# ทักษะการเอาใจเขา มาใส่ใจเราทางดิจิทัล

## Digital Empathy

# ทักษะการเอาใจเขา มาใส่ใจเราทางดิจิทัล

## (Digital Empathy)

# ทำไมต้องเรียนรู้มารยาท ทางอินเทอร์เน็ต

ในโลกยุคดิจิทัล เทคโนโลยี และอินเทอร์เน็ตเพิ่มความสะดวกสบายและทำให้เราได้พบประสบการณ์ใหม่ ๆ ในโลกไซเบอร์ ได้รับรู้เรื่องราวของผู้คนและสถานที่จากทุกมุมโลก ได้พบปะติดต่อพูดคุยกับคนที่เรารักผ่านช่องทางออนไลน์ ผู้คนจำนวนมากได้เข้ามาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและความรู้สึกผ่านช่องทางออนไลน์ อย่างไรก็ตาม จากที่เคยคาดหวังว่าอินเทอร์เน็ตจะสร้างโลกไร้พรมแดนและช่วยสร้างสรรค์สิ่งดี ๆ ให้มนุษยชาติด้วยการรวมโลกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน โลกที่ผู้คนช่วยเหลือกันด้วยการแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร แต่ในปัจจุบัน สถานการณ์บนโลกไซเบอร์กลับไม่เป็นดังคาดหวัง การโพสต์และการแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตและในสังคมออนไลน์มีการใช้ถ้อยคำหยาบคายตอบโต้กันด้วยอารมณ์โดยไม่คำนึงถึงเหตุผลเมื่อเผชิญหน้ากับผู้เห็นต่าง และแสดงออกถึงอคติ

ยิ่งไปกว่านั้น ในช่วงห้าปีที่ผ่านมา อัตราการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์และการสร้างความเกลียดชังทางสังคมออนไลน์สูงขึ้นอย่างน่าเป็นห่วง ความนิรนามของโลกไซเบอร์และการไม่ต้องเผชิญหน้ากันของผู้ใช้งาน ทำให้ผู้โพสต์รู้สึกว่าไม่ต้องรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเองกับผู้ใช้งานคนอื่น ไม่กลัวการตอบโต้จากฝ่ายตรงข้ามและไม่คำนึงถึงความรู้สึกนึกคิดและผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับอีกฝ่าย ปัญหาเหล่านี้เกิดจากการขาดความเอาใจเขามาใส่ใจเราทางดิจิทัล

# พลเมืองดิจิทัลต้องมี...

การเอาใจเขามาใส่ใจเราทางดิจิทัลจึงเป็นประเด็นที่พลเมืองดิจิทัลควรให้ความสำคัญไม่แพ้เรื่องอื่น การเรียนรู้มารยาททางอินเทอร์เน็ต (Digital Etiquette) และการเอาใจเขามาใส่ใจเราทางดิจิทัล (Digital Empathy) เป็นทักษะที่ช่วยให้เราใช้เทคโนโลยีอย่างมีจริยธรรม รู้จักการสื่อสารและมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้งานอื่นด้วยมารยาทอันดี รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา โดยเข้าอกเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้ที่มีความแตกต่างจากเรา ไม่เพิกเฉยเมื่อเห็นผู้อื่นได้รับการปฏิบัติอย่างไม่ถูกต้องในสังคม และมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์สังคมให้ดีขึ้น อันเป็นคุณลักษณะของพลเมืองประชาธิปไตย

# มารยาททางอินเทอร์เน็ต คืออะไร

**มารยาททางอินเทอร์เน็ต** (Digital Etiquette หรือ Netiquette) คือ ธรรมเนียมปฏิบัติเกี่ยวกับการประพฤติตนอย่างสุภาพในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นทางเครือข่ายหรือไซเบอร์สเปซ ไม่ว่าจะเป็นทางโทรศัพท์ อีเมล การสนทนาส่วนตัวหรือบนกระดานสนทนาสาธารณะ ในโซเชียลมีเดียหรือการพูดคุยในเกมออนไลน์ มารยาททางอินเทอร์เน็ตหลายอย่างเป็นเหมือนมารยาททางสังคมเมื่อเรามีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นโดยพบปะพูดคุยกันแบบเห็นหน้า เช่น การปฏิบัติกับผู้อื่นเหมือนที่เราต้องการให้เขาปฏิบัติต่อเรา การให้เกียรติและหลีกเลี่ยงการดูถูกหรือทำให้เขาอับอาย การช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อเขาต้องการ

เป็นที่น่าแปลกใจว่าในโลกอินเทอร์เน็ตมารยาททางสังคมเหล่านี้ถูกละเลยไปเมื่อเราติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นผ่านหน้าจอ เมื่อเข้าสู่โลกออนไลน์ผู้ใช้งานบางคนสูญเสียการควบคุมอารมณ์และมารยาทเหล่านี้ทันทีเมื่อไม่เห็นด้วยกับความคิดเห็นของผู้ใช้งานคนอื่น หรือมีความรู้สึกรุนแรงต่อเนื้อหาของข่าวบางข่าว พวกเขาเหล่านั้นใช้ถ้อยคำรุนแรงที่ผิดไปจากการพูดกับผู้อื่นในชีวิตจริง มีการโต้ตอบกันในช่องทางแสดงความคิดเห็นสาธารณะของสื่อสังคมออนไลน์ จนบางครั้งเกิดสงครามทางอารมณ์ (Flame War) การโต้ตอบลักษณะนี้ยังส่งผลรบกวนผู้ใช้งานคนอื่นที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องแต่เข้ามาอ่านให้เกิดความรำคาญได้เช่นกัน

บางครั้งผู้ใช้งานบางคนอาจส่งข้อความส่วนตัวไปด่าทออีกฝ่ายหนึ่ง สาเหตุเพราะไม่ชอบความคิดเห็นต่างของคน ๆ นั้น ในโลกไซเบอร์ผู้ใช้งานจำนวนมากไม่ได้เปิดเผยชื่อจริง และไม่อาจรู้อัตลักษณ์ที่แท้จริงของแต่ละคน เช่น อายุ เพศ อาชีพ หรือศาสนา คนจำนวนมากจึงมีแนวโน้มที่จะวิจารณ์ผู้อื่นด้วยถ้อยคำรุนแรงโดยไม่ยั้งคิด กลั่นแกล้งผู้อื่นด้วยความคึกคะนอง และไม่ให้เกียรติหรือเคารพกันตามอัตลักษณ์ทางสังคมเหมือนในชีวิตจริง

## ผลกระทบ..

บางครั้งการขาดมารยาททางอินเทอร์เน็ต ได้นำไปสู่ความรุนแรงที่ส่งผลกระทบต่อผู้ถูกกระทำ การใช้วาจาที่แสดงถึงอคติต่อกลุ่มคนที่มีอัตลักษณ์ทางสังคมแง่ใดแง่หนึ่งด้วยคำหยาบคาย อาจเกินเลยจนกลายเป็นการใช้วาจาแสดงความเกลียดชังทางออนไลน์ (Online Hate Speech) และในหลายกรณี ผู้ใช้งานบางคนไม่เคารพ

ต่อมารยาทในโลกออนไลน์และกฎหมายในชีวิตจริง อาศัยความเป็นสื่อใหม่ของอินเทอร์เน็ตที่มีลักษณะนิรนาม (Anonymity) สามารถปกปิดตัวตนในโลกออนไลน์ จึงแสดงพฤติกรรมโดยเจตนาที่จะคุกคามหรือกลั่นแกล้ง ทำลายชื่อเสียงของผู้ใช้งานคนอื่นจนมีผลกระทบร้ายแรงในชีวิตจริง เช่น การกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ (Cyberbullying) การสวมรอยบัญชีผู้ใช้งานผู้อื่น (Impersonation) และการโจรกรรมไซเบอร์ (Hacking)

# มารยาททางอินเทอร์เน็ตสำคัญอย่างไร

เทคโนโลยีดิจิทัลได้เปลี่ยนรูปแบบวิธีการที่ผู้คนติดต่อและมีปฏิสัมพันธ์กันเรื่อยมา จากระยะเริ่มต้นที่ผู้ใช้งานติดต่อสื่อสารกันเพียงการส่งอีเมล ปัจจุบันโลกไซเบอร์ได้วิวัฒนาการจนมีลักษณะของความเป็น “ชุมชน” ซึ่งมีผู้ใช้งานที่หลากหลายจำนวนมากเข้ามาติดต่อสื่อสารกันผ่านช่องทางและแพลตฟอร์มต่าง ๆ โดยผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตมีสถานะเป็น “พลเมืองดิจิทัล” ซึ่งไม่ได้หมายถึงพลเมืองที่มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีหรืออุปกรณ์ดิจิทัลต่าง ๆ เท่านั้น หากแต่เป็นพลเมืองที่มีทักษะในการรู้เท่าทันสื่อสารสนเทศและดิจิทัล และรู้จักการใช้เทคโนโลยีอย่างมีความรับผิดชอบ พื้นที่ในโลกออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก ที่หลายคนคิดว่าเป็นพื้นที่ส่วนตัว แต่ความจริงแล้วพื้นที่ในสังคมโซเชียลเป็นพื้นที่กึ่งสาธารณะ คล้ายห้องกระจกใสที่เรามีพื้นที่ส่วนตัวก็จริง แต่ใคร ๆ ก็มองเห็นพื้นที่นั้น ดังนั้นเมื่อต้องการติดต่อสื่อสารกับพลเมืองดิจิทัลคนอื่น ผู้ใช้งานควรเรียนรู้แนวทางปฏิบัติและมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้งานคนอื่นในโลกไซเบอร์ได้อย่างเหมาะสม โดยมีจิตสำนึกความเป็นพลเมืองดิจิทัล (Digital Citizenship) พื้นฐาน คือ รู้จักประพฤติและปฏิบัติตนให้เหมาะสมและมีความรับผิดชอบเมื่อใช้เทคโนโลยี มีมารยาททางอินเทอร์เน็ต (Digital Etiquette) คือ รู้จักมารยาท ธรรมเนียมปฏิบัติ วิธีวางตัวให้เหมาะสมเมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นทางสังคมออนไลน์ แนวทางเหล่านี้ได้กำหนดขึ้นมาให้ทุกคนเรียนรู้และปฏิบัติตาม รับทราบว่าพฤติกรรมใดควรทำหรือไม่ควรทำ เพื่อให้สังคมออนไลน์มีความสงบสุข และสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรและผ่อนคลายแก่ผู้ใช้งานทุกคน

# มารยาท
## ทางอินเทอร์เน็ตที่ควรรู้

ผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตทั้งเด็กและผู้ใหญ่ควรได้เรียนรู้มารยาททางอินเทอร์เน็ต เพราะทุกคนควรมีมารยาทในการติดต่อสื่อสารในโลกไซเบอร์ที่มีความหลากหลายของอัตลักษณ์ทางสังคมและวัฒนธรรม เพื่อสร้างจิตสำนึกความเป็นพลเมืองดิจิทัลที่ดี โดยเฉพาะเด็ก ๆ ควรได้รับการสอนมารยาททางอินเทอร์เน็ตตั้งแต่เล็ก การฝึกมารยาททางอินเทอร์เน็ตนั้น เด็กไม่ได้เรียนรู้แค่ความสุภาพเรียบร้อยเท่านั้น แต่เขายังมีโอกาสฝึกฝนการมีปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น เคารพความเป็นส่วนตัวและให้เกียรติผู้อื่น รู้จักการเป็นคู่สนทนาที่ดี และช่วยเหลือผู้ใช้งานคนอื่นหากเขาต้องการความช่วยเหลือ การสอนให้เด็กเรียนรู้มารยาททางอินเทอร์เน็ต ให้ยึดมาตรฐานความประพฤติเดียวกับมารยาททางสังคมในชีวิตจริงดังที่ได้กล่าวมา แต่เนื่องจากเทคโนโลยีการสื่อสารในปัจจุบันมีความหลากหลายมากขึ้น มารยาททางอินเทอร์เน็ต จึงเปลี่ยนไปตามช่องทางการติดต่อสื่อสารในแต่ละประเภทอีกด้วย

**เช่น**

- มารยาทในการใช้โทรศัพท์
- มารยาทในการใช้กระดานสนทนาสาธารณะ
- มารยาทในการใช้สื่อสังคมออนไลน์
- มารยาทในการใช้โปรแกรมวิดีโอคอล
- มารยาทในการเล่นเกมออนไลน์

ดังนั้น การสอนมารยาททางอินเทอร์เน็ตให้เด็ก พ่อแม่และโรงเรียนควรเน้นสอนหลักการพื้นฐานเสียก่อน เพราะหากแยกเป็นข้อ ๆ แล้วมารยาททางอินเทอร์เน็ตนั้นมีมากมาย และมารยาทในการใช้เครือข่ายจะแตกต่างกันไปในแต่ละเครือข่าย และเด็กอาจไม่คุ้นเคยกับอุปกรณ์ดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันทุกอย่าง เมื่อเด็กเรียนรู้หลักการของมารยาททางอินเทอร์เน็ต เขาจะนำไปประยุกต์ได้เองเมื่อเติบโตขึ้น เชอรี่ กอร์ดอน ผู้เชี่ยวชาญด้านเด็กได้แนะนำหลักการ 5 ข้อของมารยาททางอินเทอร์เน็ต ที่พ่อแม่ควรสอนให้ลูก ดังนี้

## 1 ปฏิบัติต่อผู้อื่นเหมือนที่ต้องการให้เขาปฏิบัติต่อเรา

ในการสื่อสารออนไลน์ให้ยึดมาตรฐานความประพฤติเดียวกับการสื่อสารในชีวิตจริง **“เอาใจเขา มาใส่ใจเรา”** สิ่งใดที่ไม่ควรทำในโลกแห่งความเป็นจริง สิ่งนั้นก็ไม่ควรทำในโลกออนไลน์ด้วย เช่น เคารพความเป็นส่วนตัวของผู้อื่นที่อยู่ร่วมกันบนอินเทอร์เน็ต ไม่บุกรุกหรือเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้อื่นโดยไม่ได้รับอนุญาต ไม่ยัดเยียดเรื่องที่เราสนใจให้ผู้อื่นมากไป การส่งคำร้องขอ (Request) เล่นเกมให้เพื่อนมากเกินไป หรือการแอบแฝงโฆษณา ไม่ว่าจะเป็นในช่องคอมเมนต์ขายของในอินสตาแกรมดารา คอมเมนต์ฝากเพจร้านในเพจดัง ทักแช็ตเพื่อขายตรง ล้วนเป็นสิ่งที่ผิดมารยาท

## 2 โพสต์แต่ข้อความที่ดีและเป็นจริง

สิ่งใดไม่กล้าพูดต่อหน้า สิ่งนั้นย่อมไม่ควรพูดในโลกออนไลน์ ไม่ใช้คำหยาบ ข้อความเสียดสี ไม่ส่งข้อความ หรือภาพลามกอนาจารให้ผู้อื่น ไม่ส่งข้อความหลอกลวงหรือข่าวปลอม ไม่กลั่นแกล้งผู้อื่นบนโลกไซเบอร์ และระมัดระวังการโพสต์หรือเรื่องราวภาพที่ลงในโซเชียลแล้วอาจมีปัญหาตามมาในอนาคต ทั้งกับตนเอง สมาชิกครอบครัว โรงเรียน หรือที่ทำงาน

## 3 คิดก่อนคลิก

ตรวจสอบข้อความซ้ำอีกครั้งก่อนส่ง ไม่ต้องรีบร้อนส่งหรือแชร์โพสต์ หลีกเลี่ยงการโพสต์สเตตัสคำหยาบคายที่เขียนครำ่ครวญกล่าวโทษผู้อื่น ใช้ภาษาที่สุภาพชนทั่วไปพึงใช้ ระมัดระวังการเขียนหรือส่งข้อความต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ตเพื่อไม่ให้ผู้อ่านหรือรับข้อมูลเสียเวลาส่งข้อมูลเท่าที่จำเป็น และใช้ภาษาที่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์

## 5 หลีกเลี่ยงการโต้ตอบโดยใช้อารมณ์บนโลกไซเบอร์

เคารพความเห็นที่แตกต่าง ไม่ใช้ภาษาที่ก่อให้เกิดการแตกแยกหรือเสียดสี หลีกเลี่ยงสงครามแห่งการโต้แย้งที่ไม่รู้จบ เน้นการอภิปรายอย่างมีเหตุผล ให้อภัยในความผิดของผู้อื่น หากต้องการแจ้งผู้ที่ทำผิดมารยาททางอินเทอร์เน็ตควรบอกอย่างสุภาพและเป็นส่วนตัว

## 4 รักษาข้อมูลส่วนตัวของเพื่อนและผู้ใช้งานอื่น

เพื่อนคือคนที่ไว้ใจเราและมักแบ่งปันเรื่องราวส่วนตัวในชีวิตจริงต่อกันเสมอ จึงเป็นมารยาทอันดีที่เราจะไม่แบ่งปันข้อมูลส่วนตัวของเพื่อน ส่งต่อรูป หรือเรื่องราวที่อาจทำให้เพื่อนหรือคนอื่นอับอายโดยไม่ได้รับอนุญาต เช่น ภาพลับของเพื่อน ภาพเพื่อนตอนเมา หรือนอนไม่รู้สึกตัว รวมไปถึงข้อมูลส่วนตัวของผู้อื่น สำหรับการแฮกข้อมูลหรือสวมรอยบัญชีการใช้งานผู้อื่นนั้นนอกจากจะผิดมารยาทแล้วยังผิดกฎหมายอีกด้วย

เหล่านี้เป็นหลักพื้นฐานของมารยาททางอินเทอร์เน็ต ที่สามารถนำไปประยุกต์ให้เข้ากับเครือข่ายอื่น ๆ ได้ไม่ยาก เนื่องจากผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตมีจำนวนมากขึ้นเรื่อย ๆ และมีอัตลักษณ์ทางสังคมที่หลากหลาย ทำให้มารยาททางอินเทอร์เน็ตอาจไม่สามารถควบคุมพฤติกรรมการมีปฏิสัมพันธ์ทางออนไลน์ของทุกคนได้เต็มที่ เพราะกฎเกณฑ์มารยาทเป็นเพียงการบังคับควบคุมจากภายนอก การสร้างจิตสำนึกของผู้ใช้งานจากภายในให้มีความรับผิดชอบ มีส่วนร่วม และมุ่งเน้นความเป็นธรรมในสังคมจึงเป็นการสร้างจิตสำนึกความเป็นพลเมืองที่ยั่งยืนกว่า การสร้างจิตสำนึกพลเมืองดิจิทัลให้รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเราทางดิจิทัล (Digital Empathy) และพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้อื่นในชุมชน จึงเป็นเรื่องที่ช่วยเติมเต็มมารยาททางอินเทอร์เน็ตให้ผู้ใช้งานใช้เทคโนโลยีอย่างมีจริยธรรม

# การเอาใจเขามาใส่ใจเรา ทางดิจิทัล คืออะไร

การเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) คือ ความสามารถในการรับรู้และเข้าใจความรู้สึกและมุมมองของผู้อื่น เหมือนการไปยืนในจุดที่คน ๆ นั้นกำลังเผชิญสถานการณ์บางอย่างอยู่ และเข้าใจว่าเขากำลังรู้สึกอย่างไร นักจิตวิทยาแดเนียล โกลแมน และพอล เอ็กแมนได้แบ่งรูปแบบของการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ออกเป็น 3 อย่าง ได้แก่

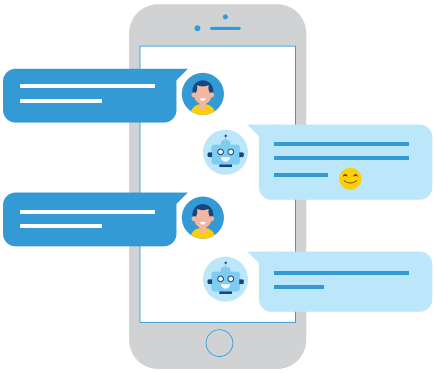
**การเข้าถึงมุมมองความคิด** (Cognitive Empathy) คือ ความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกและความคิดของผู้อื่น เช่น เข้าใจว่าเขากำลังเศร้าและสับสน

**การเข้าถึงอารมณ์ความรู้สึก** (Emotional Empathy) คือ ความสามารถในการเข้าถึงและแบ่งปันอารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่นมาไว้ที่ตนเอง เช่น การรู้สึกเจ็บปวดไปพร้อมกับคน ๆ นั้น

**การแสดงออกถึงการเอื้อเฟื้อ** (Compassionate Empathy) เป็นทักษะที่สูงกว่าทักษะสองประเภทข้างต้น โดยมีความรู้สึกเห็นอกเห็นใจผู้อื่นแล้วปรารถนาให้เขาพ้นจากความยากลำบากนั้น ด้วยการกระทำหรือการเข้าไปช่วยเหลือเท่าที่จะทำได้

การเอาใจเขามาใส่ใจเราทางดิจิทัล (Digital Empathy) คือ การที่พลเมืองดิจิทัลพัฒนาความสามารถในการคาดเดาความรู้สึกและมุมมองของบุคคลอื่นที่ได้ติดต่อสื่อสารทางออนไลน์ ซึ่งอาจเป็นบุคคลที่เราไม่รู้จักในชีวิตจริง ไม่เคยเห็นหน้า หรือรู้จักชื่อจริง เป็นคนที่อยู่ในชุมชนที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม เพศ และเชื้อชาติต่างจากเรา พวกเขาต่างมีมุมมอง ทัศนคติ และการมองโลกที่แตกต่างกัน แต่เราสามารถเข้าใจ เคารพมุมมอง ความคิดและความรู้สึกของเขา สถานการณ์ที่เขากำลังเผชิญอยู่ด้วยความเห็นอกเห็นใจ เข้าใจความรู้สึกและมุมมองของพวกเขา และแสดงความเอื้อเฟื้อเมื่อพวกเขามีปัญหาหรือได้รับการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมจากผู้อื่นในโลกออนไลน์

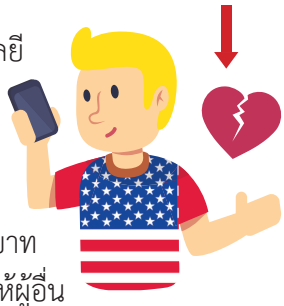
โดยปกติแล้วในชีวิตจริง การเอาใจเขามาใส่ใจเราเกิดจากความเข้าใจในความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น รับรู้อารมณ์ และความต้องการของเขาที่กำลังเผชิญกับเหตุการณ์ต่าง ๆ โดยคาดเดาความรู้สึกและอารมณ์ของคน ๆ นั้นจากการสังเกตภาษากาย แววตา น้ำเสียง และลักษณะการพูด แต่ในโลกออนไลน์ อวัจนภาษาในการสนทนาและการสื่อสารผ่านเทคโนโลยีถูกลดทอนลง บางครั้งการสื่อสารกันมีเพียงตัวอักษรที่พิมพ์บนหน้าจอ โดยไม่เห็นหน้าตาของอีกฝ่าย ผ่านถ้อยคำที่ปราศจากน้ำเสียง สีหน้า และแววตา ทำให้การรับรู้และคาดเดาความรู้สึกของอีกฝ่ายหนึ่งเป็นไปได้ยาก และอาจเกิดความเข้าใจผิดได้ ยิ่งไปกว่านั้น บางครั้งการพูดคุยกับคนที่ไม่รู้จักในโลกไซเบอร์ที่เห็นเพียงชื่อผู้ใช้งานและรูปโพรไฟล์อาจทำให้เราหลงลืมไปว่ากำลังติดต่อกับคนที่มีตัวตนจริง ดังนั้นมารยาททางอินเทอร์เน็ตและการเอาใจเขามาใส่ใจเราทางดิจิทัลจึงถูกละเลยไปในการสื่อสารทางออนไลน์



## ทำไมเราจึง... ขาดความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นเมื่ออยู่ในโลกออนไลน์

การรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรามีส่วนสำคัญในการธำรงรักษาสังคมให้เอื้ออาทร ช่วยเหลือกัน ทั้งสังคมในชีวิตจริงและในโลกออนไลน์ เนื่องจากในโลกไซเบอร์เป็นสังคมของพลเมืองดิจิทัลที่มีอัตลักษณ์หลากหลาย โลกทัศน์และวัฒนธรรมแตกต่างกัน แต่ทุกคนล้วนเชื่อมต่อกันด้วยอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์ดิจิทัล และด้วยความเป็นสื่อใหม่ที่ผู้ใช้งานสื่อสารกันผ่านหน้าจอ ไม่ได้ติดต่อสื่อสารกันแบบซึ่งหน้าเหมือนในชีวิตจริง จึงยากที่จะเข้าใจและรับรู้อารมณ์ความเจ็บปวดของอีกฝ่าย เด็กที่อยู่กับหน้าจอมากเกินไปยังทำให้มีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในชีวิตลดลง การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่จึงทำให้ระดับของการเอาใจเขามาใส่ใจเราของผู้คนลดลงไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเด็กรุ่นใหม่ที่โตมากับคอมพิวเตอร์

จากผลการศึกษาของมหาวิทยาลัยมิชิแกนที่วิจัยความสัมพันธ์ของเทคโนโลยีสมัยใหม่กับระดับการเอาใจเขามาใส่ใจเราพบว่าระดับของการเอาใจเขามาใส่ใจเราของกลุ่มตัวอย่างเด็กวัยรุ่นในโรงเรียนของสหรัฐอเมริกาลดลงถึงระดับต่ำอย่างที่ไม่เคยเป็นมาก่อน ยิ่งไปกว่านั้น การที่ผู้ใช้งานสามารถเปิดเผยตัวจริงของตนเองหรือไม่ก็ได้ จึงมีมิจฉาชีพและผู้ใช้งานที่ละเมิดมารยาทและจริยธรรมทางดิจิทัลใช้สื่อออนไลน์ในทางที่ผิดและสร้างความเดือดร้อนให้ผู้อื่นในชุมชนออนไลน์ มีการใช้วาจาหยาบคาย มีการสื่อสารที่เกลียดชังทางออนไลน์ มีการหลอกลวงหรือล่อลวงทางอินเทอร์เน็ต การโจรกรรมหรือการโจมตีทางไซเบอร์และการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์เพิ่มขึ้นอย่างน่าตกใจ การเล่นวิดีโอเกมที่มีเนื้อหารุนแรง เช่น เกมต่อสู้ทำสงครามยังมีส่วนส่งเสริมให้เด็กมีพฤติกรรมก้าวร้าว และขาดการเอาใจเขามาใส่ใจเราทางดิจิทัล การใช้เทคโนโลยีโดยไม่รู้เท่าทันเช่นนี้ ทำให้ผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตจำนวนไม่น้อยโดยเฉพาะเด็กรุ่นใหม่ที่เข้าสู่โลกออนไลน์หลงลืมไปว่าตนเองกำลังมีปฏิสัมพันธ์กับคนจริง ๆ ที่มีความรู้สึกอารมณ์และความเจ็บปวดได้เมื่ออ่านข้อความที่ส่งผลลบต่อจิตใจของเขา



# การเอาใจเขามาใส่ใจเราทางดิจิทัล**สำคัญอย่างไร**

การสร้างทักษะการเอาใจเขามาใส่ใจเราทางดิจิทัล และการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีอย่างมีจริยธรรมให้กับพลเมืองดิจิทัลจึงเป็นความคาดหวังที่จะช่วยลดปัญหาเหล่านี้ เนื่องจากการเอาใจเขามาใส่ใจเราของพลเมืองดิจิทัลจะช่วยสร้างสายใยความรู้สึกระหว่างผู้ใช้งานร่วมกัน สร้างความรู้สึกห่วงใย มีเมตตา และเอื้ออาทรให้แม้แต่กับคนที่เราไม่รู้จัก และคนที่ถูกรังแกบนโลกไซเบอร์ คนที่ถูกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมโดยสมาชิกอื่นในสังคมออนไลน์ และยังมีส่วนทำให้ผู้มีพฤติกรรมกลั่นแกล้งผู้อื่นบนโลกไซเบอร์ หรือใช้วาจาแสดงความเกลียดชังผู้อื่นทางออนไลน์หันมารับรู้ความรู้สึกนึกคิดและรู้จักแบ่งปันความรู้สึกของผู้ถูกกระทำบ้าง ซึ่งจะทำให้เขาปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีในทางที่ผิด หันมาเอาใจเขามาใส่ใจเรา และรู้จักการใช้เทคโนโลยีอย่างมีจริยธรรมมากขึ้น

# การสร้างทักษะ การเอาใจเขามาใส่ใจเราทางดิจิทัล

การฝึกทักษะการเอาใจเขามาใส่ใจเราในชีวิตจริงนั้น ปกติทำได้ยากกว่าการเรียนรู้ธรรมเนียมหรือกฎระเบียบต่าง ๆ เนื่องจากการเอาใจเขามาใส่ใจเรานั้นเป็นกระบวนการเรียนรู้ภายในจิตใจของแต่ละคน ต้องใช้ความเข้าใจในอารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่นราวกับได้ไปยืนในจุดที่เขาเป็นอยู่จริง การฝึกฝนให้เด็กได้รู้จักการเอาใจเขามาใส่ใจเรานั้นจึงไม่ใช่เพียง “การท่องจำ” แต่เป็น “การสร้างประสบการณ์” ที่ต้องใช้ระยะเวลาฝึกฝน เด็ก ๆ จึงต้องรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเราจริง ๆ ไม่ใช่เพียงแค่รู้จักว่า “การเอาใจเขามาใส่ใจเรา” คืออะไร เด็กจะต้องมีประสบการณ์ทางความรู้สึก ต้องรู้จักความหลากหลายทางวัฒนธรรมของผู้คนและทัศนคติการมองโลกที่แตกต่างกัน จึงจะสามารถเอาใจเขามาใส่ใจเราได้ เมื่อเป็นเช่นนั้นแล้วการสร้างทักษะการเอาใจเขามาใส่ใจเราทางดิจิทัลนั้นจึงมีความซับซ้อน เนื่องจากการสื่อสารในโลกออนไลน์โดยมากเป็นการสื่อสารจากระยะไกล และไม่เห็นหน้าของผู้ใช้งาน จึงไม่สามารถรับรู้การตอบสนองผ่านสีหน้าและท่าทางของอีกฝ่ายได้ในทันที

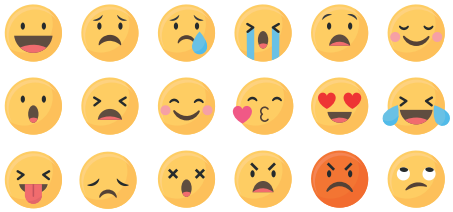
พ่อแม่และโรงเรียนมีบทบาทสำคัญมากในการสอนเด็กให้รู้จักการเอาใจเขามาใส่ใจเราทางดิจิทัลเมื่อใช้งานอินเทอร์เน็ต เนื่องจากเด็กจะเริ่มหัดใช้อุปกรณ์ดิจิทัลจากที่บ้าน และเริ่มมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับเพื่อนวัยเดียวกันที่โรงเรียน พ่อแม่ควรสังเกตและคอยเฝ้าดูกิจกรรมออนไลน์ของลูกว่าเขาเล่นอะไรและมีปฏิสัมพันธ์กับคนอื่นในโลกออนไลน์อย่างไรบ้าง เด็กวัย 8-9 ปีชอบที่จะทดลองโดยไม่ค่อยคำนึงถึงผลที่ตามมาจากการกระทำของตนเอง เช่น อาจไม่เข้าใจความแตกต่างระหว่างการล้อเล่นกับการกลั่นแกล้งผู้อื่น พ่อแม่ควรสอนลูกว่าเด็กทุกคนต่างมีความคิดและความรู้สึก โดยเริ่มจากการพูดคุยถึงคนที่ถูกกลั่นแกล้งว่าเขาจะรู้สึกอย่างไร พวกเขาหดหู่ หรือรู้สึกสนุกกับการถูกแกล้ง สอนเด็กให้เข้าใจความคิดและอารมณ์ของผู้อื่นที่ตกอยู่ในสถานการณ์ต่าง ๆ ให้เด็กได้รู้จักเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และใช้อินเทอร์เน็ตอย่างมีจริยธรรม The UK Safer Internet Center ได้แนะนำวิธีการสร้างทักษะการเอาใจเขามาใส่ใจเราทางดิจิทัลให้แก่เด็ก 4 ข้อ ดังนี้

# 1 เล่นบทบาทสมมติ สร้างเรื่องราว หรือเรื่องเล่า

ฝึกให้เด็กคิดในมุมมองของผู้อื่น การอ่านนิทาน และให้เด็กเล่นบทบาทของตัวละคร และร่วมกันสนทนาถึงเรื่องราวนั้น ๆ จะช่วยให้เด็กเริ่มเข้าใจมุมมอง ความรู้สึก และอารมณ์ของผู้อื่น เช่น นิทานเรื่องราชสีห์กับหนู ลองให้เด็กได้แสดงความคิดเห็นว่า หนูรู้สึกอย่างไรเมื่อสิงโตปฏิเสธที่จะเป็นเพื่อนด้วย ทำไมสิงโตจึงทำเช่นนั้น เมื่อสิงโตติดบ่วงนายพรานและหนีไม่ได้จะรู้สึกอย่างไร เมื่อหนูเข้ามาช่วยเหลือแล้วความรู้สึกของสิงโตเปลี่ยนไปอย่างไร เนื้อหาของเรื่องควรปรับไปตามวัยของเด็ก เรื่องที่มีตัวละครและภูมิหลังที่ซับซ้อนและหลากหลายอาจเหมาะสำหรับเด็กโต เมื่อเด็กคุ้นชินเรื่องราวในนิทานแล้ว

ลองเล่าเรื่องราวสมมติที่เกิดขึ้นบนโลกไซเบอร์ให้เด็กได้จินตนาการและสร้างความรู้สึกจากการสวมบทบาท เช่น เรื่องราวของเด็กชายที่ถูกกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ เด็กผู้หญิงที่ถูกเพื่อนปล่อยข่าวลือในกลุ่มไลน์ การให้เด็กได้ลองสวมบทบาทที่หลากหลาย ทั้งผู้กระทำและผู้ถูกกระทำจะช่วยให้พวกเขามีโอกาสได้มองเหตุการณ์สมมติจากหลายมุม เด็กจะเริ่มรับรู้มุมมองและความรู้สึกของผู้อื่นเมื่อพวกเขาเข้าสู่โลกไซเบอร์ นี่เป็นวิธีช่วยเสริมสร้างทักษะการเอาใจเขามาใส่ใจเราทางดิจิทัลโดยที่เด็กไม่จำเป็นต้องรู้นิยามความหมายของคำนี้เลย

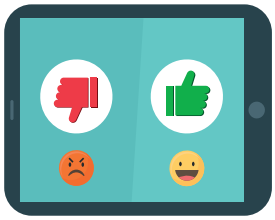
# 2 สอนเด็ก ให้รู้จักคำ ที่เกี่ยวกับความรู้สึก



สอนเด็กให้เรียนรู้และเข้าใจความรู้สึกของตนเอง เพราะเด็กจำเป็นต้องรับรู้ความรู้สึกของตนเองก่อนจะเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น เป็นเรื่องยากที่จะรู้ได้อย่างแท้จริงว่าผู้ใช้งานอื่นกำลังรู้สึกอย่างไรในโลกออนไลน์ที่สื่อสารจากทางไกลผ่านตัวอักษรบนหน้าจอ การคาดเดาความรู้สึกของคู่สนทนาผ่านหน้าจอจึงจำเป็นต้องใช้ประสบการณ์และการสังเกต เด็กอาจยังไม่รู้จักการเอาใจเขามาใส่ใจเราเมื่อใช้งานอินเทอร์เน็ตในระยะแรก เนื่องจากยังขาดประสบการณ์ทางความรู้สึก ดังนั้นเราอาจเพิ่ม “คลังศัพท์” โดยการสอนให้เด็กจำแนกความรู้สึกต่าง ๆ ในชีวิตจริงเสียก่อน เพื่อช่วยให้เด็กอ่อนไหวต่อความรู้สึกได้ดีขึ้น โดยผ่านการสอนคำศัพท์ที่บอกถึงความรู้สึกต่าง ๆ พ่อแม่อาจสอนให้เด็กรู้จักคำที่เกี่ยวกับความรู้สึกไปพร้อมกับตัวอิโมจิ (Emoji) ที่บ่งบอกความรู้สึกในรูปแบบของภาษาและสัญลักษณ์ ช่วยให้เด็กได้เรียนรู้ความหลากหลายของอารมณ์ความรู้สึก แล้วให้พวกเขาลองบอกว่าตัวเองกำลังรู้สึกอย่างไรผ่านคำและสัญลักษณ์เหล่านี้ เช่น 😊 โล่งใจ 😞 ผิดหวัง 😟 กังวล 😠 หวาดกลัว 😭 เสียใจ ผ่านเรื่องราวที่พวกเขาเจอในชีวิตจริง เช่น เมื่อได้รับคำชมหรือถูกตำหนิ เมื่อได้เล่นของเล่น หรือดูรายการโทรทัศน์ต่าง ๆ เมื่อเด็กได้เข้าใจความรู้สึกของตนเองแล้วจะเป็นก้าวแรกที่พวกเขาจะสามารถเข้าใจความรู้สึกของคนอื่นทั้งในชีวิตจริงและในโลกออนไลน์

# 3 เรียนรู้ที่จะแสดงความเห็นในแง่บวก

เมื่อพูดถึงการเอาใจเขามาใส่ใจเรา เรามักคิดถึงความรู้สึกและอารมณ์ในแง่ลบเพียงอย่างเดียว แต่การแบ่งปันความรู้สึกในแง่บวก เช่น รู้สึกยินดีเมื่อได้รับคำชมก็เป็นการเรียนรู้ทักษะการเอาใจเขามาใส่ใจเราเช่นเดียวกัน กิจกรรมในห้องเรียนสามารถช่วยให้เด็กเริ่มต้นการเรียนรู้การร่วมยินดีไปกับผู้อื่น ตัวอย่างเช่น คุณครูแจกกระดาษที่มีชื่อนักเรียนแต่ละคนเขียนอยู่หรือให้นักเรียนใส่เสื้อยืด แล้วให้เพื่อนร่วมชั้นแต่ละคนแลกเปลี่ยนเขียนคำชมหรือความรู้สึกดีที่มีต่อเด็กคนนั้น เด็กแต่ละคนในห้องจะได้เรียนรู้การแบ่งปันความรู้สึกดี ๆ ที่ได้ทั้งจากการแสดงความรู้สึกดีต่อผู้อื่นและจากการได้รับคำชมจากเพื่อน ๆ จากนั้นให้เด็กเปรียบเทียบประสบการณ์ความรู้สึกของตนเองระหว่างการได้รับคำชมกับการถูกวิจารณ์ในแง่ลบ เด็กจะได้เรียนรู้ว่าไม่มีใครชอบคำพูดในเชิงลบ และเรียนรู้ที่จะเอาใจเขามาใส่ใจเราทางดิจิทัล เมื่อต้องการแสดงความคิดเห็นในโลกไซเบอร์ ย่อมจะระมัดระวัง และไม่วิพากษ์วิจารณ์ผู้อื่นโดยใช้อารมณ์



# 4 สร้างสังคมแห่งการยอมรับและเคารพความแตกต่าง

**• ยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่าง** เด็กที่ยังไม่มีประสบการณ์ชีวิตมากนักยังไม่โตพอที่จะเข้าใจว่าผู้คนบนโลกนี้ต่างคนก็ต่างความคิดและมุมมอง เราอาจจะรู้สึกแบบหนึ่งในขณะที่คนอื่นอาจจะรู้สึกอีกแบบก็เป็นได้ พ่อแม่และโรงเรียนควรสอนให้เด็กเข้าใจถึงความสำคัญของการไม่ด่วนตัดสินผู้อื่น ไม่วิพากษ์วิจารณ์ผู้อื่นโดยไม่ไตร่ตรองทั้งในชีวิตจริงและในโลกอินเทอร์เน็ต ในห้องเรียนคุณครูอาจยกเหตุการณ์หรือเรื่องราวขึ้นมา และเปิดกว้างให้เด็กได้แสดงความคิดเห็นต่อเรื่องนั้นจากมุมมองของแต่ละคน เด็ก ๆ จะพบว่ามีมุมมองที่หลากหลายจากเพื่อนในห้องถึงแม้จะฟังเรื่องราวเดียวกัน เมื่อจบการแสดงความคิดเห็น เด็กจะพบว่าเราอาจเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับคนอื่นก็ได้ สอนให้เด็กได้เรียนรู้ว่า ไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิดในการมองโลกและการแสดงความคิดเห็นต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เราต้องเรียนรู้ที่จะสร้างสังคมแห่งการยอมรับ เพื่อฝึกทักษะให้เด็กได้รู้จักแสดงความคิดเห็นอย่างถูกต้องให้เกียรติ และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

**• ยอมรับความหลากหลายทางสังคมและวัฒนธรรม** เมื่อเด็กได้เรียนรู้สังคมแห่งการยอมรับในชีวิตจริงแล้ว พ่อแม่และโรงเรียนจึงฝึกให้เด็กเรียนรู้ที่จะเข้าสู่สังคมการแสดงความคิดเห็นในโลกออนไลน์ สอนให้เด็กเรียนรู้ว่าผู้ใช้งานในโลกไซเบอร์มาจากทุกมุมโลก พวกเขาต่างมีความหลากหลายของอัตลักษณ์ทางสังคมและวัฒนธรรม มีมุมมองความเห็นที่แตกต่างกัน ไม่ควรด่วนตัดสินผู้อื่นหรือวัฒนธรรม ความเชื่ออื่นว่าผิด และไม่ควรใช้อารมณ์ในการตอบโต้ เราควรรู้จักมองเรื่องราวต่าง ๆ ผ่านมุมมองของพวกเขาบ้าง จะทำให้เราลดอคติ และมีทักษะการเอาใจเขามาใส่ใจเราทางดิจิทัล ด้วยวิธีนี้ เด็กจะได้เรียนรู้การใช้เทคโนโลยีอย่างมีความรับผิดชอบ มีจริยธรรม และรู้จักการเอาใจเขามาใส่ใจเราทางดิจิทัล

เช่นเดียวกับการทำกิจกรรมหรือการสื่อสารอื่นในชีวิตจริงที่ต้องติดต่อกับผู้อื่นในสังคม พลเมืองดิจิทัลต้องรู้จักการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ดิจิทัล สื่อสารบนโลกไซเบอร์อย่างมีจริยธรรม อันหมายถึงการมีจิตสำนึกพลเมือง รู้จักธรรมเนียมและมารยาทในการใช้งาน และการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใช้งานคนอื่น รวมไปถึงการมีน้ำใจเอื้อเฟื้อ และมีการเอาใจเขามาใส่ใจเราทางดิจิทัล การรู้จักมารยาททางอินเทอร์เน็ตเป็นเรื่องสำคัญในยุคข้อมูลข่าวสาร เพราะในโลกออนไลน์ที่อวัจนภาษาถูกจำกัด การสื่อสารและตีความหมายของผู้สื่อสารจึงต้องระมัดระวังมากขึ้น ต้องรู้จักกฎกติกาที่ใช้ร่วมกัน เพื่อไม่ให้เกิดความเข้าใจผิดในการสื่อสาร และรักษาบรรยากาศที่ดีในสังคมออนไลน์ นอกจากนี้ การเอาใจเขามาใส่ใจเราทางดิจิทัลยังช่วยเตือนให้รับรู้ว่า เรากำลังมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นที่มีอารมณ์ความรู้สึกนึกคิดเช่นกัน ไม่ใช่หุ่นยนต์หรือตัวละครดิจิทัลในเกม ทำให้

เรารู้จักยับยั้งชั่งใจเมื่อจะสื่อสารในทางลบกับผู้อื่น เช่น ความคิดที่จะกลั่นแกล้งผู้อื่นทางไซเบอร์ ละเมิดสิทธิความเป็นส่วนตัวหรือข้อมูลผู้ใช้งานคนอื่น หรือแสดงวาจาเกลียดชังผู้อื่นทางออนไลน์ไม่เพียงเพราะเรื่องเหล่านั้นเป็นเรื่องผิดกฎกติกามารยาท แต่เพราะเรามีจิตสำนึกของการพลเมืองดิจิทัลที่ดีที่เข้าใจความรู้สึกและอารมณ์ของผู้อื่นที่อาจได้รับผลกระทบจากการกระทำเชิงลบทั้งในสังคมออนไลน์และในชีวิตจริง

ยิ่งไปกว่านั้น การเอาใจเขามาใส่ใจเราทางดิจิทัลทำให้เรียนรู้การอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมพหุวัฒนธรรมที่พลเมืองดิจิทัลคนอื่นมีอัตลักษณ์ทางสังคมที่หลากหลาย ทั้งอายุ เพศ เชื้อชาติ และศาสนา ทำให้รู้จักละอคติ และมองเรื่องราวหรือเหตุการณ์ในจุดที่พวกเขาเป็นอยู่ รู้จักแสดงความคิดเห็นโดยเคารพความแตกต่างของมุมมองแต่ละคน ภายใต้กรอบกติกามารยาททางอินเทอร์เน็ต การเอาใจเขามาใส่ใจเราทางดิจิทัลจึงเป็นการฝึกทักษะการรู้เท่าทันสื่อ สารสนเทศ และดิจิทัลซึ่งจะช่วยสร้างพลเมืองประชาธิปไตยได้อย่างยั่งยืน

# เอกสารอ้างอิง


**มีมารยาทก่อนใช้อินเทอร์เน็ต** [online]. แหล่งที่มา http://www1.si.mahidol.ac.th/Healtygamer/information/article/128997 [17 กุมภาพันธ์ 2562]

เฟื่องลดา สรานี สงวนเรือง. **Netiquette "มารยาทเน็ต" ที่คนยุคใหม่ลืมคิด** [online]. แหล่งที่มา https://today.line.me/th/pc/article/Netiquette+"มารยาทเน็ต"+ที่คนยุคใหม่ลืมคิด+เฟื่องลดา-vPwD3E [27 กุมภาพันธ์ 2562]

สฤณี อาชวานันทกุล. **กฎหลักของมารยาทเน็ต – เอกสารประกอบการเสวนา "กติกาพลเมืองชาวเน็ต"** [online]. แหล่งที่มา https://thainetizen.org/docs/the-core-rules-of-netiquette/ [18 กุมภาพันธ์ 2562]

Bariso, Justin. **There Are Actually 3 Types of Empathy. Here's How They Differ–and How You Can Develop Them All** [online]. แหล่งที่มา https://www.inc.com/justin-bariso/there-are-actually-3-types-of-empathy-heres-how-they-differ-and-how-you-can-develop-them-all.html [18 กุมภาพันธ์ 2562]

**Digital Etiquette** [online]. แหล่งที่มา https://mwhitmoredigitalcitizenship.weebly.com/digital-etiquette.html [20 กุมภาพันธ์ 2562]

Drayton, Morgan. **How the use of the Internet is causing us to lose Empathy** [online]. แหล่งที่มาhttps://artsandhumanitiesacademy.wordpress.com/2014/01/24/empathy-loss/ [28 กุมภาพันธ์ 2562]

Gordon, Sherry. **5 Things to Teach Your Kids About Digital Etiquette. Teaching digital etiquette can keep kids from becoming cyberbullies** [online]. แหล่งที่มา https://www.verywellfamily.com/things-to-teach-your-kids-about-digital-etiquette-460548?utm_term=digital%20etiquette&utm_content=p1-main-1-picture&utm_medium=sem&utm_source=google&utm_campaign=adid-8c937dc7-3d23-467b-9f0b-3cd-4dd6c9452-0-ab_gsb_ocode-4505 [20 กุมภาพันธ์ 2562]

**How to teach digital empathy** [online]. แหล่งที่มา https://edtechnology.co.uk/Blog/how-to-teach-digital-empathy/ [19 กุมภาพันธ์ 2562]

# ทักษะการเอาใจเขามาใส่ใจเราทางดิจิทัล
(Digital Empathy)

**พิมพ์ครั้งที่ 1 :** มิถุนายน 2562
**จำนวนการพิมพ์ :** 2,000 เล่ม
**เขียนและเรียบเรียง :** ดร.สรานนท์ อินทนนท์
**บรรณาธิการ :** เข็มพร วิรุณราพันธ์, ลักษมี คงลาภ
**ฝ่ายศิลป์/ออกแบบรูปเล่ม :** อรสุมน ศานติวงศ์สกุล
**จัดพิมพ์และเผยแพร่ :** มูลนิธิส่งเสริมสื่อเด็กและเยาวชน (สสย.)
6/5 ซอยอารีย์ 5 พหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ
โทรศัพท์ 02-617-1919
E-mail : childmedia2017@gmail.com
Website : www.childmedia.net
**พิมพ์ที่ :** บริษัท วอล์ค ออน คลาวด์ จำกัด
77/62 หมู่ 6 หมู่บ้านแก้วขวัญ1 ถนนลำลูกกา11
ตำบลคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี 12130
โทรศัพท์ 02-987-4031 แฟกซ์ 02-987-4913
E-mail : walkoncloud.th@gmail.com