

TECH TALK



ธีรชาล สัจจิตตระการ

ผู้เชี่ยวชาญอาวุโสศูนย์เทคโนโลยี
อิเล็กทรอนิกส์และ
คอมพิวเตอร์แห่งชาติ
(เนคเทค)การออกแบบ
เพื่อมนุษย์ (จบ)

มาถึงจุดนี้ผู้อ่านอาจสงสัยต่อว่า ถ้าผู้ใช้ไม่เคยมีประสบการณ์มาก่อน จะทำอะไร... สิ่งแรกที่ต้องคำนึงถึงคือ เราสามารถเชื่อมโยงประสบการณ์อื่นๆ เท้าที่ผู้ใช้เคยมีมาได้หรือไม่ ถ้ามี จะเชื่อมโยงอย่างไร เพื่อนำไปสู่สิ่งใหม่นั้น แล้วถ้าไม่มี เราจะยึดถือหลักการใดในการออกแบบ

หากผู้ใช้ไม่เคยมีประสบการณ์ดังกล่าวมาก่อน สิ่งที่เราจะนำมาเป็นแกนหลักของการออกแบบก็คือ “Human Interface” นั่นคือการออกแบบที่ใช้ความเป็นมนุษย์เป็นที่ตั้ง เพื่อใช้เป็นหลักคิดว่า เมื่อผู้ใช้ไม่เคยเห็น ไม่เคยมีประสบการณ์ใดๆ ที่เกี่ยวข้องมาก่อน แล้วจะรับรู้ข้อมูลอย่างไร คิดอย่างไร ตอบสนองอย่างไร และแสดงออกอย่างไร การจะออกแบบในลักษณะนี้ได้ เราต้องมีความเข้าใจดีต่อเรื่องการรับรู้และความเข้าใจของมนุษย์ ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การมองเห็น การฟัง การสัมผัส กระบวนการทำงานของร่างกาย มนุษย์ที่มีผลต่อการรับรู้ เราจึงจะสามารถออกแบบประสบการณ์ใหม่ได้โดยที่ผู้ใช้ใช้เวลาเรียนรู้ น้อย และใช้พื้นฐานความเป็นมนุษย์ทำความเข้าใจได้ไม่ยาก

หลักการเบื้องต้นของการออกแบบ Human Interface มี 2 ข้อหลักๆ คือ 1.ต้องใช้งานง่าย แม้ไม่เคยเห็น ไม่เคยสัมผัสมาก่อน และ 2.สิ่งที่คิดจินตนาการอยู่ในหัว ต้องสัมพันธ์กับความเป็นจริงที่กำลังเกิดขึ้น ส่วนสำคัญที่ต้องระลึกอยู่เสมอคือ ข้อมูลต่างๆ ที่มีการสื่อสารและแลกเปลี่ยนระหว่างผู้ใช้กับตัวระบบจะต้องมีความถูกต้องสำหรับผู้ใช้ที่เป็นมนุษย์ก่อนเสมอ และคุณสมบัติหลัก คือ 1.จำเป็น (Necessary) ต้องรู้ว่าสิ่งใดสำคัญไม่สำคัญ สำหรับผู้ใช้ 2.พอดี (Sufficient) ไม่มากไม่น้อยเกินไป 3.ปลอดภัย (Safe) และ 4.สะดวกสบาย (Comfortable)

หากย้อนกลับไปพิจารณาคุณสมบัติของการสื่อสารข้อมูลระหว่างระบบกับมนุษย์ผู้ใช้ทั้ง 4 ข้อ คำถามเหล่านี้ก็กำลังเกิดขึ้นกับ Interface ใหม่อย่าง AR (Augmented Reality) และ VR (Virtual reality) เช่นกัน ■