

ภาคผนวก ค

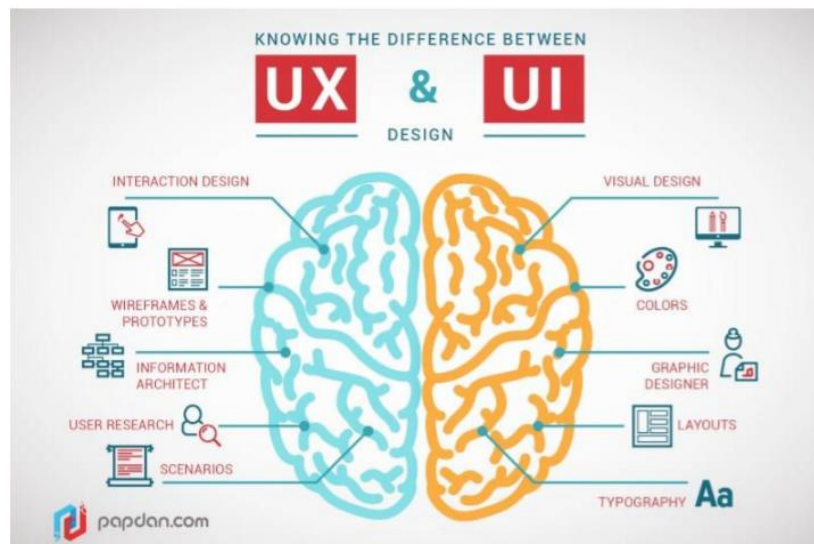
User experience , User Interface

การออกแบบ UI (User Interface)

1. UI ย่อมาจากคำว่า User Interface

เป็นงานดีไซน์ที่เน้นหนักเรื่องการออกแบบหน้าจอ หรือแพลตฟอร์มต่าง ๆ ที่ธุรกิจทำไว้เพื่อติดต่อกับผู้ใช้ ยกตัวอย่างเช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน เกมส์ รวมไปถึงฮาร์ดแวร์ที่จับต้องได้ เช่น อุปกรณ์จอทัชสกรีน ฯลฯ สำหรับงานของนักออกแบบ UI นั้นก็ จะต้องปรากฏให้เห็นเป็นรูปธรรมได้ เพื่อว่านักพัฒนาแอปฯ หรือโปรแกรมเมอร์ จะสามารถนำไปใช้ต่อยอดได้ทันที

ทักษะสำคัญของนักออกแบบ UI ไม่เพียงแต่จะต้องดีไซน์สิ่งที่สวยงามน่าใช้ แต่ยังต้องดู เป็นมิตร เข้าใจง่าย (User-friendly) เช่น มีปุ่ม ไอคอน หรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่บ่งชี้ฟังก์ชันในตัวเอง มีภาษาหรือภาพอันเป็นแนวทางมาตรฐานที่ผู้ใช้ในแต่ละยุคเข้าใจได้ ความท้าทายจึงอยู่ที่การ ออกแบบให้ลงตัวระหว่างความโดดเด่น มีบุคลิกแตกต่าง แต่ก็ต้องไม่ต่างจนเกินไปลำบากถึงผู้ใช้ให้ต้องมาเรียนรู้ใหม่ด้วย



ภาพที่ ค.1 ภาพความแตกต่างระหว่าง UX และ UI

ฉะนั้นสำหรับ UI Designer นอกจากจะต้องมีไอเดียด้านการออกแบบอยู่ในหัว มีฝีมือในการรังสรรค์ชิ้นงานขึ้นมา ยังต้องตามติดโลกและไลฟ์สไตล์ยุคใหม่ให้ทันอยู่เสมอ เพื่อจะรู้ว่ากลุ่มเป้าหมายนั้นใช้ชีวิตกันอย่างไร โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสินค้าหรือบริการที่รับผิดชอบ อยู่

2. กฎการออกแบบ UI ให้สวยงาม ที่ใครก็เรียนรู้ได้

กฎข้อที่ 1. แสงต้องมาจากบนฟ้า เมื่อโหระที่มีแสงสาดลงมา ก็ต้องเกิดเงา อยู่ด้านล่าง เพราะฉะนั้น ด้านบนของสิ่งที่โดนแสงจะสว่าง และด้านล่างจะมีตกว่าเสมอ การออกแบบ User Interface ก็เป็นไปตามเรื่องแสงนี้เช่นกัน ถ้าสังเกตในเว็บไซต์ต่าง ๆ จะเห็นว่า UI หลาย ๆ จุด เช่น ปุ่ม จะมี การใส่เงาเพื่อให้เรารู้สึกว่าปุ่มเป็น 3 มิติ หนีออกมาจากหน้าเว็บไซต์นั่นเอง ปัจจุบัน Material Design ซึ่งเป็นหลักที่ใช้ดีไซน์ Product โดยเน้นการแสดงความรู้สึกของสิ่งต่าง ๆ ด้วยแสงเงา เลียนแบบเงาของจริง กับสิ่งที่มาจากในชีวิตจริง (แสงเงา ความลึก ความนูน)

กฎข้อที่ 2. เริ่มด้วย ขาว-ดำ เสมอ การออกแบบเป็นสี ขาว-ดำ ก่อน แล้วค่อยใส่สีเข้าไปทีละนิด จะช่วยให้ดีไซน์ UI ที่ซับซ้อนออกมาได้ง่ายขึ้น และนอกจากนั้นยังทำให้โฟกัสกับเรื่องการจัดช่อง วาง และวาง Layout สิ่งต่าง ๆ ก่อนด้วย ควรออกแบบเป็นสีขาว-ดำก่อนเพื่อจัดวาง UI Element ต่าง ๆ ให้เข้าที่ และคิดวิธีให้เว็บออกมาดูสวยและใช้งานง่าย โดยไม่พึ่งการใช้สีเลย แม้แต่น้อย อันนี้เป็นสิ่งที่ยากครับ หลังจากนั้นค่อยใส่สีเข้าไปทีละนิด และจำไว้ว่าการใส่สีทุกครั้ง ต้องมีจุดประสงค์ในการใส่ เราอาจจะพัฒนาไปอีกขั้น โดยการใส่สี 2 สี, 3 สี, 4 สี ไปเรื่อย ๆ ก็ได้ แต่ควรจะใช้สีที่มาจากเนื้อสี (Hue) เดียวกัน เช่น ถ้าใส่สีแดง อาจจะใส่แดง ธรรมชาติ แดงเข้ม แดง อ่อน เทคนิคการเลือกใช้สีในงานออกแบบที่มาจากเนื้อสีหลักไม่เกิน 1-2 เนื้อสี จะทำให้เราสามารถแบ่งส่วนของดีไซน์ที่ต้องการให้เด่น หรือไม่เด่นได้ง่าย ๆ

กฎข้อที่ 3. เพิ่ม Whitespace (ช่องว่าง) เป็นสองเท่า เป็นพื้นที่โล่ง ๆ รอบ ๆ ทุกจุดในงานดีไซน์ เทรนด์ดีไซน์เว็บสมัยใหม่ เน้นความง่าย สบายตามากกว่า งานเว็บดีไซน์ในยุคนี้จึงเน้นเรื่อง Whitespace ถ้าอยากทำ UI ที่ดูแล้วรู้สึกว่ามันการดีไซน์มาแล้ว ต้องมีพื้นที่โล่งเยอะ ๆ บางครั้งก็ ต้องเยอะมาก ๆ ด้วย พยายามใส่ Whitespace ในทุก ๆ อย่าง ไม่ว่าจะป็นตัวหนังสือ แต่ละบรรทัด, ระยะห่างระหว่าง Element ต่าง ๆ บนหน้าเว็บ / แอป, ระยะห่างระหว่างกลุ่ม Element ต่าง ๆ บนหน้าเว็บ / แอป ฯลฯ จะทำให้งานออกมาดูดีขึ้นในทันที

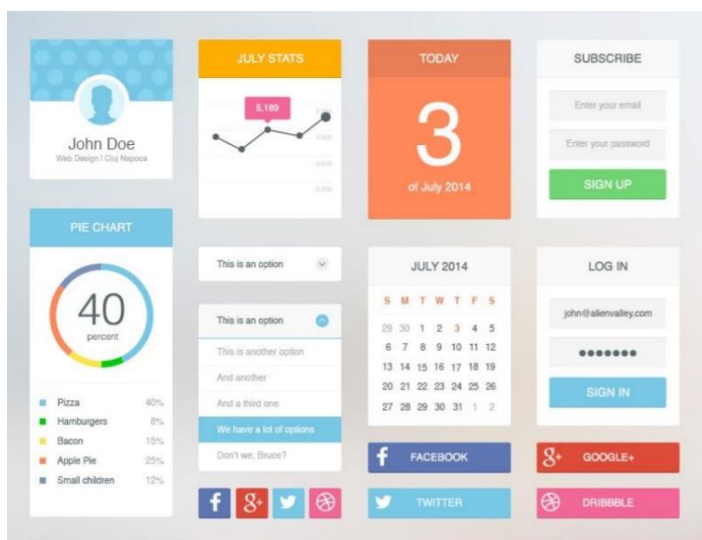
กฎข้อที่ 4. เทคนิคการวางตัวหนังสือบนรูปไม่ให้งอม รูปพื้นหลังต้องสีเข้มและมีจุดที่สีตัดกันไม่เยอะ, ตัวหนังสือต้องสีขาว, ทดสอบทุกขนาดหน้าจอ

กฎข้อที่ 5. เพิ่ม-ลด ความเด่นของตัวหนังสือ สิ่งที่เราสามารถใช้ได้ และแนะนำให้ใช้ คือ เปลี่ยนขนาดตัวหนังสือ, เปลี่ยนสีตัวหนังสือ, ปรับตัวหนา-บาง, ใช้ตัวพิมพ์เล็ก ตัวพิมพ์ใหญ่ (ในภาษาไทยเราไม่มี แต่ในภาษาอังกฤษการใช้ตัวพิมพ์เล็ก ใหญ่ก็สร้างความแตกต่างได้ง่าย), ใช้ตัวเอียง, เปลี่ยนระยะห่างตัวหนังสือ, เปลี่ยนระยะห่างของกล่อง, การใช้ตัวหนังสือมีหาง (Serif) ไม่มีหาง (สำหรับภาษาไทย จะเป็นแบบมีหัว) การทำให้เด่นขึ้นอธิบายให้เข้าใจง่าย ๆ คือ เป็นการทำให้ตัวหนังสือจุดนั้นมองเห็นได้ชัดเจนกว่าจุดอื่นไม่ว่าจะเป็นการทำตัวหนังสือใหญ่,

ฟอนต์หนา,ตัวพิมพ์ใหญ่ ฯลฯ ส่วนการทำให้เด่นน้อยลงเป็นการทำให้ตัวหนังสือจุดนั้นมองเห็นได้ยากกว่าจุดสำคัญอื่น ไม่ว่าจะเป็นการทำให้ตัวหนังสือเล็ก, ฟอนต์บาง, ลด Contrast ฯลฯ

กฎข้อที่ 6. เลือกใช้ฟอนต์ให้เหมาะสม ฟอนต์เป็นตัวกำหนด Mood & Tone ของงานดีไซน์ที่สำคัญมาก ฟอนต์แต่ละแบบให้ความรู้สึกแตกต่างกันไป อยากทำงานดีไซน์ให้ดู Modern, Clean ก็ต้องเลือกฟอนต์ที่ให้สื่อไปในทางเดียวกัน แนะนำ และใช้บ่อย ๆ คือ Lato, Open Sans, Bebas Neue, Montserrat, Raleway

กฎข้อที่ 7. ขโมยอย่างศิลปิน การจะทำให้ UI Element ง่าย ๆ เช่น ปุ่ม, ตาราง, Popups ให้ดูดีได้นั้นยากมาก เพราะฉะนั้นเลยใช้วิธีศึกษาจากเว็บไซต์ต่างประเทศหรือเว็บไซต์อื่น ๆ

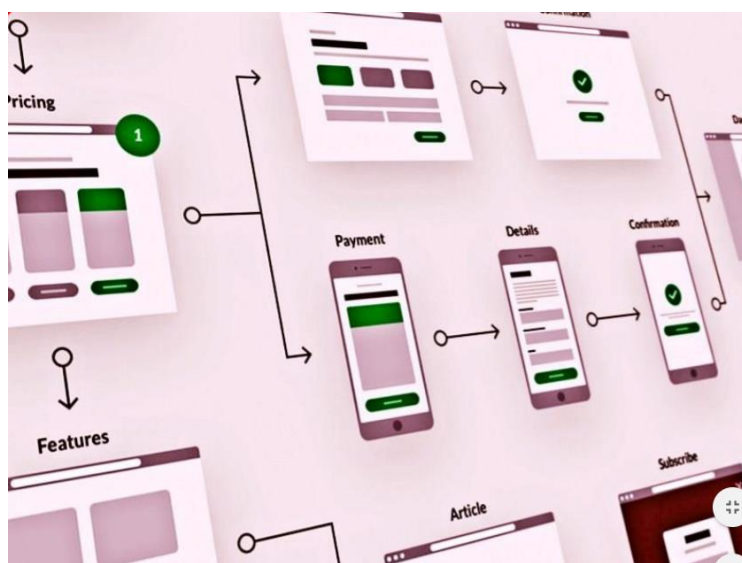


ภาพที่ ค.2 ภาพตัวอย่างการออกแบบหน้า UI

การออกแบบ UX (User Experience)

1. User Experience

เป็นงานออกแบบด้านนี้จะเกี่ยวข้องกับทุกกระบวนการที่สินค้าหรือบริการหนึ่ง ๆ มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ โดยเน้นไปที่การนำสินค้าหรือบริการไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้เพื่อจะเก็บข้อมูลและผลตอบรับอย่างละเอียดกลับมาพัฒนาตัวสินค้าหรือบริการต่อไป การทดสอบเรื่อง UX นี้ควรทำทั้งก่อนและหลังเปิดตัวสินค้า โดยครอบคลุมทั้งสินค้า/บริการดิจิทัล และสินค้า/บริการทั่วไปด้วย



ภาพที่ ค.3 ภาพตัวอย่างกระบวนการทำงาน UX

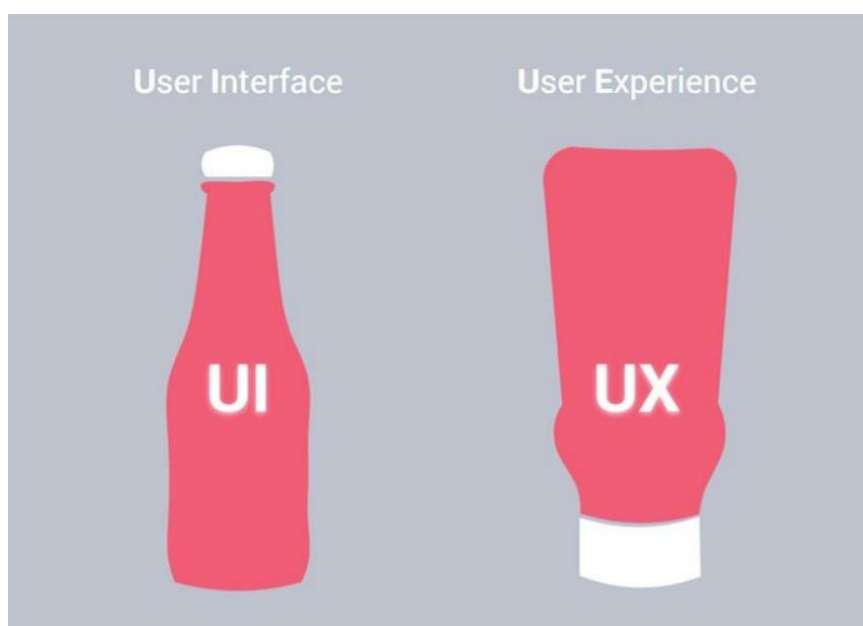
ผลงานของ UX Designer มักออกมาในรูปของรายงานการทดสอบสินค้าหรือบริการหนึ่ง ๆ ที่เกิดจากการสังเกต ติดตามผล และการวิเคราะห์ในแต่ละชั้น เพื่อจะตอบคำถามว่าใครใช้, ใช้ทำอะไร, ใช้อย่างไร, หรือ ใช้ในสภาพแวดล้อมไหน อย่างละเอียด จากนั้นนักออกแบบ UX ก็จะนำข้อมูลเหล่านี้มาจัดลำดับความสำคัญ เพื่อให้เห็นว่าสินค้าหรือบริการนั้น ๆ มีฟังก์ชันหรือฟีเจอร์ อะไรบ้างที่สำคัญกับกลุ่มเป้าหมาย นำไปสู่การปรับปรุงสินค้า/บริการให้ตรงใจ และแก้ปัญหาได้รวดเร็ว

หนึ่งในเรื่องหลักที่ UX Designer ต้องทำก็คือ Usability Testing คือการให้กลุ่มเป้าหมายได้ทดลองใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการด้วยตัวเอง แล้วถ่ายบันทึกเก็บไว้เพื่อนำมาพิจารณาว่ามีข้อติดขัดในส่วนไหนบ้าง โดยอาจจะสร้างตัวงานให้ทดลองใช้ 2 แบบ (A/B Testing) แล้วสังเกตว่าแบบไหนได้รับการตอบสนองที่ดีกว่ากัน ในการทดสอบลักษณะนี้หากเป็นเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน การตรวจวัดก็จะง่ายขึ้น เพราะนอกจากจะถ่ายวิดีโอกับกลุ่มตัวอย่างได้แล้วเรายัง

สามารถเก็บข้อมูลจากผู้ใช้โดยตรงด้วยระบบ Analytics (เช่น Google Analytics) ซึ่งจะรายงานยอดผู้เข้าชมแยกตามเพจต่าง ๆ พร้อมระบุเวลาการใช้ พฤติกรรมการคลิก ฯลฯ ได้อย่างละเอียด

2. การออกแบบ UX ที่ดี

ซึ่งจะได้ประสบการณ์การใช้งานเชิงบวกในการเพิ่มประสิทธิภาพของผู้ใช้อย่างแน่นอน



ภาพที่ ค.4 ภาพตัวอย่างการเปรียบเทียบระหว่าง UX และ UI

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