

UX : UI

User Experience & User interface

1. UX (User Experience)

1.1 User Experience Design (UX) คืออะไร

User experience หรือที่เรียกว่า UX คือ ประสบการณ์ของผู้ใช้งาน ต่อการใช้งานของผู้ใช้งาน (Usability) และการเข้าถึง (Accessibility) โดยทั่วไปมักจะโยงในความหมายของการใช้งานของระบบงาน ที่มองถึงประสบการณ์การสร้างปฏิสัมพันธ์ของผู้ใช้งาน (User) ต่อการใช้งานระบบงาน และต่อ User Interface (UI) ที่ซึ่งจะหมายความถึงความง่าย ความยากในการใช้งานของผู้ใช้งาน (Usability) การเข้าถึง (Accessibility) ทั้งที่เป็นรูปแบบของ Web Site, Web Application หรือ Apps เป็นต้น

1.2 UX Design ช่วยอะไรเราได้บ้าง

User Experience Design (UXD) สร้างให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้งาน และรวมถึงประสบการณ์ต่อฟังก์ชันการใช้งาน การปฏิสัมพันธ์ของการออกแบบอีกด้วย ซึ่งความสำคัญของ UX Design ก็คือคำนึงถึงประสบการณ์ของผู้ใช้งาน สิ่งที่ใช้ (User) ได้รับ และร้อยเรียงมาเป็นเรื่องราว หรือ Journey ที่เรียกว่า "User Experience" หรือ UX นั่นเอง

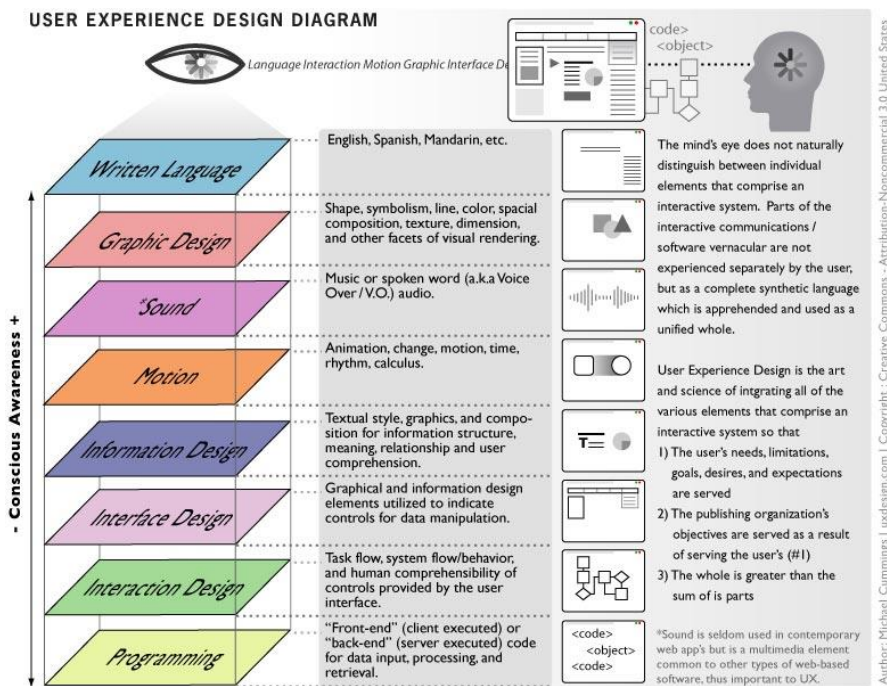
ตัวอย่างของการให้ความสำคัญกับ UX ในด้านต่างๆ

- 1) Visual Design คือ การออกแบบหน้าตาของเว็บไซต์ อาจจะใช้เทคโนโลยีต่างๆ เพื่อตกแต่งให้สวยงาม น่าใจงาม หากเป็นเว็บไซต์ สามารถใช้เทคโนโลยีอย่าง Bootstrap เป็นต้น
- 2) Usability คือ การใช้งานได้ง่าย เช่น สามารถสมัคร ใช้งานได้ ชัดเจน ไม่สับสน ไม่ซับซ้อน ลดโอกาสความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นได้ เป็นต้น

- 3) Interaction Design คือ รูปแบบการตอบสนองต่อการใช้งานว่าจะเกิดอะไรขึ้นเมื่อเข้าเมนูนี้ หรือคลิกที่ปุ่มนี้ หรือปิดหน้าต่างของ Apps เป็นต้น
- 4) Accessibility คือการรองรับการเข้าถึงได้อย่างไม่มีอุปสรรค เช่น สีชัดเจน มีคำอธิบาย หากใช้งานผิดพลาด เป็นไปตามแนวทาง Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) ของ W3C เป็นต้น

1.3 การออกแบบ UX (User Experience)

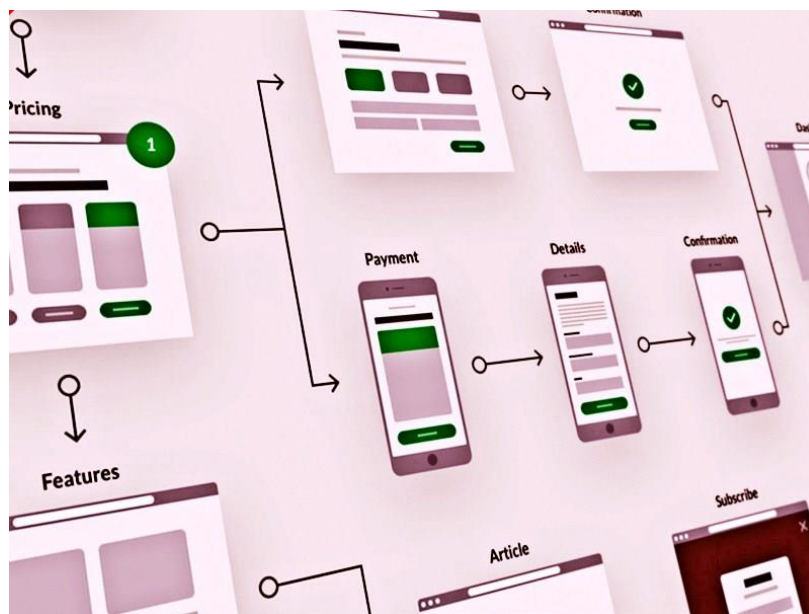
งานออกแบบด้านนี้จะเกี่ยวข้องกับทุกกระบวนการที่สินค้าหรือบริการหนึ่งๆ มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ โดยเน้นไปที่การนำสินค้าหรือบริการไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้เพื่อจะเก็บข้อมูลและผลตอบรับ อย่างละเอียดกลับมาพัฒนาตัวสินค้าหรือบริการต่อไป การทดสอบเรื่อง UX นี้ควรทำทั้งก่อนและหลังเปิดตัวสินค้า โดยครอบคลุมทั้งสินค้า/บริการดิจิทัล และสินค้า/บริการทั่วไปด้วย



ภาพที่ 1.1 ภาพมุมมองของการออกแบบ UX : User Experience

ผลงานของ UX Designer มักออกมาในรูปแบบของ รายงานการทดสอบ สินค้าหรือบริการ หนึ่งๆ เกิดจากการสังเกต ติดตามผล และการวิเคราะห์ในแต่ละขั้น เพื่อจะตอบคำถามเช่นว่า ใคร ใช้ ทำอะไร ใช้อย่างไร หรือ ใช้ในสภาพแวดล้อมไหน อย่างละเอียด จากนั้นนักออกแบบ UX ก็จะ นำข้อมูลเหล่านี้มาจัดลำดับความสำคัญ เพื่อให้เห็นว่าสินค้าหรือบริการนั้นๆ มี ฟังก์ชัน หรือ ฟีเจอร์ อะไรบ้างที่สำคัญกับกลุ่มเป้าหมาย นำไปสู่การปรับปรุงสินค้า/บริการให้ตรงใจ และ แก้ปัญหาได้รวดเร็วอย่างตรงจุด

หนึ่งในเนื้องานหลักที่ UX Designer ต้องทำก็คือ Usability Testing ซึ่งคือการให้ กลุ่มเป้าหมายได้ทดลองใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการด้วยตัวเอง แล้วถ่ายบันทึกเก็บไว้เพื่อนำมา พิจารณาว่ามีข้อติดขัดในส่วนไหนบ้าง โดยอาจจะสร้างตัวงานให้ทดลองใช้ 2 แบบ (A/B Testing) แล้วสังเกตว่าแบบไหนได้รับการตอบสนองที่ดีกว่ากัน ในการทดสอบลักษณะนี้หากเป็นเว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชัน การตรวจวัดก็จะง่ายขึ้น เพราะนอกจากจะถ่ายวิดีโอกับกลุ่มตัวอย่างได้แล้ว เรา ยังสามารถเก็บข้อมูลจากผู้ใช้โดยตรงด้วยระบบ Analytics (เช่น Google Analytics) ซึ่งจะรายงาน ยอดผู้เข้าชมแยกตามเพจต่างๆ พร้อมระยะเวลาการใช้ พฤติกรรมการคลิก ฯลฯ ได้อย่างละเอียด



ภาพที่ 1.2 ภาพประกอบการออกแบบ UX : User Experience

2.UI (User interface)

2.1 UI คืออะไร

User interface (UI) คืออะไรก็ได้ที่ผู้ใช้โต้ตอบกับการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการดิจิทัล ซึ่งรวมถึงทุกอย่างตั้งแต่หน้าจอและ touchscreens แป้นพิมพ์ เสียงและแม้แต่แสงไฟ อย่างไรก็ตาม เพื่อให้เข้าใจถึงวิวัฒนาการของ UI การเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับประวัติความเป็นมาและวิธีการพัฒนาแนวทางปฏิบัติและอาชีพเป็นอย่างไรนั้นช่วยได้มาก

2.1.1 ประวัติโดยย่อของ User interface

ย้อนกลับไปในปี 1970 ถ้าคุณต้องการใช้คอมพิวเตอร์ คุณต้องใช้ส่วนต่อประสานรายการคำสั่ง (command-line interface) อินเทอร์เฟซกราฟิกที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบันยังไม่มีอยู่ในเชิงพาณิชย์ เพื่อให้คอมพิวเตอร์ทำงานได้ ผู้ใช้จำเป็นต้องสื่อสารผ่านภาษาเขียนโปรแกรมโดยใช้โค้ดหลายบรรทัด เพื่อสั่งให้ทำงานง่าย ๆ

ในปี 1980 ได้มีการพัฒนาส่วนติดต่อผู้ใช้แบบกราฟิก (GUI) เป็นครั้งแรกโดยนักวิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์ที่ บริษัท Xerox PARC ด้วยนวัตกรรมที่ก้าวล้ำนี้ ผู้ใช้สามารถโต้ตอบกับคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลได้โดยการส่งคำสั่งผ่านไอคอนปุ่มเมนูและช่องทำเครื่องหมาย

การเปลี่ยนเทคโนโลยีนี้หมายความว่าทุกคนสามารถใช้คอมพิวเตอร์ไม่จำเป็นต้องใช้การเขียนโค้ดและการปฏิวัติคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลก็เริ่มขึ้น

โดยปี 1984 บริษัทแอปเปิลคอมพิวเตอร์เปิดตัวคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล แมคอินทอช (Macintosh) ซึ่งรวมจุดและคลิกเมาส์ Macintosh เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ในบ้านที่ประสบความสำเร็จในเชิงพาณิชย์แห่งแรกที่ใช้อินเทอร์เฟซประเภทนี้

การเข้าถึงและความแพร่หลายของคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลและสำนักงานหมายความว่า การเชื่อมต่อที่จำเป็นต้องได้รับการออกแบบโดยคำนึงถึงผู้ใช้ หากผู้ใช้ไม่สามารถโต้ตอบกับคอมพิวเตอร์ได้ คงไม่มีการขายคอมพิวเตอร์ เป็นผลให้นักออกแบบ UI ถือกำเนิดขึ้นมา

เช่นเดียวกับเทคโนโลยีต่างๆที่กำลังเติบโต บทบาทของนักออกแบบ UI ได้พัฒนาขึ้น เนื่องจากระบบต่างๆ การตั้งค่า ความคาดหวังและการเข้าถึง เป็นส่วนที่มีความจำเป็นมากขึ้นในอุปกรณ์ ขณะนี้นักออกแบบ UI ไม่เพียง ต้องทำงานบนอินเทอร์เน็ตเพชคอมพิวเตอร์เท่านั้น แต่ยังคงทำบนโทรศัพท์มือถือ augmented reality (AR) และ virtual reality (VR) อีกด้วย และแม้กระทั่ง อินเทอร์เน็ต "มองไม่เห็น" หรือ แบบไม่มีหน้าจอ (หรือเรียกว่า Zero UI) เช่น เสียงท่าทางและแสง

นักออกแบบ UI ในปัจจุบันมีโอกาสเกือบจะไร้ขีดจำกัด ในการทำงานบนเว็บไซต์ โนบายแอฟ เทคโนโลยีอุปกรณ์สำหรับสวมใส่ (wearable technology) และอุปกรณ์สมาร์ทโฮมต่างๆ ที่กล่าวมานั้นเป็นเพียงส่วนน้อย トラบดีที่คอมพิวเตอร์ยังคงเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน จะมีความจำเป็นที่จะต้องทำให้อินเทอร์เน็ตที่ช่วยให้ผู้ใช้ ทุกวัย ทุกเบื้องหลังและประสบการณ์ทางเทคนิค สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 การออกแบบ UI (User interface)

เป็นงานดีไซน์ที่เน้นหนักเรื่องการออกแบบ หน้าจอ หรือแพลตฟอร์มต่างๆ ที่ธุรกิจทำได้ เพื่อติดต่อกับผู้ใช้ ยกตัวอย่างเช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน เกมส์ รวมไปถึงฮาร์ดแวร์ที่จับต้องได้เช่น อุปกรณ์จอทัชสกรีน ฯลฯ สำหรับเนื้อหาของนักออกแบบ UI นั้นก็ต้องปรากฏให้เห็นเป็นรูปธรรมได้ เพื่อว่านักพัฒนาแอปฯ หรือโปรแกรมเมอร์ จะสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้ทันที

ทักษะสำคัญของนักออกแบบ UI ไม่เพียงแต่จะต้องดีไซน์สิ่งที่สวยงามน่าใช้ แต่ยังคงดูเป็นมิตร เข้าใจง่าย (User-friendly) เช่น มีปุ่ม ไอคอน หรือสัญลักษณ์ต่างๆ ที่บ่งชี้ฟังก์ชันในตัวเอง มีภาษาภาพอันเป็นแนวทางมาตรฐานที่ผู้ใช้ในแต่ละยุคเข้าใจได้ ความท้าทายจึงอยู่ที่การออกแบบให้ลงตัวระหว่างความโดดเด่น มีบุคลิกแตกต่าง แต่ก็ต้องไม่ต่างจนเกินไป ลำบากถึงผู้ใช้ให้ต้องมาเรียนรู้ใหม่ด้วย

ฉะนั้นสำหรับ UI Designer นอกจากคุณจะมีไอเดียด้านการออกแบบอยู่ในหัว มีฝีมือในการรังสรรค์ชิ้นงานขึ้นมา คุณยังต้องตามติดโลกและไลฟ์สไตล์ยุคใหม่ให้ทันอยู่เสมอ เพื่อจะรู้ว่า

กลุ่มเป้าหมายของคุณนั้นใช้ชีวิตกันอย่างไรมาก่อน โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสินค้าหรือบริการที่คุณ
รับผิดชอบอยู่

2.2.1 7 กฎการออกแบบ UI ให้สวยงาม

- 1) แสงต้องมาจากบนฟ้า เมื่อโหลที่มีแสงสาดลงมา ก็ต้องเกิดเงา อยู่
ด้านล่าง เพราะฉะนั้นด้านบนของสิ่งที่โดนแสงจะสว่าง และด้านล่างจะมีด
กว่าเสมอ การออกแบบ User Interface ก็เป็นไปตามเรื่องแสงนี้เช่นกัน ถ้า
สังเกตในเว็บไซต์ต่าง ๆ จะเห็นว่า UI หลาย ๆ จุด เช่น ปุ่ม จะมีการใส่เงา
เพื่อให้เรารู้สึกว่าปุ่มเป็น 3 มิติพุ่งออกมาจากหน้าเว็บไซต์นั่นเอง ปัจจุบัน
Material Design ซึ่งเป็นหลักที่ใช้ดีไซน์ Product โดยเน้นการแสดงความรู้สึก
ของสิ่งต่าง ๆ ด้วยแสงเงา เลียนแบบเงาของจริง กับสิ่งที่มาจากในชีวิตจริง
(แสงเงา ความลึก ความนูน)
- 2) เริ่มด้วย ขาว-ดำ เสมอ การออกแบบเป็นสี ขาว-ดำ ก่อน แล้วค่อยใส่สี
เข้าไปทีละนิด จะช่วยให้ดีไซน์ UI ที่ซับซ้อนออกมาได้ง่ายขึ้น และ
นอกจากนั้นยังทำให้เราโฟกัสกับเรื่องการจัดช่องว่าง และวาง Layout สิ่ง
ต่าง ๆ ก่อนด้วย เราควรออกแบบเป็นสีขาว-ดำก่อนเพื่อจัดวาง UI
Element ต่าง ๆ ให้เข้าที่ และคิดวิธีให้เว็บออกมาดูสวยและใช้งานง่าย โดย
ไม่พึ่งการใช้สีเลยแม้แต่หน่อย อันนี้เป็นสิ่งที่ยากครับ หลังจากนั้นเรค่อยใส่
สีเข้าไปทีละนิด และจำไว้ว่าการใส่สีทุกครั้งต้องมีจุดประสงค์ในการใส่ เรา
อาจจะพัฒนาไปอีกขั้น โดยการใส่สี 2 สี 3 สี 4 สี ไปเรื่อย ๆ ก็ได้ แต่ควร
จะใช้สีที่มาจากเนื้อสี (Hue) เดียวกันครับ เช่น ถ้าใส่สีแดง อาจจะใส่แดง
ธรรมชาติ แดงเข้ม แดงอ่อน อะไรแบบนี้ เทคนิคการเลือกใช้สีในงาน
ออกแบบที่มาจากเนื้อสีหลักไม่เกิน 1-2 เนื้อสี จะทำให้เราสามารถแบ่ง
ส่วนของดีไซน์ที่ต้องการให้เด่น หรือไม่เด่นได้ง่าย ๆ โดยที่ไม่ทำให้ดีไซน์
โดยรวมดูละเอะ

- 3) เพิ่ม Whitespace (ช่องว่าง) เป็นสองเท่า เป็นพื้นที่โล่ง ๆ รอบ ๆ ทุกจุดในงานดีไซน์ เทรนด์ดีไซน์เว็บสมัยใหม่ เน้นความง่าย สบายตามากกว่า งานเว็บดีไซน์ในยุคนี้จึงเน้นเรื่อง Whitespace ถ้าอยากทำ UI ที่ดูแล้วรู้สึกว่าการดีไซน์มาแล้ว ต้องมีพื้นที่โล่งเยอะ ๆ บางครั้งก็ต้องเยอะมาก ๆ ด้วย พยายามใส่ Whitespace ในทุก ๆ อย่าง ไม่ว่าจะเป็นตัวหนังสือแต่ละบรรทัด, ระยะห่างระหว่าง Element ต่าง ๆ บนหน้าเว็บ / แอป, ระยะห่างระหว่างกลุ่ม Element ต่าง ๆ บนหน้าเว็บ / แอป ฯลฯ จะทำให้งานออกมาดูดีขึ้นในทันที
- 4) เทคนิคการวางตัวหนังสือบนรูป ไม่ให้จม รูปพื้นหลังต้องสีเข้ม และมีจุดที่สีตัดกันไม่เยอะ , ตัวหนังสือต้องสีขาว , ทดสอบทุกขนาดหน้าจอ
- 5) เพิ่ม ลด ความเด่นของตัวหนังสือ สิ่งที่เราสามารถใช้ได้ และแนะนำให้ใช้ คือ เปลี่ยนขนาดตัวหนังสือ , เปลี่ยนสีตัวหนังสือ , ปรับตัวหนา-บาง , ใช้ตัวพิมพ์เล็ก ตัวพิมพ์ใหญ่ (ในภาษาไทยเราไม่มีนะครับ แต่ในภาษาอังกฤษการใช้ตัวพิมพ์เล็ก ใหญ่ก็สร้างความแตกต่างได้ง่าย) , ใช้ตัวเอียง , เปลี่ยนระยะห่างตัวหนังสือ , เปลี่ยนระยะห่างของกล่อง , การใช้ตัวหนังสือมีหาง (Serif) ไม่มีหาง (สำหรับภาษาไทย น่าจะเป็นแบบมีหัว) การทำให้เด่นขึ้น อธิบายให้เข้าใจง่าย ๆ คือ เป็นการทำให้ตัวหนังสือจุดนั้นมองเห็นได้ชัดเจนกว่าจุดอื่น ไม่ว่าจะเป็นการทำตัวหนังสือใหญ่, ฟอนต์หนา, ตัวพิมพ์ใหญ่ ฯลฯ

ส่วนการทำให้ เ่นน้อยลง เป็นการทำให้ตัวหนังสือจุดนั้นมองเห็นได้ยากกว่าจุดสำคัญอื่น ไม่ว่าจะเป็นการทำให้ตัวหนังสือเล็ก, ฟอนต์บาง, ลด Contrast ฯลฯ
- 6) เลือกใช้ฟอนต์ให้เหมาะสม ฟอนต์เป็นตัวกำหนด Mood & Tone ของงานดีไซน์ที่สำคัญมากเลยครับ ฟอนต์แต่ละแบบให้ความรู้สึกแตกต่างกันไป เราอยากทำงานดีไซน์ให้ดู Modern, Clean ก็ต้องเลือกฟอนต์ที่ให้ลึกลับ

ในทางเดียวกัน แนะนำ และใช้บ่อย ๆ คือ Lato, Open Sans, Bebas Neue, Montserrat, Raleway

- 7) ขโมยอย่างศิลปิน ตอนที่เริ่มทำดีไซน์ใหม่ ๆ เค้ถึงได้รู้ว่าการจะทำให้ UI Element ง่าย ๆ อย่างพวกปุ่ม, ตาราง, Popup ฯลฯ ให้มันดูดีได้นั้นยากมาก เพราะฉะนั้นเค้าเลยใช้วิธีศึกษาจากเว็บไซต์ต่างประเทศเยอะ ๆ



ภาพที่ 2.1 ภาพประกอบการออกแบบ UI : User interface

3. ความแตกต่างระหว่าง UI กับ UX คืออะไร

ในขั้นพื้นฐาน UI ประกอบขึ้นจากองค์ประกอบทั้งหมดที่ทำให้บุคคลสามารถโต้ตอบกับผลิตภัณฑ์หรือบริการได้ UX ตรงกันข้ามคือสิ่งที่แต่ละคนมีปฏิสัมพันธ์กับผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นๆ ได้รับกลับไปจากประสบการณ์ทั้งหมด

สิ่งสำคัญคือต้องแยกประสบการณ์การใช้งานทั้งหมดออกจาก User interface (UI) แม้ว่า UI จะเห็นได้ชัดว่าเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งของการออกแบบ ตัวอย่างเช่น เมื่อพิจารณาเว็บไซต์ที่มีบทวิจารณ์ภาพยนตร์ แม้ว่า UI สำหรับการค้นหาภาพยนตร์จะสมบูรณ์แบบ แต่ UX อาจไม่ดีสำหรับผู้ใช้ที่ต้องการข้อมูลเกี่ยวกับการฉายของภาพยนตร์อิสระขนาดเล็ก หากฐานข้อมูลที่จำเป็นมีเฉพาะภาพยนตร์จากสตูดิโอรายใหญ่เท่านั้น (Don Norman และ Jakob Nielsen : กล่าวสรุปไว้)

ตัวอย่างเช่น Google อินเทอร์เน็ตพีชชี มีชื่อเสียงของ Spartan ซึ่งประเด็นว่าประสบการณ์ที่ยอดเยี่ยมไม่จำเป็นต้องใช้รหัสและนกหวีด เมื่อมุ่งเน้นไปที่ผู้ใช้ Google รู้ดีว่าเมื่อพวกเขาไปที่เว็บไซต์ พวกเขามองหาเพียงสิ่งเดียว นั่นคือข้อมูล และพวกเขาต้องการได้มันมาอย่างรวดเร็ว

ข้อเท็จจริงที่ว่า ' google ' เป็นคำกริยาที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางแสดงให้เห็นว่าบริษัท ให้ประสบการณ์และความคาดหวังดังกล่าวได้ดีเพียงใด เกือบทุกสิ่งที่คุณอยากรู้สามารถเข้าถึงได้ในพริบตาและมีเพียง search engine อื่นไม่กี่ตัวเท่านั้นที่รอดมาได้ในปัจจุบัน

ลองจินตนาการว่าทุกครั้งที่คุณค้นหาใน Google ใช้เวลา 15 วินาทีในการได้ผลลัพธ์ – คุณไม่สามารถรับคำตอบของคุณได้ทันที แม้ว่าอินเทอร์เน็ตพีชชีจะยังคงเหมือนเดิม แต่ประสบการณ์ของคุณกับ Google จะแตกต่างกันอย่างมาก

3.1 ผู้เชี่ยวชาญด้าน UI / UX ร่วมแสดงความคิดเห็น

ไม่แปลกใจที่แต่ละคนมีความเห็นแตกต่างกันในหัวข้อนี้ ดังนั้นเราจึงไปตามหาบุคคลที่มีความสามารถจากวงการเทคโนโลยีเพื่อสอบถามความคิดเห็นของพวกเขา นี่คือนสิ่งที่พวกเขาพูดเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่าง UI กับ UX

Norton – Partner

UX มุ่งเน้นไปที่การใช้งานของผู้ใช้เพื่อแก้ปัญหา ส่วน UI มุ่งเน้นไปที่หน้าตาและการทำงานของผลิตภัณฑ์ Ken Norton, Google Ventures

"เริ่มต้นด้วยปัญหาที่เราต้องการแก้ การออกแบบ UX มุ่งเน้นไปที่ทุกอย่างที่ส่งผลต่อการใช้งานของผู้ใช้เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว ทั้งด้านบวกหรือด้านลบ ทั้งบนหน้าจอและด้านนอก ส่วนการออกแบบ UI มุ่งเน้นที่จะทำให้หน้าตาของผลิตภัณฑ์และการทำงานออกมาอย่างไร User interface คือชิ้นส่วนเดียวของการเดินทางนั้น ผมชอบความคล้ายคลึงกันของร้านอาหารที่ผมเคยได้ยินคนอื่นกล่าวว่า UI คือโต๊ะ เก้าอี้ แผ่นแก้วและช้อนส้อม UX คือทุกสิ่งทุกอย่างจากอาหาร การบริการ ที่จอดรถ แสงและดนตรี" (Ken Norton – Partner บริษัท Google Ventures อดีตผู้จัดการผลิตภัณฑ์ที่ Google)

Andy Budd

นักออกแบบ UX สนใจเกี่ยวกับแนวคิดด้านกระบวนการออกแบบ โดยผู้ออกแบบ UI จะมุ่งเน้นองค์ประกอบที่เป็นรูปธรรมมากขึ้น

"ตรรกะทั่วไปจะแนะนำว่าถ้าคุณออกแบบ UI และบุคคลที่ได้สัมผัสสินค้านั้นผ่านทาง UI จึงทำให้คุณเป็น User Experience Designer อย่างไรก็ตามนี่ก็หมายความว่ากระบวนการออกแบบบ้านของคุณเองทำให้คุณเป็นสถาปนิกและการซ่อมท่อประปาทำให้คุณเป็นช่างประปา บ่อยครั้งที่คำเหล่านี้ใช้ในการอธิบายถึงสาขานั้น แต่ตีความได้ผิดเพี้ยนไปจากความหมายดั้งเดิม ตัวอย่างเช่นสถาปนิกแปลตามความหมายจริงว่า "หัวหน้าช่างก่ออิฐ" และช่างประปามีความหมายว่า "หัวหน้าพนักงาน" ชัดเจนแล้วว่าสองคำนี้ไม่ได้สื่อหรืออธิบายว่าอาชีพนั้นทำอะไรอีกต่อไป ในบริบทระดับมืออาชีพ "User Experience Designer" มีความหมายและชุดทักษะที่เฉพาะเจาะจงขึ้นอยู่กับชุมชนที่ปฏิบัติกันมานานกว่า 20 ปี ในโลกนี้ผู้ออกแบบประสบการณ์ผู้ใช้ (User Experience Designer) มีส่วนเกี่ยวข้องกับแนวคิดกระบวนการออกแบบโดยผู้ออกแบบ UI จะมุ่งเน้นองค์ประกอบที่เป็นรูปธรรมมากขึ้น Jason Mesut อธิบายถึงความแตกต่าง (และซ้อนทับกัน) ระหว่าง UX และ UI ในรูปแบบ

"เพชรคู่" ในรูปแบบนี้นักออกแบบ UX มีความเชี่ยวชาญด้านกลยุทธ์ การวิจัย สถาปัตยกรรมข้อมูล และการออกแบบปฏิสัมพันธ์ นักออกแบบ UI (ปัจจุบันเปลี่ยนชื่อให้ทันสมัยเป็นผู้ออกแบบผลิตภัณฑ์ดิจิทัลใน Silicon Valley) ยังมีทักษะในการออกแบบการโต้ตอบ อย่างไรก็ตามการมุ่งเน้นไปส่วนต่างๆ เช่นการออกแบบข้อมูล การออกแบบการเคลื่อนไหวและแบรนด์ ในขณะที่บางคนอ้างว่ามีความเชี่ยวชาญเชิงลึกในทุกส่วนเหล่านี้ ซึ่งหาได้ค่อนข้างหายาก อย่างไรก็ตามหากคุณเป็นผู้เชี่ยวชาญในทุกสิ่ง คุณอาจไม่ได้เป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องใด ๆ เลย " (Andy Budd – ผู้ร่วมก่อตั้ง Clearleft ผู้ก่อตั้ง UX London)

Craig Morrison

ไม่มีความแตกต่างระหว่างการออกแบบ UX และ UI เนื่องจากเป็นสองสิ่งที่ไม่สามารถเปรียบเทียบกันได้

ไม่มีความแตกต่างระหว่างการออกแบบ UX และ UI เนื่องจากเป็นสองสิ่งที่ไม่สามารถเปรียบเทียบกันได้ ตัวอย่างเช่น คำถามประเภท "อะไรคือความแตกต่างระหว่างสีแดงและสารเคมีสีที่ถูกสร้างขึ้น" ซึ่งไม่มีความแตกต่างกัน สีแดงประกอบด้วยสารเคมีที่แตกต่างกันทุกประเภทเมื่อรวมกันก็เป็นสีแดง เช่นเดียวกับ User experience ที่สร้างขึ้นจากพวงขององค์ประกอบที่แตกต่างกัน ซึ่งการออกแบบ User interface เป็นเพียงส่วนหนึ่ง เมื่อรวมเข้าด้วยกันทำให้เกิดประสบการณ์การใช้งาน

ถ้าเรากำลังพูดถึงเด็กแสนอ่อย (และทำไมเราถึงไม่พูดถึงมันล่ะ) UI คือไอซิ่ง จาน รสชาติ ซอสลิ้มและการนำเสนอ ส่วน UX เป็นเหตุผลที่เราให้บริการเด็กและทำไมคนถึงอยากกินเด็กมากกว่าแฮมเบอร์เกอร์" (Craig Morrison – หัวหน้าผลิตภัณฑ์ที่ RecordSetter ผู้ก่อตั้ง Usability Hour)

Jason Ogle

UI เป็นสะพานที่ทำให้เราไปถึงที่ที่เราต้องการไป UX คือความรู้สึกที่เราได้รับเมื่อเราไปถึง

"ผมคิดว่าหนึ่งในสิ่งที่สำคัญที่สุดที่ต้องคำนึงถึงในโลกแห่งความคิดสร้างสรรค์ของเราที่กำลังโอบล้อมคือ UI ไม่ใช่ชุดของปุ่มที่อยู่บนมุมทั้งสี่ของหน้าจอและ UX ก็ไม่ได้เป็นแค่ต้นแบบบนหน้าจอเพียงเพื่อการเพิ่ม Conversion บนหน้า Landing Page เท่านั้น ขณะนี้ยังสามารถพิจารณาเสียงและเจตนาของเราที่ขับเคลื่อนโดยสิ่งที่ระบบคิดว่าเรากำลังพูดหรือต้องการในบริบทใดก็ตาม UI เป็นสะพานที่ทำให้เราไปอีกด้านหนึ่งของที่ที่เราต้องการจะไป UX คือความรู้สึกที่เราได้รับเมื่อเราไปถึงที่นั่น เมื่อสะพานถูกสร้างขึ้นอย่างดีหรือดึงสู่ความตายของเรา (พูดถึง UX ที่แย่!) มันยังเป็นไปได้ที่จะมีประสบการณ์ของผู้ใช้ที่ดีโดยไม่ต้องมี user interface ในความเป็นจริงนั้น ถ้ามันดีจริงๆบางทีผู้ใช้ของคุณอาจไม่ทันสังเกตเห็นว่ามีมันอยู่ที่นั่น (มีข้อดีที่ตัวที่คุณสังเกตเห็นในขณะที่กำลังข้ามสะพาน) อย่างไรก็ตามเรามักจะสร้าง UX อยู่ตลอดเวลาไม่ว่าจะเป็นที่หลังแบ่นพิมพ์ ในร้านขายของชำ ในที่ทำงานของเราหรือบนทางด่วน เพื่อสรุปเรื่องนี้ตามที่ผมพูดเสมอกับผู้ฟังที่น่ารักในช่วงท้ายของทุกตอน User Defenders podcast : จงต่อสู้ต่อไปในการสร้าง UX ที่ดีสำหรับคนอื่น! ไม่ว่าจะต้องใช้ UI หรือไม่" (Jason Ogle – ผู้จัดรายการและผู้ผลิต User Defenders podcast นักออกแบบที่ NCM)

Scott Jensen

UI ให้ความสำคัญไปที่ผลิตภัณฑ์ ชุดของภาพรวมในช่วงเวลาหนึ่ง UX มุ่งเน้นไปที่ผู้ใช้และการใช้งานผลิตภัณฑ์

"ผมไม่ได้สนใจมากนักกับเรื่องความแตกต่างนี้ เนื่องจากพวกมันมักจะใช้แทนกันได้ อย่างไรก็ตาม ผมเห็น UI ให้ความสำคัญไปที่ผลิตภัณฑ์ ชุดของภาพรวมในช่วงเวลาหนึ่ง UX มุ่งเน้นไปที่ผู้ใช้และการใช้งานผลิตภัณฑ์ UI มีแนวโน้มที่จะเป็นข้อมูลเฉพาะของหน้าจอโดยมุ่งเน้นที่ป้ายชื่อสไตล์ภาพ แนวทางและโครงสร้าง UX คือเส้นทางการใช้งานผลิตภัณฑ์ หลีกเลี่ยงหน้าจอและสื่อถึงการใช้งานผู้ใช้ และแรงจูงใจเพื่อหาเหตุผลว่าทำไมบางสิ่งใน UI จึงสำคัญ ทำไมบางสิ่งถูกละเลย

ไป UI จัดการกับข้อจำกัดต่างๆ แต่ UX ทำทนายมัน" (Scott Jenson – นักวางกลยุทธ์ผลิตภัณฑ์ที่ Google)

Chinwe Obi

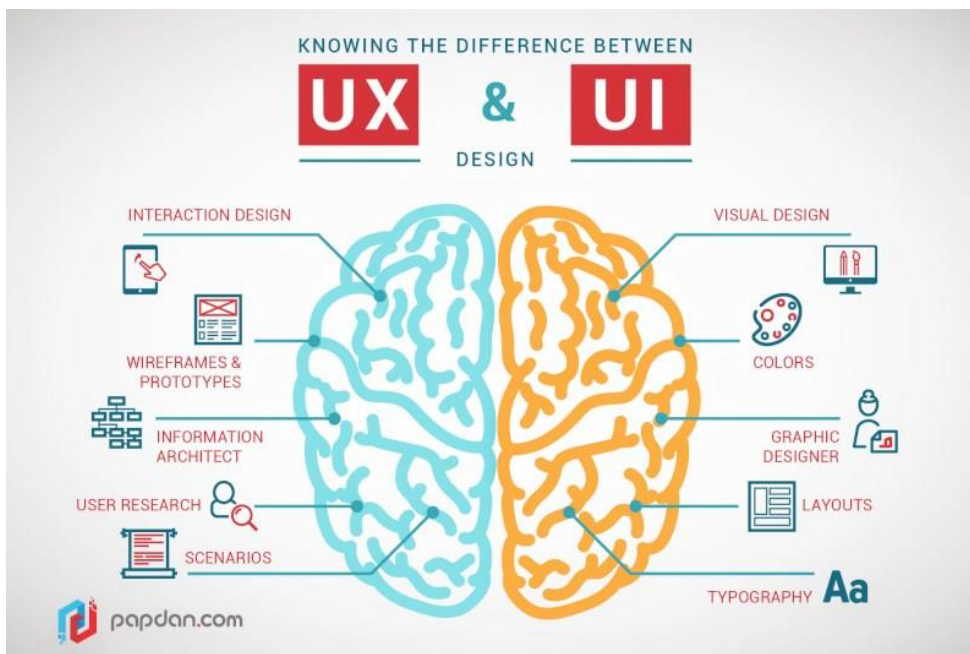
UX ครอบคลุมทุกประสบการณ์ที่บุคคลมีกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ ในขณะที่ UI มีความเฉพาะเจาะจงกับวิธีการที่ผู้คนโต้ตอบกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ

“User experience (UX) เป็นปฏิสัมพันธ์และประสบการณ์ที่ผู้ใช้มีกับผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัท เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกของ UX สิ่งนี้อาจรวมถึงการทำวิจัยเพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับประสบการณ์เชิงบวกและเชิงลบและนำการเรียนรู้เหล่านั้นไปปรับปรุงสิ่งที่ส่งผลดีต่อประสบการณ์ของผู้ใช้ ลองนึกถึงการสั่งอาหารออนไลน์สำหรับการจัดส่งถึงที่ UX ประกอบด้วยปฏิสัมพันธ์ของผู้ใช้ตั้งแต่การสั่งซื้อในเว็บไซต์ของบริษัท ประสบการณ์ในการเลือกซื้อของบนรายการและความพึงพอใจต่ออาหารที่สั่งซื้อ User interface (UI) คือส่วนเฉพาะที่ผู้ใช้โต้ตอบด้วย ตัวอย่างเช่น UI สามารถจัดการกับแนวคิดดั้งเดิมเช่นองค์ประกอบของการออกแบบภาพ เช่น สีและการออกแบบอักษร นอกจากนี้ยังสามารถดูฟังก์ชันการทำงานของหน้าจอหรือระบบพิเศษอื่นๆ ได้ เช่น ระบบใช้งานเสียงเป็นหลัก จากตัวอย่างการสั่งอาหารทางออนไลน์ UI จะมุ่งเน้นไปที่การออกแบบภาพบนหน้าจอที่ผู้ใช้โต้ตอบด้วย เช่น สีของปุ่มคำสั่งซื้อและตำแหน่งที่จะวางลงบนหน้า นอกจากนี้ยังสามารถรวมอินเทอร์เฟซใด ๆ ก็ตามที่ผู้ใช้อาจติดต่อกับในร้านค้าได้อีกด้วย” (Chinwe Obi – นักวิจัย UX ที่ UserTesting)

4.สรุปการทำงาน ของ UX (User Experience) และ UI (User Interface)

1. UX และ UI ไม่ใช่หน้าที่เดียวกัน เป็นเพียงแค่หน้าที่ที่ต้องทำงานร่วมกัน
2. โปรดัคส์ของเราจะต้องมีทั้งประโยชน์และความสวยงามให้กับผู้ใช้ เพราะฉะนั้น UX จะสร้างสิ่งที่มีประโยชน์ให้ ส่วน UI จะสร้างสิ่งที่สวยงามให้
3. ขั้นตอนหลักๆของการออกแบบมี 4 ขั้นตอน ที่ต้องทำคือ
 - 1) คิดและตกลงกันเรื่อง Concept ให้ดี
 - 2) เรียง Feature ที่จำเป็นต้องทำตามลำดับ
 - 3) ทำ Usability สำหรับทดสอบเพื่อให้รู้ถึงความต้องการที่ชัดเจนของผู้ใช้
 - 4) ออกแบบ UI ให้สวยงามและใช้งานง่าย

การออกแบบ UI เน้นที่การดีไซน์ การวาด และการสร้างสัญลักษณ์ เพื่อจะปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ส่วนงานของนักออกแบบ UX จะอาศัยทั้งการออกแบบ ทดสอบ สังเกต ติดตามผล วัดผล สรุปผล ฉะนั้นทั้งอย่างนี้จึงมีเนื้องานแตกต่างกัน แต่ก็จำเป็นต้องใช้งานร่วมกันอย่างใกล้ชิด



ภาพที่ 4.1 ภาพประกอบการทำงานร่วมกันระหว่าง UX & UI