

## หนทางติดต่อธุรกิจกับชาวภาคตะวันออกเฉียงเหนือให้ประสบผลสำเร็จ

อินเดียนับเป็นตลาดขนาดใหญ่ที่มีศักยภาพสูงในการเติบโต ด้วยจำนวนประชากรกว่า 1.1 พันล้านคน มากเป็นอันดับ 2 ของโลกรองจากจีน ครอบคลุมพื้นที่เกือบ 3.3 ล้านตารางกิโลเมตร ใหญ่เป็นอันดับ 7 ของโลก ทั้งนี้ ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา ชาวอินเดียมีกำลังซื้อสูงขึ้นมากตามภาวะเศรษฐกิจที่เติบโตอย่างรวดเร็วเฉลี่ยราวร้อยละ 8 ต่อปี โดยปัจจุบันประชากรอินเดียที่จัดอยู่ในกลุ่มกำลังซื้อปานกลางที่มีรายได้เฉลี่ยต่อคนต่อปีมากกว่า 3,000 ดอลลาร์สหรัฐ มีมากถึง 300 ล้านคน ขณะเดียวกันมีประชากรกว่า 50 ล้านคน จัดอยู่ในชั้นร่ำรวยระดับมหาเศรษฐี ตลาดภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความน่าสนใจอย่างมากในการเข้าไปทำธุรกิจทั้งในด้านการค้าและการลงทุน

นอกจากข้อมูลเศรษฐกิจการค้าการลงทุนที่จะช่วยเป็นเข็มทิศนำทางให้แก่ผู้ประกอบการที่ต้องการเข้าไปเจาะตลาดอินเดียแล้ว เหนือสิ่งอื่นใด ข้อมูลเกี่ยวกับธรรมเนียมปฏิบัติและเกร็ดวัฒนธรรมน่ารู้ นับว่ามีส่วนที่จะช่วยให้การติดต่อธุรกิจกับชาวภาคตะวันออกเฉียงเหนือไปอย่างราบรื่น ข้อมูลสำคัญที่ควรทราบมีดังนี้

- **การนัดหมาย** การนัดหมายกับนักธุรกิจชาวอินเดียควรดำเนินการล่วงหน้าอย่างน้อย 2 เดือน และควรยืนยันการนัดหมายอีกครั้งก่อนถึงวันนัดหมายราว 2-3 วัน แม้ว่าชาวอินเดียส่วนใหญ่ไม่ค่อยตรงต่อเวลา โดยมักจะมาหลังจากเวลานัดไปแล้ว 1 ชั่วโมงหรือมากกว่านั้น แต่ก็มีชาวอินเดียบางกลุ่มที่เคยชินกับวัฒนธรรมตะวันตก และจะมาตามเวลานัดหมาย อย่างไรก็ตาม เพื่อให้พร้อมต่อการเจรจาธุรกิจ ผู้ประกอบการควรไปถึงที่นัดหมายตรงเวลา และควรเผื่อเวลาสำหรับการเดินทางด้วย เนื่องจากอาจต้องเผชิญกับปัญหาการจราจรติดขัด โดยเฉพาะในเมืองสำคัญ\* สำหรับเวลาเปิดทำการของหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และธนาคารต่าง ๆ ในอินเดีย มีรายละเอียดดังนี้

หน่วยงาน	เวลาทำการ		
	วันจันทร์-ศุกร์	วันเสาร์	หมายเหตุ
- ภาครัฐ/ภาคเอกชน	9.30-17.30 น. (พักกลางวัน 13.00-14.00 น.)	9.30-13.00 น.	- สถานที่ราชการบางแห่งเปิดวันเสาร์วันเสาร์ - เมืองใหญ่บางแห่งอาจเปิดทำการเร็วกว่าเวลาทั่วไป เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาการจราจรติดขัด
- ธนาคาร	10.00-14.00 น.	10.00-12.30 น.	ธนาคารต่างชาติและธนาคารท้องถิ่นหลายแห่งซึ่งตั้งอยู่ในเมืองใหญ่ เปิดให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราตลอด 24 ชั่วโมง

หมายเหตุ : \* เวลาที่อินเดียช้ากว่าเวลาในประเทศไทยประมาณ 1 ชั่วโมงครึ่ง

- **การทักทาย** โดยทั่วไปการทักทายกับชาวอินเดียมักเป็นการสัมผัสมือเพื่อแนะนำตัว แต่หากคู่เจรจาเป็นสุภาพสตรี ควรรอให้ฝ่ายหญิงยื่นมือออกมาสัมผัสก่อน สำหรับการเรียกชื่อคู่เจรจา ควรเริ่มต้นด้วยการเรียก “ตำแหน่งหรือคำนำหน้าชื่อ” แล้วจึงตามด้วย “นามสกุล” เช่น Professor A, Mr. B หรือ Miss C เป็นต้น การทักทายควรเป็นเรื่องทั่ว ๆ ไป และอาจมีการถามไถ่ถึงครอบครัวของคู่เจรจา เพื่อแสดงไมตรีจิต เนื่องจากชาวอินเดียเป็นคนเปิดเผยและถือเรื่องความเป็นส่วนตัวน้อยกว่าชาวตะวันตก อย่างไรก็ตาม ควรหลีกเลี่ยงการพูดคุยเรื่องความยากจน ศาสนา ทุพภิกขภัย และความสัมพันธ์กับประเทศเพื่อนบ้าน เนื่องจากเป็นประเด็นอ่อนไหวสำหรับชาวอินเดีย

- **การแต่งกาย** ควรแต่งกายสุภาพ โดยผู้ชายควรสวมเสื้อเชิ้ต ใ้สูท และผูกเนคไท อย่างไรก็ตาม ในการเจรจารธุรกิจที่ไม่เป็นทางการ อาจสวมเพียงเสื้อเชิ้ตแขนยาวและผูกเนคไทก็ถือว่าสุภาพ เนื่องจากอากาศในอินเดียค่อนข้างร้อน ส่วนผู้หญิงต้องสวมเสื้อผ้าให้มิดชิดและเรียบร้อยเสมอ และในบางโอกาส อาจสวมชุดประจำชาติของอินเดีย คือ Kurta-Pajama สำหรับผู้ชาย และ Sari สำหรับผู้หญิง เพื่อแสดงถึงความเป็นกันเองและคุ้นเคยกับคู่เจรจา ซึ่งจะช่วยสร้างความประทับใจได้ไม่น้อย

- **เครื่องดื่ม/อาหาร** ชาวอินเดียส่วนใหญ่ไม่นิยมดื่มเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ แต่ก็มีชาวอินเดียบางกลุ่มที่อาจดื่มบ้างในงานเลี้ยงหรือร้านอาหารทั่วไป แต่ไม่นิยมดื่มภายในที่พักอาศัย ทั้งนี้ **เครื่องดื่ม** เรียกว่าน้ำย่อยก่อนรับประทานอาหารที่ชาวอินเดียนิยมดื่ม คือ วิสกี้ ส่วน**อาหาร**ที่ชาวอินเดียนิยมรับประทานมักมีรสจัดและมีส่วนผสมของเครื่องเทศ อย่างไรก็ตาม ในการรับประทานอาหารร่วมกับคู่เจรจา ชาวอินเดีย มีข้อควรระวังในการเลือกเมนูอาหาร เนื่องจากชาวอินเดียที่นับถือศาสนาฮินดู (ราวร้อยละ 80 ของประชากรทั้งประเทศ) จะไม่รับประทานเนื้อวัว เนื่องจากถือเป็นสัตว์ศักดิ์สิทธิ์ นอกจากนี้ ชาวฮินดูบางกลุ่มที่เคร่งศาสนา (ราวร้อยละ 25-30 ของประชากรทั้งประเทศ) นิยมรับประทานอาหารมังสวิรัต ส่วนชาวอินเดียที่นับถือศาสนาอิสลามจะไม่รับประทานเนื้อหมู ทั้งนี้ หลังงานเลี้ยงแล้วเสร็จ ไม่ต้องแปลกใจหากชาวอินเดียจะไม่เจรจารธุรกิจต่อ เพราะส่วนใหญ่มักเดินทางกลับทันที

- **ภาษาที่ใช้เจรจารธุรกิจ** อินเดียใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาราชการและใช้ในการติดต่อธุรกิจ อย่างไรก็ตาม ภาษาอังกฤษสำเนียงอินเดียอาจยากต่อการฟัง จึงควรขอให้คู่เจรจาพูดช้า ๆ และออกเสียงให้ชัดเจน เพื่อไม่ให้เกิดความคลาดเคลื่อนและเข้าใจผิด หรือในบางกรณีอาจต้องเตรียมล่ามไปด้วย เพื่อช่วยให้การเจรจารธุรกิจเป็นไปอย่างราบรื่น นอกจากการใช้ภาษาพูดแล้ว การทำความเข้าใจถึงภาษากายของคู่เจรจาชาวอินเดียก็เป็นสิ่งที่ควรทราบ เช่น หากคู่เจรจาชาวอินเดียส่ายหน้าจากขวาไปซ้าย แสดงว่าคู่เจรจาเข้าใจในสิ่งที่พูดคุยหรือเจรจากัน เป็นต้น

- **การมอบรับของขวัญ** ของขวัญเป็นสิ่งที่ช่วยในการผูกมิตรกับคู่เจรจาชาวอินเดีย อย่างไรก็ตาม ไม่ควรให้ของขวัญที่มีราคาสูง สำหรับกระดาษที่ใช้ห่อของขวัญควรเป็นสีแดง สีเขียว หรือสีเหลือง เนื่องจากชาวอินเดียเชื่อว่าเป็นสีนำโชค ขณะที่ควรหลีกเลี่ยงการใช้กระดาษสีดำและสีขาวห่อของขวัญ เนื่องจากชาวอินเดียเชื่อว่าเป็นสีที่จะนำโชคร้ายมาให้ นอกจากนี้ กรณีได้รับของขวัญจากชาวอินเดีย ไม่ควรเปิดห่อของขวัญออกดูทันที ยกเว้นคู่เจรจาขอร้องให้เปิดดู

นอกจากธรรมเนียมปฏิบัติโดยทั่วไปดังกล่าวแล้วข้างต้น การศึกษาและเรียนรู้ถึงธรรมเนียมปฏิบัติอื่น ๆ เพิ่มเติมหรือเฉพาะเจาะจงในแต่ละพื้นที่นับเป็นสิ่งสำคัญที่จะผลักดันให้การดำเนินธุรกิจใน

อินเดียประสบผลสำเร็จด้วยดี ท่ามกลางความหลากหลายด้านเชื้อชาติ ศาสนา ภาษา วัฒนธรรม และวิถีการดำรงชีวิตของชาวอินเดียในแต่ละพื้นที่

ส่วนเศรษฐกิจต่างประเทศ ฝ่ายวิชาการ  
ตุลาคม 2551