้สึกของการควบคุมตนเองไม่ได้ มีโอกาสสูงที่สถานการณ์จะกลับมาดีขึ้นหากท่านสงบนิ่ง หากตระโกนอาจไม่มีอะไรคืบหน้า

การตกลงทางธุรกิจ

ในการเจรจาทางธุรกิจท่านต้องอดทน นักธุรกิจชาวมาเลย์มีแนวโน้มที่จะเชื่องช้าในเมื่อต้องมีการตัดสินใจ พวกเขาอาจต้องการคุยยืดยาวก่อนคุยเรื่องธุรกิจ ในการพบปะกันการสนทนาอาจยาวและมีรายละเอียดมาก บางครั้งอาจมีการเรียกร้องให้มีการต่อรองกันใหม่ทั้งๆที่มีการเซ็นสัญญากันไปแล้ว

อย่าได้รู้สึกขุ่นเคืองหากเพื่อนร่วมงานชาวมาเลย์ถามคำถามที่เป็นเรื่องส่วนตัว นักธุรกิจชาวมาเลย์ชอบรู้จักคู่ค้าทางธุรกิจเป็นการส่วนตัวก่อนทำธุรกิจใดๆ

สำหรับชาวมาเลย์ ความไว้เนื้อเชื่อใจส่วนตัวสำคัญมากกว่าสัญญาที่เป็นลายลักษณ์อักษร บางครั้งอาจมีกรณีขอร้องให้มีช่องทางในการหลบเลี่ยงจากข้อผูกพันที่ระบุไว้ในสัญญา



การให้ของขวัญ

การให้ของขวัญแก่ชาวมาเลย์:

หากได้รับเชิญไปทานอาหารเย็นที่บ้าน ท่านต้องนำขนมเค้กหรือช็อกโกเล็ทคุณภาพดีติดตัวไปด้วย ของขวัญอาจเป็นผลิตภัณฑ์ของบริษัทที่มีโลโก้ติดอยู่ น้ำหอม ของหวาน ผลไม้หรือผลิตภัณฑ์ที่ทำด้วยมือจากประเทศของท่าน อย่าให้เครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอลล์ อย่าให้ของเล่นที่เป็นรูปสุนัขหรือสุกรกับเด็กๆ การให้เงินเป็นของต้องห้าม อย่าให้อะไรที่ทำจากหนังสุกร อย่าห่อของขวัญด้วยกระดาษสีขาวเพราะเป็นสัญญลักษณ์ที่สื่อถึงความตายและความเศร้าโศรก หลีกเลี่ยงการห่อของด้วยกระดาษสีเหลืองเนื่องจากถือว่าเป็นสีประจำองค์ราชัน หากให้อาหารต้องเป็นอาหารที่ผ่านกระบวนการฮาลาล หยิบยื่นของขวัญให้ด้วยมือข้างขวาหรือหากสิ่งของเป็นชิ้นใหญ่ให้ใช้มือสองมือ ของขวัญจะไม่มีการเปิดออกเมื่อรับไปแล้ว

การที่ผู้ชายจะมอบของขวัญให้แก่ผู้หญิงที่เขาไม่รู้จักถือว่าไม่เหมาะสม

การให้ของขวัญแก่ชาวจีน:

หากได้รับเชิญนำของขวัญเล็กๆประกอบด้วยผลไม้ ของหวาน เค้ก โดยบอกเจ้าบ้านชาวจีนว่าสำหรับเด็ก โดยปกติแล้วจะมีการปฏิเสธก่อนรับเพื่อแสดงว่าผู้รับไม่ได้ตะกละ อย่าให้ตะไกร มีดหรือของมีคมเพราะเท่ากับเป็นการตัดทอนความสัมพันธ์ อย่าให้นาฬิกา อย่าให้ดอกไม้เพราะปกติจะมีไว้ให้ผู้ป่วยและใช้ในงานศพ อย่าห่อของขวัญในสีที่ไม่เป็นมงคลเช่น สีขาว ฟ้า หรือดำ ให้ห่อของขวัญในสีที่เป็นมงคลเช่น สีแดง ชมพู หรือเหลือง ห่อของขวัญอย่างประณีตบรรจง อย่าห่อของขวัญที่ตั้งใจให้กับเด็ก อย่าประดับประดาของขวัญที่มีรูปนกกระเรียน เนื่องจากนกเป็นลางบ่งบอกว่าความตายใกล้มาถึง การให้ของควรเป็นเลขคู่ ของขวัญจะไม่มีการเปิดออกเมื่อผู้รับรับไป.

การให้ของขวัญแก่ชาวอินเดีย:

หากให้ดอกไม้หลีกเลี่ยงพวกดอกลั่นทมเพราะมักจะใช้ประกอบพวงหรีด หากเป็นเงินต้องเป็นเลขคี่ ให้ด้วยมือขวาหรือหากของชิ้นใหญ่ให้ใช้มือทั้งสองข้าง อย่าห่อของขวัญด้วยกระดาษสีขาวหรือดำ แต่ห่อด้วยกระดาษสีแดง

เหลือง หรือเขียวหรือในสีที่สดใส อย่าให้ผลิตภัณฑ์เครื่องหนังแก่ชาวฮินดู อย่าให้เครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอลล์ยกเว้นจะแน่ใจว่าผู้รับจะดื่ม ของขวัญจะไม่มีการเปิดออกเมื่อรับไปแล้ว

การแต่งกาย

นักธุรกิจชาวมาเลย์จะสวมเสื้อเชิ๊ตขาว ผูกไทด์และสวมใส่กางเกง ท่านต้องแต่งตัวให้มีความเป็นอนุรักษ์นิยมเมื่อใดก็ตามที่ไปพบปะเจ้าหน้าที่รัฐบาล อย่าใส่สีเหลืองซึ่งสงวนไว้สำหรับกษัตริย์

สุภาพบุรุษควรจะสวมใส่สูทใส่กางเกงสีเข้ม เสื้อเชิ๊ตแขนยาวและผูกไทด์ สุภาพสตรีสามารถสวมใส่สะเก๊ิต กางเกงหรือชุดทั่วไป เสื้อผ้าที่เปิดเผยไม่เหมาะสม การสวมใส่เสื้อผ้าอาภรณ์ที่คลุมตัวทั้งตัวและมีผ้าคลุมศีรษะมักจะเป็นเรื่องปกติ

การได้รับเชิญไปที่บ้าน

เวลาเข้าไปบ้านชาวมาเลเซีย ถอดรองเท้าออกก่อนเสมอ ประเพณีของพวกมุสลิมถือว่าพื้นรองเท้าสกปรกเพราะสัมผัสสิ่งสกปรกในท้องถนน ดังนั้นถอดรองเท้าไว้ที่ธรณีประตูก่อนจะเหยียบบนพื้นที่ๆปูพรมหรือมีเสื่อปู (เพื่อไม่ให้ฝุ่นเข้าไปในบ้าน) ใช้แต่มือขวาในการรับประทานหรือสัมผัสผู้อื่นเพราะมือซ้ายถือว่าไม่สะอาด

การสังสันท์ทางสังคม

นักธุรกิจชาวมาเลย์ส่วนใหญ่จะใช้เวลารื่นเริงสำราญในภัตตาคาร การประชุมที่สำคัญมักตามด้วยอาหารกลางวันและอาหารเย็นเพื่อคุยกันในระหว่างคู่ค้า เป็นการสุภาพที่จะตอบแทนด้วยการเป็นเจ้าภาพเลี้ยงกลับอย่างเดียวกัน เป็นการเหมาะถ้าจะชักชวนภรรยาไปในงานอาหารเย็นที่ไม่มีการสนทนาทางธุรกิจ แต่หากเป็นเรื่องธุรกิจไม่ควรพาภรรยาไป จะเป็นเจ้าภาพที่จะเป็นฝ่ายสั่งอาหารรับประทาน

งานสังสันท์ในช่วงเย็นจะมีความเป็นพิธีรีตรองน้อยกว่า โดยผู้ชายอาจใส่เสื้อแขนสั้น ส่วนผู้หญิงอาจสวมใส่กางเกงเฉพาะในภัตตาคารที่หรูเลอเลิศเท่านั้นที่การแต่งกายออกจะเป็นทางการ

การจัดที่นั่งจะถูกกำหนดโดยเจ้าภาพหรือข้าราชการฝ่ายมาเลย์อาวุโสที่เข้าร่วม เจ้าภาพจะถูกจัดที่นั่งติดทางฝั่งซ้ายของแขกผู้อาวุโสที่สุด แขกผู้นี้จะได้รับการจัดให้นั่งในที่ๆดีที่สุดบนโต๊ะซึ่งโดยปกติมักจะเป็นที่นั่งที่อยู่ไกลจากประตูมากที่สุด

ในช่วงที่รับประทานอาหาร การส่งต่อหรือรับอาหารท่านต้องใช้มือขวา เพราะมือซ้ายถือว่าไม่สะอาด อาหารของชาวมาเลย์อาจมีรสชาดเข้มข้นแต่อาหารอื่นที่ไม่เข้มข้นก็มีให้เลือกเช่นกัน เป็นการสุภาพที่ท่านจะเหลืออาหารบางส่วนไว้ในจานของท่านเพื่อเป็นการแสดงว่าท่านนั้นพอใจกับอาหารที่ให้รับประทานอย่างเพียงพอ

คนมาเลย์ที่สืบเชื้อสายมาจากคนมาเลย์หรือคนอินเดียมักจะถือซ่อมไว้ในมือซ้าย ผลักอาหารใส่ช้อนที่ถืออยู่ในมือขวา ชาวมาเลย์บางคนอาจใช้มือขวาเสิร์ฟอาหารเข้าปาก หากเป็นคนมาเลย์ที่มีเชื้อสายจีนจะใช้ตะเกียบในการรับประทานในขณะที่ช้อนไว้ใช้ทานซุป อย่าปักตะเกียบตั้งไว้ในโถข้าวเพราะนี่เป็นเหมือนการสักการะผู้วายชนม์

ในการตักอาหารเสิร์ฟ ท่านต้องระวังไม่ให้ช้อนกลางสัมผัสกับจานของท่าน เวลาชำระเงินในภัตตาคารให้ใช้มือขวาส่งเงิน

การไปเยือนสถานที่สำคัญทางศาสนา

รองเท้าและอุปกรณ์สวมใส่อื่นๆจะต้องเอาออกก่อนเข้าไปในสุเหร่าหรือสถานที่สำคัญทางศาสนา เวลาไปเยี่ยมสุเหร่าผู้ชายควรสวมกางเกงขายาวและเสื้อเชิ๊ตหรือเสื้อที่มีแขนปล่อยลงมาถึงข้อศอก ผู้หญิงควรสวมใส่ชุดยาวและคลุมศีรษะ

ถอดรองเท้าก่อนเข้าไป คนที่ไม่ใช่มุสลิมจะไม่ได้รับอนุญาตให้เข้าไปในสุเหร่าระหว่างเวลาสวดมนต์ภาวนาและไม่ให้เข้าไปในโถงของสุเหร่าไม่ว่ากรณีใดๆ

สิ่งละอันพันละน้อย

ห้ามแสดงความรักในที่สาธารณะ (จับมือถือแขนกันได้ แต่ต้องไม่มีจูบ) และห้ามดื่มแอลกอฮอลล์ข้างนอกบาร์หรือสโมสร ไม่สัมผัสศีรษะผู้ใด เนื่องจากศีรษะถือเป็นสิ่งสูงในวัฒนธรรมตะวันออก

ผู้ที่อาวุโสมักจะถูกเรียกว่าลุง (ในมาเลเซียคือ “pakcik”)หรือป้า (ในมาเลเซียคือ “makcik”) คนที่อ่อนวัยกว่าท่านอาจกล่าวกับท่านในลักษณะนี้ ให้ถือว่าเป็นการให้เกียรติและแสดงความเคารพนับถือ

อย่าแปลกใจหากคู่ค้าฝ่ายมาเลย์อาจยิงคำถามที่ดูเหมือนเรื่องส่วนตัว ในมาเลเซียการถามเกี่ยวกับน้ำหนัก รายได้ สถานภาพสมรสถือเป็นเรื่องปกติแม้จะเป็นการพูดคุยสนทนากันเป็นครั้งแรก

และเพื่อให้เกิดความคุ้นเคยและทำความรู้จักกันได้เร็วขึ้น บางครั้งก็จำเป็นที่ท่านควรเรียนรู้ภาษามลายูเบื้องต้นเพื่อให้ชีวิตการดำเนินธุรกิจในมาเลเซียเป็นไปอย่างราบรื่นและคล่องตัว อีกทั้งเป็นการแสดงให้คนมาเลเซียเห็นว่า ท่านสนใจและอยากสร้างความคุ้นเคยกับคนในท้องถิ่น

วลีภาษามาเลย์	ความหมายภาษาอังกฤษ	ความหมายไทย
Selamat pagi	Good morning	สวัสดี(ตอนเช้า)
Selamat tengah hari	Good afternoon(12-2pm)	สวัสดี(ตอนบ่าย)
Selamat petang	Good evening(2-7pm)	สวัสดี(ตอนเย็น)
Selamat malam	Good night(after 7 pm)	ราตรีสวัสดิ์
Selamat detang	welcome	ขอต้อนรับ
Selamat tinggal	Goodbye(ตอนเรากล่าวคำลา)	ลาก่อน
Selamat jalan	Goodbye(กับคนที่ลากลับ)	ลาก่อน
Apa khabar	How are you?(What news?)	เป็นอย่างไรบ้าง
Terima kasih	Thank you	ขอบคุณ
Sama-sama	You’re welcome	ด้วยความยินดี
ya	yes	ใช่
Tidak	no	ไม่ใช่
Selamt berkenalan	Pleased to meet you	ยินดีที่ได้รู้จัก
Saya saying kamu	I love you	ผมรักคุณ

Contribution this issue: ดร. ดนัย ปัตตพงศ์*

* ผู้แต่ง/เจ้าของ Statistics Talks(70+ issues) เอกสารวิชาการด้านการวิจัยและสถิติประยุกต์ที่นำเสนอเครื่องมือทางสถิติเพื่อการวิจัยในระดับปริญญาโท เอก ตลอดจนตัวอย่างของการนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตจริง
* ผู้พัฒนา FINALYSIS... a dedicated software สำหรับให้บริการนักธุรกิจที่ต้องการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางการเงินของโครงการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์(บ้านจัดสรร/จัดสรรที่ดินเพื่อการอุตสาหกรรม/อาคารชุด/อาคารสำนักงานให้เช่า) โรงแรม โรงพยาบาลเอกชน ห้างสรรพสินค้า โรงงานน้ำตาล โรงงานกระดาษ โรงไฟฟ้าชีวมวล ฯลฯได้เห็นตัวเลขก่อนโครงการเกิดหลีกเลี่ยงความผิดพลาดเป็นร้อยเป็นพันล้านหากเกิดการลงทุนจริง (กำหนด DEBUT 1 เมษายน 2569)
* ผู้แต่งหนังสือ" การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางการเงินและการจัดวงเงินเครดิตของโครงการลงทุน " ประกอบด้วยตัวอย่างของธุรกิจจริงที่ไม่เปิดเผยชื่อนับ 100 บริษัท ครอบคลุมอุตสาหกรรม 24 อุตสาหกรรม
* Co-developer ซอฟแวร์ en◉gex◉cel® สำหรับใช้ทดสอบ/เรียนรู้ศัพท์ (ประกอบด้วยแบบฝึกหัดและเฉลยกว่า 90 บทครอบคลุมศัพท์ระดับ SAT/IELTS/TOEFL กว่า 12,000 คำ) และไวยากรณ์อังกฤษ (ประกอบด้วยแบบฝึกหัดและเฉลยกว่า 160 บทหรือกว่า 10,000 ข้อครอบคลุมเนื้อหาระดับอุดมศึกษาและTOEFL) มาพร้อมกับไฟล์เสียง/ไฟล์ข้อมูล/ฯลฯ อีกมาก (กำหนด DEBUT 1 เมษายน 2569)

email: dpattaphongse@gmail.com