



มารยาททางธุรกิจในการติดต่อผ่านโซเชียลมีเดีย (Social Media Business Etiquette)

คือ แนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมในการใช้แพลตฟอร์มโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook, Line, LinkedIn (เว็บไซต์เครือข่ายทางสังคมที่เน้นไปที่การเชื่อมต่อทางธุรกิจและอาชีพ), X (Twitter), Instagram หรือแม้แต่ TikTok เพื่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสาร การตลาด การสร้างเครือข่าย หรือการสร้างภาพลักษณ์ของตนเองและองค์กร

องค์ประกอบสำคัญของมารยาททางธุรกิจบนโซเชียลมีเดีย

1. การใช้ภาษาสุภาพ และเหมาะสมกับบริบท

- หลีกเลี่ยงการใช้คำหยาบ สแลง หรือข้อความประชดประชัน
- ควรใช้ภาษาเขียนที่ชัดเจน สุภาพ และมีวรรคตอนให้อ่านเข้าใจง่าย

ตัวอย่าง:

- แทนที่จะพิมพ์ว่า “รบกวนด้วยค่ะ” → ควรใช้ “เรียนสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ... ขอความกรุณาตอบกลับเมื่อสะดวกนะคะ”
-

2. ใช้โปรไฟล์ที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

- ถ้าติดต่อในเชิงวิชาชีพ ควรใช้ชื่อจริง รูปโปรไฟล์สุภาพ และข้อมูลโปรไฟล์ที่ชัดเจน
 - ไม่ควรใช้รูปหรือชื่อที่สื่อไปในทางไม่เหมาะสม เช่น ภาพดื่มสุรา หรือชื่อเล่นที่ไม่เป็นทางการในการติดต่อเชิงธุรกิจ
-

3. การส่งข้อความอย่างมีอาชีพ

- ควรเริ่มต้นด้วยคำทักทาย เช่น “สวัสดีครับ/ค่ะ” และลงท้ายด้วย “ขอบคุณครับ/ค่ะ”
- ไม่ควรส่งข้อความสั้น ๆ แบบไม่ครบประโยค เช่น “มีไหม” หรือ “ส่งมา” เพราะดูไม่สุภาพ

ตัวอย่าง:



“ขอข้อมูลหน่อย”



“สวัสดีครับ ขอข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคอร์สอบรมวันที่ 15 มิถุนายน รบกวนด้วยนะครับ ขอบคุณครับ”

4. ใช้เวลาในการตอบ และไม่เร่งรัด

- อย่าคาดหวังให้ผู้รับตอบทันที โดยเฉพาะในเวลานอกทำการ
- หลีกเลี่ยงการส่งซ้ำหลายข้อความภายในระยะเวลาสั้น ๆ เช่น “อ่านยัง?” “ตอบด้วยสิ” ซึ่งถือว่าไม่สุภาพ

5. ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวหรือข้อมูลธุรกิจโดยไม่ได้รับอนุญาต

- อย่า tag ลูกค้าหรือคู่ค้าในโพสต์โดยไม่ได้รับความยินยอม
- หลีกเลี่ยงการโพสต์ภาพหรือเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าโดยไม่ขออนุญาต

6. ตอบคอมเมนต์หรือข้อความอย่างสุภาพ แม้จะเป็นคำติ

- หากได้รับคอมเมนต์เชิงลบ ควรตอบด้วยท่าทีสุภาพ พร้อมแสดงความรับผิดชอบ หรือเสนอแนวทางแก้ไข

ตัวอย่าง:

“ขออภัยในความไม่สะดวกที่เกิดขึ้นค่ะ ทางเราจะดำเนินการแก้ไขทันที ขอขอบคุณที่แจ้งเข้ามานะคะ”

7. เลือกใช้แพลตฟอร์มให้เหมาะสม

- หากต้องการพูดคุยธุรกิจอย่างจริงจัง ควรใช้ LinkedIn, Email หรือ Line Official มากกว่า Facebook ส่วนตัว
- สำหรับการตลาด อาจเลือกใช้ Facebook Page, Instagram หรือ TikTok ได้ ขึ้นอยู่กับกลุ่มเป้าหมาย

ความสำคัญของมารยาททางธุรกิจบนโซเชียลมีเดียต่อนักศึกษาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ

- **สร้างภาพลักษณ์มืออาชีพ:** นักศึกษาที่เริ่มสร้างโปรไฟล์ทางวิชาชีพตั้งแต่ในมหาวิทยาลัย จะดูน่าเชื่อถือมากขึ้นในสายตานายจ้าง
- **ช่วยสร้างเครือข่ายธุรกิจ (Networking):** โดยเฉพาะการใช้ LinkedIn อย่างเหมาะสม
- **เพิ่มโอกาสการได้รับข้อเสนอจ้างงาน หรือความร่วมมือ:** หลายบริษัทคัดเลือกบุคลากรจากพฤติกรรมในโซเชียลมีเดีย
- **ป้องกันผลเสีย:** เช่น โพสต์หรือแสดงความคิดเห็นที่ไม่เหมาะสมซึ่งอาจกลายเป็นหลักฐานในโลกธุรกิจ

สรุป

มารยาททางธุรกิจบนโซเชียลมีเดีย คือการรวมระหว่างความสุภาพแบบดั้งเดิมกับการใช้เทคโนโลยีสื่อสารอย่างรับผิดชอบและมืออาชีพ สำหรับนักศึกษาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ มันไม่ใช่แค่ "ควรมี" แต่คือ "สิ่งจำเป็น" ที่จะส่งผลต่อโอกาสและความสำเร็จทั้งในระหว่างเรียน ฝึกงาน และทำงานในอนาคต
