

ภาษาไทย IT: สื่อสารให้คลิก คลิกความซับซ้อนให้เข้าใจง่าย

คู่มือฉบับนักปฏิบัติ เพื่อการสื่อสารสายเทคโนโลยี
ที่มืออาชีพและเข้าถึงผู้ใช้งาน



ภาษาคือ "สะพานเชื่อม" ระหว่างระบบและมนุษย์

ภาษาไทย IT

ภาษาคอมพิวเตอร์
(สำหรับให้เครื่องจักรทำงาน)

ภาษาไทย
(สำหรับให้มนุษย์เข้าใจและใช้งาน)

โค้ดที่สมบูรณ์แบบจะไร้ความหมาย
หากผู้ใช้งานไม่เข้าใจว่าระบบทำอะไรได้บ้าง
หน้าที่ของเราคือการเป็นนักแปลภาษา-tech ให้เป็นภาษาคน

3 เสาหลักของการสื่อสารสายไอที



1. ความถูกต้อง (Accuracy)

- ใช้คำศัพท์เฉพาะทางและศัพท์บัญญัติได้อย่างเหมาะสมและถูกบริบท



2. ความเข้าใจผู้ใช้ (Empathy) -

มองจากมุมมองของผู้ใช้งานทั่วไป
เลี่ยงการใช้ Jargon หากไม่จำเป็น



3. ความกระชับ (Clarity) -

สื่อสารตรงประเด็น ไม่อ้อมค้อม ลดทอน
ความซับซ้อนให้เหลือเพียงใจความสำคัญ

พจนานุกรมฉบับนักพัฒนา: เลือกใช้คำให้ถูกบริบท



ศัพท์เทคนิค (English Jargon)	ศัพท์บัญญัติ (Royal Society)	ภาษาใช้งานจริง (Practical IT Thai)
Application	โปรแกรมประยุกต์	แอปพลิเคชัน / แอป
Bug	ข้อบกพร่อง	บั๊ก / ปัญหาการใช้งาน
Deploy	การนำไปใช้งาน	นำขึ้นระบบ / ดีพลอย
User Interface	ส่วนติดต่อผู้ใช้งาน	หน้าจอการใช้งาน / หน้าตาเว็บ

กระบวนการถอดรหัสความต้องการ (Decoding Requirements)



ระบบมันรวน
ทำอะไรไม่ได้เลย!

(คำบอกเล่าที่คลุมเครือ)



ตั้งคำถามเพื่อเจาะจงปัญหา:
พบปัญหาที่หน้าจอไหน?
มีข้อความแจ้งเตือนแสดง
ขึ้นมาหรือไม่?



เกิดข้อผิดพลาด
(Database Timeout)
ที่หน้า Login
เมื่อผู้ใช้กดปุ่มยืนยัน
รหัสผ่าน

(แปลงเป็น Requirement ที่ชัดเจน)

มารยาทในการสื่อสาร: อีเมลและแชทแบบมืออาชีพ



พี่ ระบบพังตรงตะกร้าสินค้า
แก้ด่วน ลูกค้าด่าแล้ว

(ใช้อารมณ์, ไม่บอกรายละเอียด,
ขาดความเป็นมืออาชีพ)



พบปัญหาไม่สามารถกดชำระ
เงินในหน้าตะกร้าสินค้าได้
(ขึ้น Error 404) รบกวนทีม
ตรวจสอบให้หน่อยครับ/ค่ะ

(ระบุจุดเกิดเหตุ,
บอกอาการชัดเจน, สุภาพ)





ภาษาไทย IT

ทุกตัวอักษรคือส่วนหนึ่งของ UX
(User Experience)

ภาษาไม่ใช่แค่ข้อความ (Text)
แต่คือ "องค์ประกอบของหน้าจอ"
(UI Element)

ข้อความแจ้งเตือน (Error Message)
ที่เขียนด้วยภาษาไทยที่ชัดเจนและให้ความช่วยเหลือ
จะเปลี่ยนประสบการณ์ที่น่าหงุดหงิด
ให้เป็นความประทับใจ

งานของคนไอทีไม่ได้จบที่โค้ดทำงานได้ แต่จบที่ผู้ใช้งานใช้เป็นและเข้าใจ



สรุป Check-list สำหรับคนไอที



แปลงศัพท์เทคนิคเป็นภาษาที่ผู้ใช้เข้าใจง่ายเสมอ



ถามเจาะลึกเพื่อแปลงปัญหาที่คลุมเครือเป็น Requirement ที่ชัดเจน



สื่อสารอย่างสุภาพและมีโครงสร้าง
ไม่ว่าจะในแชทหรืออีเมล



จำไว้เสมอว่า "ภาษาที่ดี คือ UX ที่ยอดเยี่ยม"

