

## สรุปบทเรียน หลักการออกแบบ UX/UI เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้ใช้

### ระบบเรียนออนไลน์ e-learning ของสถาบัน TDGA

---

ผู้รับการฝึกอบรม : นายชุตitech ลากมา

ตำแหน่ง : นักวิชาการเผยแพร่ปฏิบัติการ

สังกัด : กลุ่มงานพิพิธภัณฑสถาน สำนักงานเลขาธิการกรม

หน่วยงานที่จัดอบรม : สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล (Thailand Digital Government Academy)

#### คำอธิบายบทเรียน

การออกแบบ User Experience (UX) และ User Interface (UI) นั้น มุ่งเน้นให้ผู้ที่ศึกษาสามารถพัฒนาสินค้าในรูปแบบดิจิทัล (Digital Product) เช่น หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-book) เว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน เป็นต้น ให้สินค้าเหล่านี้มีความเป็นเอกลักษณ์ น่าดึงดูดใจ และผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงข้อมูลตามที่เราต้องการจะสื่อสารได้อย่างโดยง่าย พร้อมทั้งสามารถสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้งานได้

UX หรือ User Experience ประสบการณ์ที่ดีของผู้ใช้ เช่น ความเร็วในการแสดงผล การหาสิ่งที่สนใจได้อย่างง่ายดาย การใช้งานไม่ซับซ้อน เป็นต้น การออกแบบ UX ที่ดีคือการนำประสบการณ์ที่ดีของผู้ใช้งานมาเป็นส่วนหนึ่งในการออกแบบของสิ่งหนึ่ง เพื่อให้ผู้ใช้งานใช้แล้วรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของวิถีการใช้ชีวิตของผู้ใช้งาน รู้สึกชอบ รู้สึกดีกับการใช้งานเพิ่มมากขึ้นและสิ่งที่สำคัญคืออยากกลับมาใช้งานใหม่ ทั้งนี้ทั้งนั้นการออกแบบ UX ที่ดีนั้นก็ต้องมี UI ที่ดีด้วย

UI หรือ User Interface คือ ส่วนติดต่อกับผู้ใช้งาน เช่น รูปแบบการจัดวาง โทนีสี ความสวยงาม น่าดึงดูดใจ เป็นต้น การออกแบบ UI ที่ดีคือการนำ UX ที่ดีมาทำการออกแบบให้ดูน่าสนใจ เพิ่มเติมความรู้สึกน่าใช้งานให้มากขึ้นให้ดูมีชีวิตชีวา และมีความน่าสนใจ นอกจากนั้นยังทำให้ดูมีความน่าเชื่อถือ และทำให้รู้สึกถึงตัวตนภาพลักษณ์ของผู้ที่ต้องการสื่อสารได้อีกด้วยจากความหมายของ UX/UI ที่ได้กล่าวมาแล้วนั้นจะเห็นได้ว่า ทั้ง ๒ ส่วนนี้ มีความสัมพันธ์กัน เพื่อให้ผลลัพธ์ที่ออกมานั้นมีความสวยงามและน่าใช้งานมากที่สุด

องค์ประกอบในการออกแบบ UX มีกระบวนการหรือแนวคิดในการออกแบบ ได้แก่

๑. Design Thinking : คือการคิดเชิงออกแบบ เป็นกระบวนการคิดที่ให้ความสำคัญกับการทำความเข้าใจปัญหาของผู้ใช้ เพื่อให้สิ่งที่ออกแบบมาตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานสูงสุด ผ่าน ๕ ขั้นตอน ได้แก่

- Empathize หรือการพยายามทำความเข้าใจผู้ที่ใช้งานและผู้ที่เกี่ยวข้อง
- Define หรือการตีความปัญหา ดูว่าอะไรคือสิ่งที่ควรพัฒนาให้ตอบโจทย์
- Ideate การระดมไอเดียเพื่อพัฒนาการทำงาน
- Prototype ทดสอบไอเดียที่คิดมาด้วยการสร้างแบบจำลอง
- Test ทดลองนำต้นแบบนำไปใช้จริงมาปฏิบัติก่อน เพื่อทดสอบประสิทธิภาพ

๒. Service Design : เป็นการนำ Design Thinking มาออกแบบการบริการ ที่จะเน้นแค่การบริการเท่านั้น โดยจะคำนึงถึงประสบการณ์ของผู้ที่เกี่ยวข้องในงานทั้งหมด เพื่อสร้างระบบที่มีประสิทธิภาพ และมีความต่อเนื่องกันตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ

๓. Design Sprint : เป็นกระบวนการเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ ที่ออกสู่ตลาดแล้วได้อย่างเป็นระบบ จุดเด่นในส่วนนี้คือความรวดเร็ว โดยจะใช้เวลาเพียงไม่กี่วันเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

๔. User Centered Design : กระบวนการออกแบบที่ให้ความสำคัญกับผู้ใช้งานเป็นหลัก โดยผู้ใช้งานจะเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการออกแบบร่วมกัน

องค์ประกอบในการออกแบบ UI มีกระบวนการหรือแนวคิดในการออกแบบ ได้แก่

๑. Information Design : กระบวนการออกแบบที่เน้นนำเสนอข้อมูล เพื่อสร้างความเข้าใจและเกิดการเรียงลำดับข้อมูลได้อย่างครบถ้วนและถูกต้อง

๒. Interaction Design : กระบวนการออกแบบโดยคำนึงถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งานกับวัตถุที่เน้นการตอบสนองที่ถูกต้อง และผู้ใช้งานสามารถไปถึงเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว เช่น การกดปุ่มลดเสียงแล้วเสียงเบาลง หรือการใช้คำที่สื่อความหมาย ทำให้ผู้ใช้งานทราบได้ทันทีว่าต้องการจะสื่อสารความหมายอะไร หรือให้ผู้ใช้ทำอะไร เป็นต้น

๓. Information Architecture : เป็นการจัดเรียงข้อมูลอย่างเป็นระบบ และการจัดกลุ่มข้อมูลให้มีความถูกต้อง เพื่อให้ผู้ใช้งานรู้ลำดับการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว เช่น การทำแผนผังเว็บไซต์ (Sitemap)

๔. Visual Design : เน้นการนำเสนอภาพเพื่อให้เกิดความสวยงาม ครอบคลุมองค์ประกอบ เช่น การจัดวางตำแหน่ง, การใช้สี, การใช้ตัวอักษร ในการนำเสนอให้สวยงาม ให้ผู้อ่านเข้าใจได้ง่าย เช่น การทำอินโฟกราฟิก

๕. Human Computer Interaction : เป็นแนวทางที่เกี่ยวกับการออกแบบ ประเมินผล และนำไปพัฒนาของระบบคอมพิวเตอร์ที่มีการโต้ตอบเพื่อให้นักมนุษย์ใช้งาน

การออกแบบมีอยู่ในทุกอย่างไม่ว่าจะเป็น การออกแบบสินค้า บริการ หรือซอฟต์แวร์ต่างๆ เราไม่ได้ออกแบบแค่ให้ใช้งานได้เท่านั้น แต่ต้องมีมาตรฐานในการออกแบบ เพื่อสร้างประสบการณ์ความพึงพอใจให้กับลูกค้าให้กลับมาใช้งานใหม่อีกครั้ง ประโยชน์ของการออกแบบแบ่งได้ ๒ กลุ่มคือ ความถูกต้อง สร้างกระบวนการทำงานที่ถูกต้อง เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ตามที่ใช้ต้องการ และความถูกต้อง สร้างความพึงพอใจของผู้ใช้งานให้อยากกลับมาใช้งานอีก ทั้ง ๒ กลุ่มเป็นสิ่งที่คู่กัน เพราะถ้าเราออกแบบ UX/UI แล้ว ผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้ อย่างถูกต้องและเกิดความพึงพอใจ จะถือว่าเราประสบความสำเร็จกับการออกแบบ

ผลกระทบที่ผู้ใช้ได้รับ กรณีออกแบบ UX/UI ได้ไม่ดีพอ ผู้ใช้ต้องเสียเวลาเพิ่มมากขึ้น ในการทำความเข้าใจและเรียนรู้การใช้งาน เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ต้องการ ส่งผลให้ผู้ใช้เสียความรู้สึกและไม่อยากกลับมาใช้งานอีก เสียโอกาสหรือทรัพย์สิน เช่น การออกแบบที่ทำให้ผู้ใช้รู้สึกสับสน ผู้ใช้อาจเข้าใจผิดทำให้เกิดความผิดพลาด นำมาซึ่งความเสียหายต่อผู้ใช้งานได้ ดังนั้นเราจึงควรใส่ใจกับการออกแบบ เพื่อสร้างกระบวนการที่ถูกต้อง เข้าใจง่าย นำมาซึ่งความพึงพอใจและความประทับใจของผู้ใช้งาน