ศาสตร์และศิลป์แห่งการออกแบบ UX/UI เพื่อผู้ใช้งาน

หลักการออกแบบ UX (User Experience) และ UI (User Interface) มีความแตกต่างกันแต่ต้องทำงานร่วมกันเพื่อให้เกิดประสบการณ์การใช้งานที่มีประสิทธิภาพ ราบรื่น และสวยงาม

โดยสามารถแบ่งหลักการที่สำคัญออกเป็น 2 ส่วนหลักๆ ดังนี้ครับ

หลักการออกแบบฝั่ง UX (เน้นการสร้างประสบการณ์ที่ดีและลื่นไหล) การออกแบบ UX คือการคิดกระบวนการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานเป็นหลัก

มีหลักการสำคัญดังนี้:

ยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง (User-centric): เริ่มต้นจากการทำความเข้าใจผู้ใช้ผ่านการทำ UX Research เพื่อหาว่าผู้ใช้ต้องการอะไรและเจอปัญหาอะไร โดยอาจใช้เครื่องมืออย่าง การสัมภาษณ์ผู้ใช้ (User Interview), Affinity Mapping, การสร้าง Persona, และ User Journey Map

ใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (UX Design Process): นิยมใช้กระบวนการต่างๆ เพื่อแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ เช่น

Design Thinking: ประกอบด้วย 5 ขั้นตอนคือ Empathize (เข้าใจปัญหา), Define (ระบุปัญหา), Ideate (ระดมความคิด), Prototype (สร้างต้นแบบ), และ Test (ทดสอบ)

Lean UX: เน้นความรวดเร็วโดยผ่านขั้นตอน Think, Make, และ Check

Double Diamond: ประกอบด้วย Discover, Define, Develop, และ Deliver

ใช้หลักจิตวิทยาเพื่อลดการคิดเยอะ (Cognitive Load): ต้องออกแบบไม่ให้ผู้ใช้เกิดคำถามหรืองุนงงเวลาใช้งาน

เช่น

Mental Models: ออกแบบโดยอิงจากประสบการณ์หรือภาพในหัวที่ผู้ใช้คุ้นชิน หากเป็นสิ่งใหม่ควรจำลองประสบการณ์จากโลกความเป็นจริง (Match Between the System and the Real World)

10 Usability Heuristics: กฎเกณฑ์ที่ช่วยให้ใช้ง่าย เช่น Visibility of System status การบอกสถานะว่าระบบกำลังทำอะไรอยู่ (เช่น การมี Progress Bar เวลาอัปโหลดไฟล์) และ Error Prevention ป้องกันความผิดพลาดของผู้ใช้ (เช่น แบ่งช่องกรอกตัวเลขบัตรเครดิต)

ทดสอบความสามารถในการใช้งาน (Usability Testing): เพื่อให้ได้ข้อมูลว่าผู้ใช้งานมีส่วนร่วมกับผลิตภัณฑ์อย่างไร ใช้งานง่ายหรือไม่ และช่วยระบุปัญหาเพื่อนำมาปรับปรุงก่อนใช้งานจริง

หลักการออกแบบฝั่ง UI (เน้นความสวยงาม ใช้งานง่าย และตอบสนองผู้ใช้) การออกแบบ UI คือการออกแบบรูปลักษณ์และส่วนต่อประสาน เช่น ไอคอน ปุ่ม และข้อความ

มีหลักการที่สำคัญดังนี้:

จัดลำดับความสำคัญ (Visual Hierarchy): เป็นการจัดระเบียบองค์ประกอบเพื่อให้ผู้ใช้งานมองเห็นสิ่งต่างๆ ตามลำดับความสำคัญ

โดยอาศัยเทคนิคต่างๆ ได้แก่

การใช้สี (Color) และความต่าง (Contrast): ใช้โทนสว่างเพื่อเน้นจุดที่ต้องการให้โดดเด่น หรือใช้สีเข้ม-สว่างตัดกันเพื่อแบ่งชนิดข้อมูลให้ชัดเจน

นอกจากนี้ ยังมีหลักทฤษฎี Gestalt Theory เรื่อง Contrast เพื่อช่วยให้สมองผู้ใช้แยกข้อมูลและตัดสินใจกดปุ่มได้เร็วขึ้น

ขนาดและสัดส่วน (Proportions): องค์ประกอบที่สำคัญควรมีขนาดใหญ่สุด เพื่อดึงดูดสายตาเป็นลำดับแรก โดยแนะนำให้ใช้เพียง 3 ขนาด (เล็ก กลาง ใหญ่) เพื่อไม่ให้สับสน

การจัดกลุ่ม (Grouping/Alignment): จัดองค์ประกอบที่มีบริบทเดียวกันให้อยู่ในกลุ่มเดียวกัน และเว้นพื้นที่ว่างแยกให้ชัดเจน การใช้ Alignment ในการจัดหน้าจะทำให้ผู้ใช้รู้สึกว่าใช้งานง่าย และไม่เหนื่อย

สร้างระบบการออกแบบ (Design Systems): เพื่อกำหนดมาตรฐานการทำงานร่วมกันในทีม

เช่น

Typography Systems: กำหนดขนาดและประเภทฟอนต์ให้ชัดเจน (ขนาดเล็กสุดที่ควรอ่านได้ใน Interface คือ 16px)

Color Systems: ไม่ควรใช้สีหลักเกิน 5 สีเพื่อให้สบายตา

และควรแบ่งหมวดหมู่ เช่น Primary (สีหลัก), Background, Error (สีแดงเมื่อข้อมูลขัดข้อง), และ Success (สีเขียวเมื่อสำเร็จ)

Components & Grid Systems: การจัดทำไอคอน รูปแบบปุ่มสถานะต่างๆ (เช่น ปกติ, ชี้เมาส์, ปิดใช้งาน) ให้เป็นระบบ รวมถึงการใช้ระบบกริด (Column, Row, Margin, Gutter) เพื่อควบคุมความสม่ำเสมอของสัดส่วนหน้าจอ

ความเรียบง่ายและการสื่อสารตัวตน (Minimal Design & Brand Identity): เทรนด์ออกแบบเน้นการลดทอนสิ่งที่ไม่มีความจำเป็น เพื่อให้ผู้ใช้โฟกัสที่ข้อมูลสำคัญหรือปุ่ม Call to Action ได้ทันที ควบคู่ไปกับการสื่อสารตัวตนผ่านสีหรือฟอนต์ของแบรนด์