

หน่วยที่ 3

การออกแบบส่วนติดต่อกับผู้ใช้ (User Interface) และระบบนำทาง (Navigation)

หัวข้อ (Topics)

- 3.1 ความหมายและความสำคัญของส่วนติดต่อกับผู้ใช้ (User Interface)
- 3.2 การออกแบบส่วนติดต่อกับผู้ใช้ (User Interface)
- 3.3 ความหมายและความสำคัญของระบบนำทาง (Navigation)
- 3.4 การออกแบบระบบนำทาง (Navigation)

แนวคิด (Main Idea)

การพัฒนาเว็บไซต์ในงานธุรกิจให้ประสบความสำเร็จนั้นจะต้องมีการศึกษาข้อมูลพื้นฐานเพื่อให้สามารถออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์ในงานธุรกิจได้อย่างเหมาะสมในหน่วยนี้ประกอบไปด้วยเนื้อหาที่จำเป็นต้องเรียนรู้ได้แก่ ความหมายและความสำคัญของส่วนติดต่อกับผู้ใช้ (User Interface) การออกแบบส่วนติดต่อกับผู้ใช้ (User Interface) ความหมายและความสำคัญของระบบนำทาง (Navigation) การออกแบบระบบนำทาง (Navigation)

สมรรถนะย่อย (Element of Competency)

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับความหมายและความสำคัญของส่วนติดต่อกับผู้ใช้ (User Interface)
2. แสดงความรู้เกี่ยวกับการออกแบบส่วนติดต่อกับผู้ใช้ (User Interface)
3. แสดงความรู้เกี่ยวกับความหมายและความสำคัญของระบบนำทาง (Navigation)
4. แสดงความรู้เกี่ยวกับการออกแบบระบบนำทาง (Navigation)

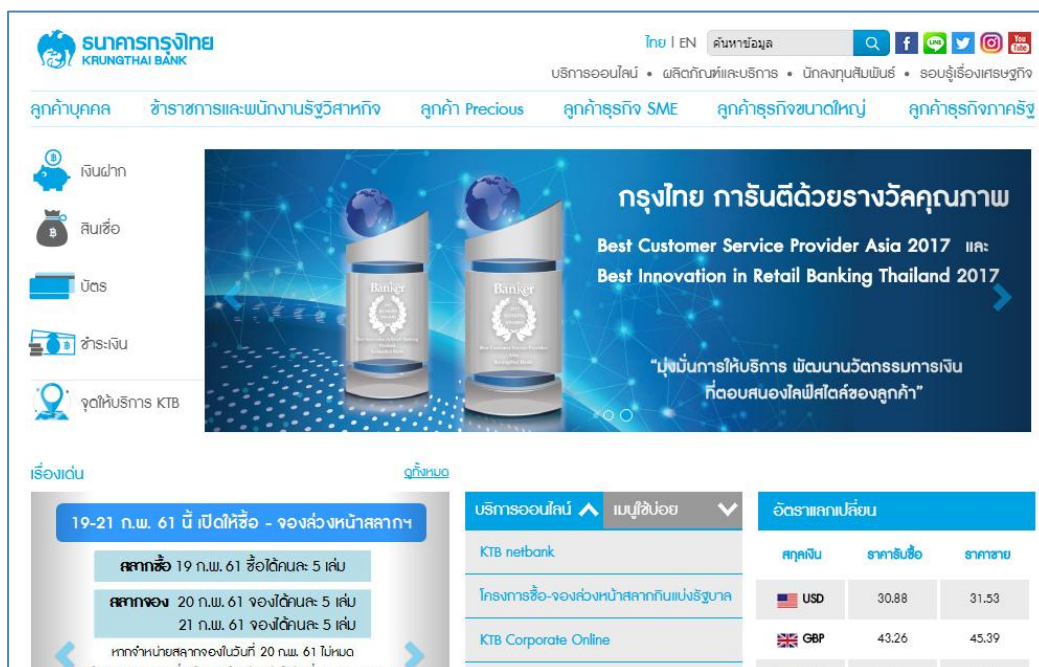
จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (Behavioral Objectives)

1. มีความรู้เกี่ยวกับความหมายและความสำคัญของส่วนติดต่อกับผู้ใช้ (User Interface)
2. มีความรู้เกี่ยวกับการออกแบบส่วนติดต่อกับผู้ใช้ (User Interface)
3. มีความรู้เกี่ยวกับความหมายและความสำคัญของระบบนำทาง (Navigation)
4. มีความรู้เกี่ยวกับการออกแบบระบบนำทาง (Navigation)

3.1 ความหมายและความสำคัญของส่วนติดต่อกับผู้ใช้ (User Interface)

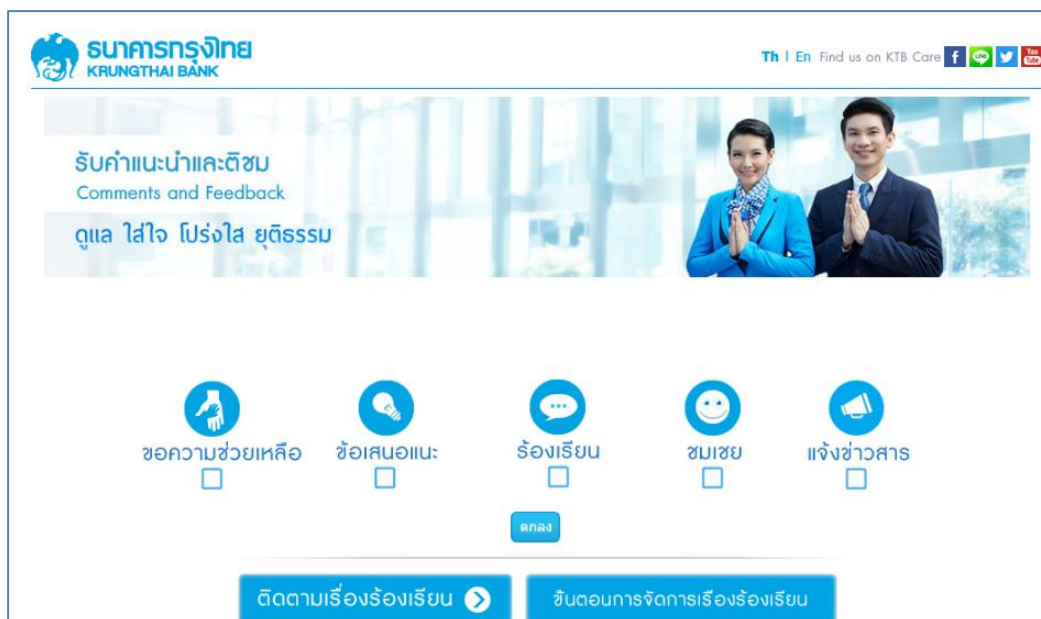
ส่วนติดต่อกับผู้ใช้ (User Interface, UI) หมายถึง ส่วนที่ถูกออกแบบให้มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ ไม่ว่าจะเป็น หน้าจอ เมนู ฟังก์ชันการใช้งาน ภาพกราฟิก หรือข้อความที่ทำหน้าที่ติดต่อประสานระหว่างระบบกับผู้ใช้ ซึ่งในบทนี้จะเน้นในเรื่องของหน้าตาของเว็บไซต์ในส่วนที่ผู้ใช้จะมองเห็นและกระทำได้ การออกแบบส่วนติดต่อกับผู้ใช้โดยเน้นในส่วนหน้าเว็บไซต์ การแสดงภาพกราฟิกที่โดดเด่น มีเอกลักษณ์จะเป็นการดึงดูดให้ผู้พบเห็นเข้ามาเยี่ยมชมเว็บไซต์ได้เป็นอย่างดี แต่ถ้าวการออกแบบเว็บไซต์ผิดพลาดจะทำให้ผู้พบเห็น ไม่อยากกลับมาใช้เว็บไซต์อีก ซึ่งเป็นผลให้เว็บไซต์ ไม่มีผู้เข้ามาใช้งานในที่สุด สิ่งที่ควรคำนึงถึงในการออกแบบส่วนติดต่อกับผู้ใช้ มีดังนี้

1) หน้าตาเว็บไซต์ต้องเรียบง่าย จะสามารถเน้นข้อความหรือภาพที่ต้องการให้โดดเด่นได้มากขึ้น นอกจากนี้ยังทำให้ผู้ใช้งานรู้สึกสบายใจ สบายตาเมื่อเข้ามาชมเว็บอีกด้วย



รูปภาพที่ 3.1 ตัวอย่างหน้าเว็บ (<http://www.ktb.co.th/>)

2) เมนูใช้งานง่ายและเป็นมิตรต่อผู้ใช้งาน การออกแบบส่วนติดต่อกับผู้ใช้ที่ดีต้องมีเมนูหรือระบบนำทาง (Navigation) ของเว็บไซต์ที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน ทำให้ผู้เยี่ยมชมเว็บไซต์ไปยังส่วนต่าง ๆ ของเว็บได้อย่างถูกต้อง



รูปภาพที่ 3.2 ตัวอย่างเมนูที่ใช้งานง่ายเป็นมิตรต่อผู้ใช้งาน
(<https://www.cb.ktb.co.th/complaint/customer/default.aspx>)

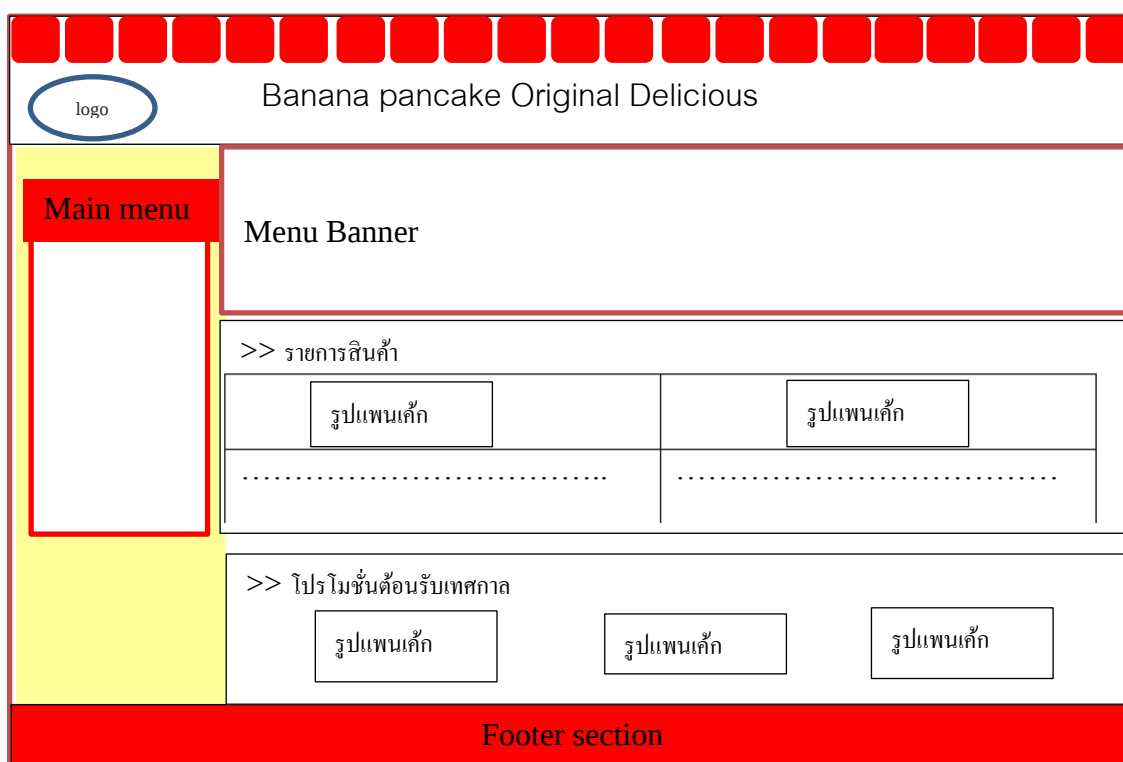
3) มีช่องทางการติดต่อที่ชัดเจน ช่องทางการติดต่อเว็บไซต์ ความสำคัญอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อเพื่อสอบถามข้อมูลต่าง ๆ หรือการสั่งซื้อสินค้า หากมีช่องทางการติดต่อที่ชัดเจนจะทำให้ผู้ใช้งานเว็บไซต์เกิดความน่าเชื่อถือและไว้วางใจมากยิ่งขึ้น



รูปภาพที่ 3.3 ตัวอย่างหน้าจอที่มีช่องทางการติดต่อที่ชัดเจน
(<https://www.ktbnetbank.com/consumer/>)

3.2 การออกแบบส่วนติดต่อกับผู้ใช้ (User Interface Design)

การออกแบบส่วนติดต่อกับผู้ใช้หรือหน้าตาของเว็บไซต์ให้เป็นมิตรต่อผู้ใช้งาน เช่น ภาพกราฟิกสวย สะอาด คมชัด ดูสวยงามน่าใช้งาน มีปุ่มแสดงการกระทำต่างๆ ชัดเจน เช่น ปุ่มสั่งซื้อสินค้า ปุ่มกดอ่านเนื้อหา ปุ่มติดต่อเจ้าของเว็บไซต์ เป็นต้น การออกแบบส่วนติดต่อกับผู้ใช้มีกระบวนการเริ่มจากการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องตลอดจนภูมิ ความรู้ หลักจิตวิทยา การออกแบบกราฟิก การศึกษาพฤติกรรมมนุษย์ ซึ่งนำความรู้ในเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้มารวมกันเพื่อพัฒนากระบวนการออกแบบส่วนติดต่อกับผู้ใช้งานให้มีประสิทธิภาพ ในการออกแบบส่วนติดต่อกับผู้ใช้มีวัตถุประสงค์หลักคือ สามารถใช้งานได้ง่าย ใช้ทักษะส่วนบุคคลน้อย มีการฝึกอบรมการใช้งานน้อย นอกจากนี้ การออกแบบส่วนต่อกับผู้ใช้ที่ดีจะทำให้ระบบใช้งานได้ง่าย เรียนรู้ได้ง่าย เมื่อได้ระบบที่ดีจะสามารถแข่งขันกับระบบอื่น ๆ ในตลาดได้ตัวอย่างการออกแบบส่วนติดต่อกับผู้ใช้ร้านขายแพนเค้กกล้วยหอม ตามโครงสร้างเว็บเพจหน้าหลัก ดังนี้



รูปภาพที่ 3.4 การออกแบบส่วนติดต่อกับผู้ใช้หน้า Homepage

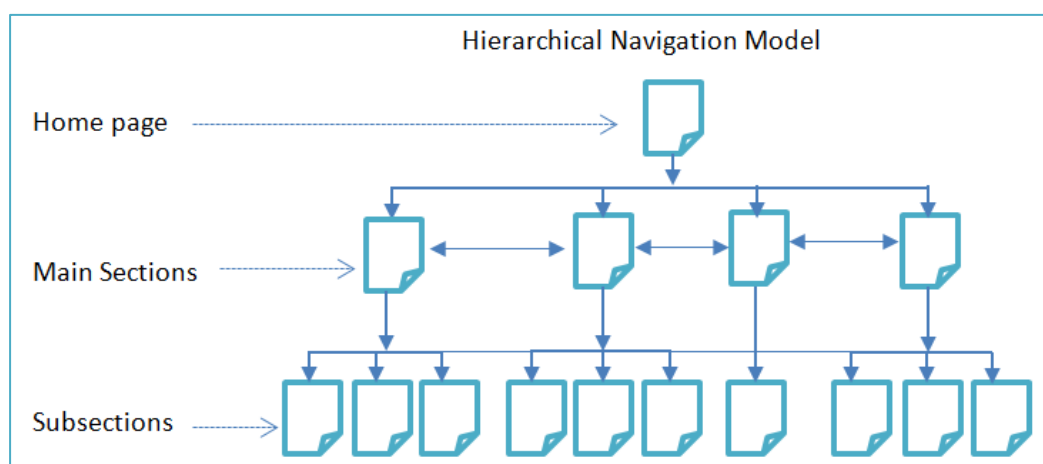
3.3 ความหมายและความสำคัญของระบบนำทาง (Navigation)

ระบบนำทาง (Navigation) หมายถึง ระบบที่จะนำผู้ชมไปยังหน้าต่าง ๆ ของเว็บไซต์ ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้รวดเร็ว ระบบนำทางเปรียบเสมือนป้ายบอกทางให้ผู้เดินทางสามารถเดินทางไปยังเป้าหมายที่ต้องการ ระบบนำทาง (Navigation) ในเว็บไซต์มีความสำคัญมาก เนื่องจาก ระบบนำทาง (Navigation) บนเว็บไซต์ จะช่วยให้ผู้ใช้งานเว็บไซต์เข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ใน

เว็บไซต์ตามที่คุณพัฒนาเว็บไซต์ได้ออกแบบไว้ ซึ่งเว็บไซต์จะมีประสิทธิภาพมากหรือน้อยนั้น ระบบนำทางของเว็บไซต์เป็นอีกส่วนหนึ่งในการสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้งาน

3.3.1 รูปแบบของระบบนำทาง (Navigation) แบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ ดังนี้ คือ

1) ระบบนำทางแบบลำดับชั้น (Hierarchical) เป็นระบบนำทางแบบพื้นฐาน โดยมีหน้าโฮมเพจหนึ่งหน้าทำหน้าที่เชื่อมโยงไปยังหน้าอื่น ๆ ภายในเว็บไซต์ มีข้อจำกัดการเคลื่อนที่เฉพาะในแนวตั้ง กล่าวคือรูปแบบการเคลื่อนที่จากหน้าหลักไปยังหน้าย่อย ๆ ถัดลงไปหรือย้อนกลับขึ้นมา ทำให้ต้องอาศัยระบบนำเพิ่มเติมเพื่อให้สามารถนำทางผู้ใช้ได้ดียิ่งขึ้น



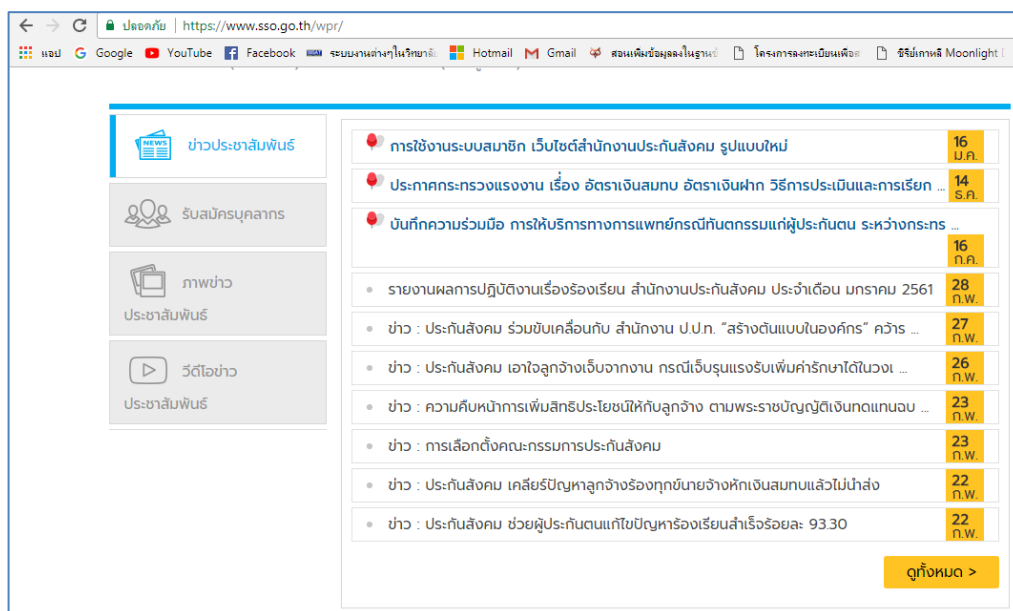
รูปภาพที่ 3.5 รูปภาพ Hierarchical Navigation Model

2) ระบบนำทางแบบโกลบอล (Global) หรือเรียกว่าระบบนำทางแบบตลอดทั่วทั้งเว็บไซต์ เป็นระบบที่ช่วยเสริมข้อจำกัดของระบบนำทางแบบลำดับชั้น (Hierarchical) ทำให้สามารถเคลื่อนที่ได้ทั้งในแนวตั้งและแนวนอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปกติแล้วระบบนี้จะใช้เพื่อเชื่อมโยงไปยังส่วนหลัก ๆ ของเว็บไซต์ซึ่งอาจจะอยู่ด้านบนสุดหรือล่างสุดของเว็บเพจทุก ๆ หน้า ไม่ว่าจะอยู่ในส่วนใด ของเว็บไซต์ ก็สามารถกลับมาไปยังส่วนหลัก ๆ ของเว็บไซต์ได้ตลอดเวลาด้วยระบบนำทางที่อยู่ด้านบนของทุกหน้า



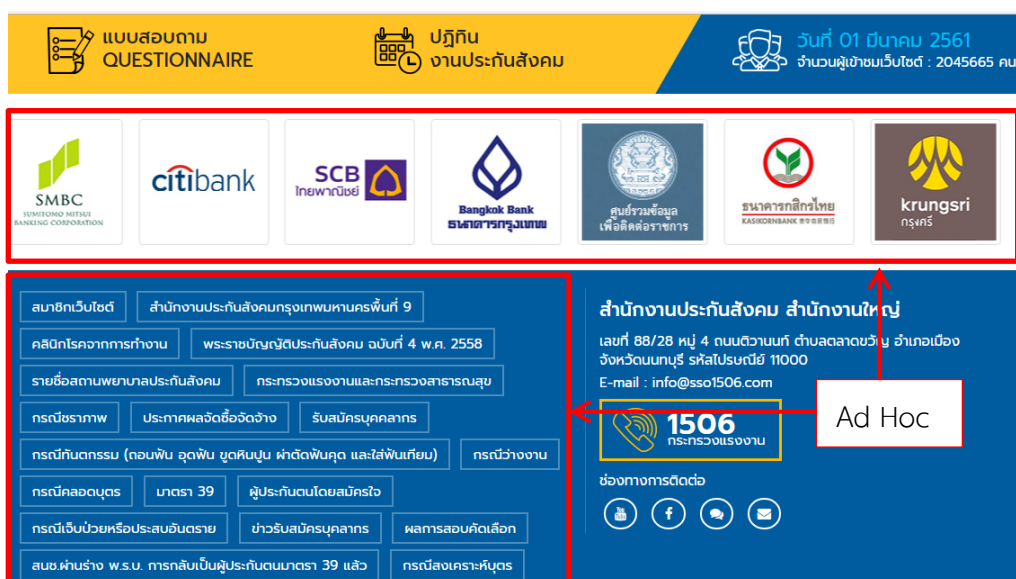
รูปภาพที่ 3.6 ตัวอย่างระบบนำทางแบบโกลบอล (<https://www.sso.go.th>)

3) ระบบนำทางแบบโลคอล (Local) เป็นระบบนำทางที่มีความซับซ้อนมากเหมาะสำหรับบางส่วนของเว็บไซต์ที่ต้องการระบบนำทางที่มีลักษณะเฉพาะตัว เช่น หัวข้อย่อยของเนื้อหาที่อยู่ภายในส่วนหลัก ๆ ของเว็บไซต์ เพื่อเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงเว็บไซต์และลดพื้นที่ในการสร้างระบบนำทางได้ดียิ่งขึ้น



รูปภาพที่ 3.7 ตัวอย่างระบบนำทางแบบโลคอล (<https://www.sso.go.th>)

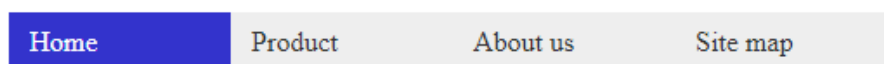
4) ระบบการนำทางแบบเฉพาะที่ (Ad Hoc) เป็นระบบนำทางแบบเฉพาะที่ตามความจำเป็นของเนื้อหา ซึ่งก็คือ “ลิงก์” ของคำหรือข้อความที่น่าสนใจซึ่งฝัง (Embedded link) อยู่ในประโยคที่เชื่อมโยงไปยังรายละเอียดเกี่ยวกับคำนั้น ๆ เพิ่มเติม



รูปภาพที่ 3.8 ตัวอย่างระบบนำทางแบบเฉพาะที่ (<https://www.sso.go.th>)

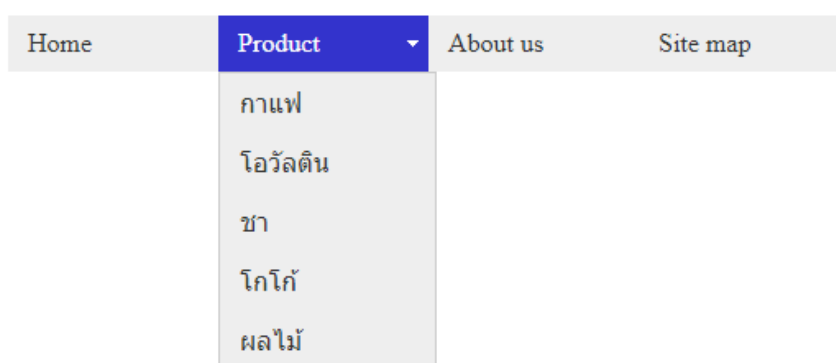
3.3.2 รูปแบบของเมนู (Kinds of Graphical Menus) ที่นิยมใช้งานในเว็บไซต์ มีดังนี้

1) Menu Bar วัตถุประสงค์ คือ รูปแบบเมนูที่แสดงข้อมูลทั่วไปที่มีความถี่ในการใช้งานสูง ซึ่งเมนูนี้จะปรากฏในทุกหน้าของเว็บไซต์ อีกทั้ง เนื้อหาในเมนูจะไม่เปลี่ยนแปลง คุณลักษณะทั่วไป เมนูบาร์จะมีทิศทางในการแสดงข้อมูลเป็นแถวในแนวนอนและอยู่บนสุดของหน้าระบบโดยจะแสดงหัวข้อเมนูหลักของระบบ ซึ่งจัดว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการนำทางในระบบ เมนูบาร์จะต้องมีการออกแบบที่คงเส้นคงวา ใช้งานง่าย ส่วนใหญ่แล้วเมนูบาร์จะใช้ร่วมกับเมนูแบบพูลดาวน์ (Pull-down)



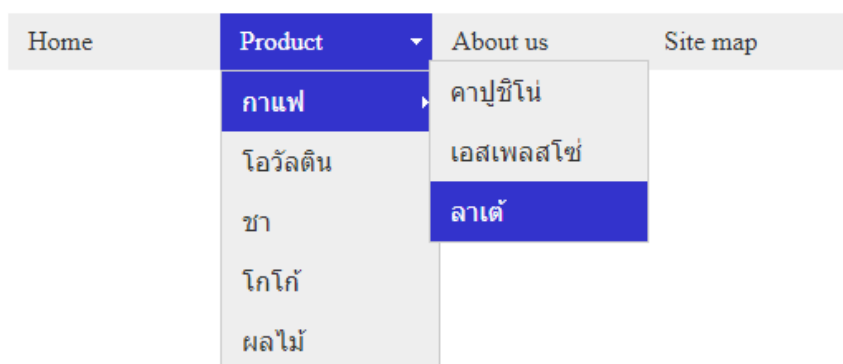
รูปภาพที่ 3.9 ตัวอย่าง Menu bar

2) Pull-down Menu วัตถุประสงค์ คือ ใช้แสดงเมนูร่วมกับเมนูบาร์ ซึ่งใช้กับเนื้อหาในเมนูที่ไม่เปลี่ยนแปลง ข้อเสียของเมนูบาร์ที่รองรับหัวข้อเมนูได้จำนวนจำกัด เมนูแบบ Pull-down จึงสามารถช่วยลดปัญหานี้ได้โดยสามารถแสดงรายการเมนูย่อยในทิศทางแนวตั้งได้



รูปภาพที่ 3.10 ตัวอย่าง Pull-down

3) Cascading Menu คือ เมนูที่ใช้แสดงเมนูย่อยร่วมกับเมนูบาร์และพูลดาวน์เมนู ซึ่งจะสามารถแสดงเมนูย่อยที่มีปริมาณมากได้ ควรหลีกเลี่ยงการใช้เมนูรูปแบบนี้กับเมนูที่มีการใช้งานบ่อยเพราะจะทำให้การนำทางทำได้ไม่สะดวก



รูปภาพที่ 3.11 ตัวอย่าง Cascading Menu

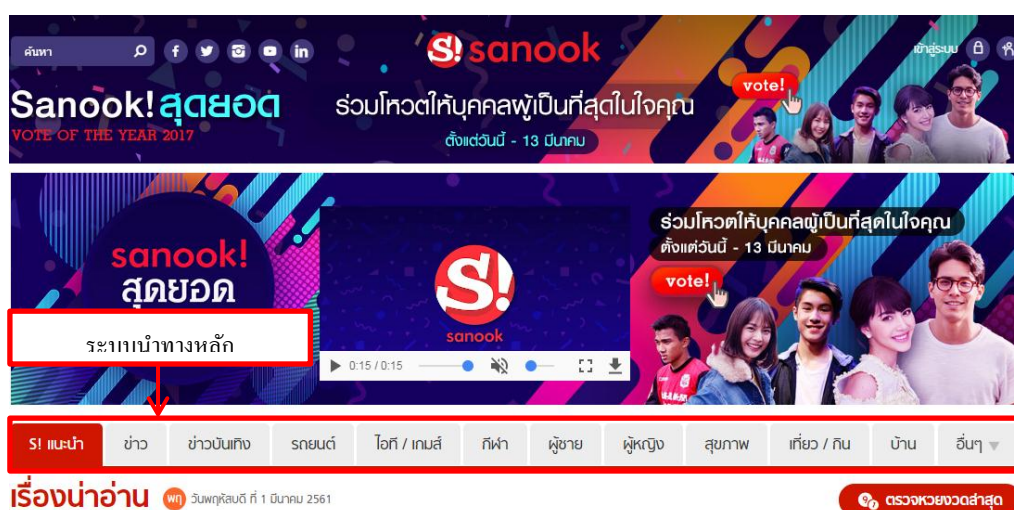
4) Icon Menu วัตถุประสงค์คือ ใช้สำหรับแสดงเมนูที่มีการใช้งานบ่อย และเป็นเมนูที่สามารถทำให้ผู้ใช้งานเข้าใจได้ด้วยสัญลักษณ์ ข้อดีเมนูแบบไอคอนทำให้ผู้ใช้งานเกิดการจดจำการทำงานของเมนูได้ง่าย ข้อด้อยหากหัวข้อเมนูมีปริมาณมาก จะไม่เหมาะสมกับการใช้งานเมนูแบบไอคอนเพราะจะทำให้ปริมาณไอคอนมีจำนวนมากเกินไป



รูปภาพที่ 3.12 ตัวอย่าง Icon Menu

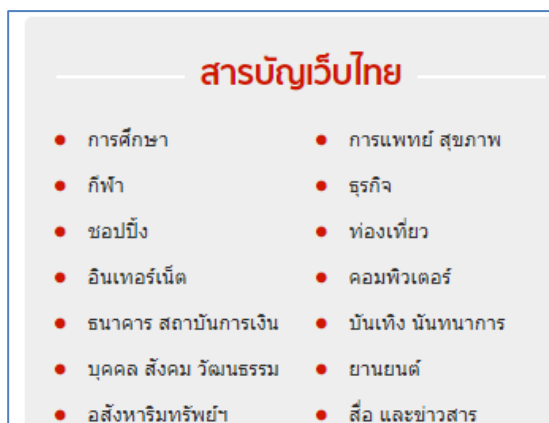
3.3.2 องค์ประกอบของระบบนำทาง (Navigation)

1) สร้างระบบนำทางหลัก (Main Navigation Element) คือ การมีโครงสร้างลำดับชั้นของข้อมูลที่เหมาะสมจะมีผลกระทบต่อการตัดสินใจในขั้นต่อไป การจัดระบบนำทางภายในเว็บไซต์จะต้องมีแนวทางให้เลือกเกินกว่า 8-10 ทางในแต่ละหน้าเพราะการมีระบบนำทางให้เลือกมากเกินไปจะทำให้ผู้ใช้เกิดความสับสนผู้ใช้ควรจะเข้าถึงข้อมูลใด ๆ ด้วยการคลิกเพียงไม่เกิน 2-3 ครั้ง ผู้ออกแบบต้องระวังไม่ให้เว็บไซต์มีระบบนำทางตันหรือลึกลงไป



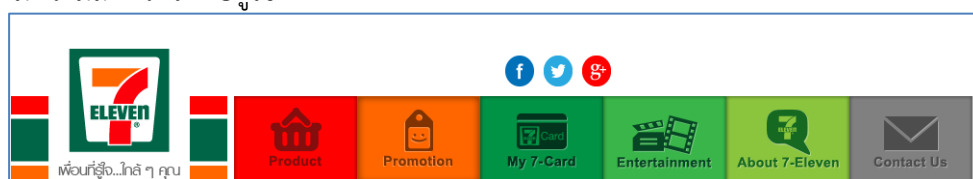
รูปภาพที่ 3.13 ตัวอย่างระบบนำทางหลัก

2) สร้างระบบนำทางเสริมจะต้องเลือกระหว่างสารบัญ ดัชนีหรือแผนที่เป็นเว็บไซต์ โดยพิจารณาตามลักษณะของโครงสร้างข้อมูล สำหรับเว็บไซต์ที่มีความซับซ้อนมาก ๆ อาจใช้ระบบนำทางร่วมกันหลายรูปแบบและควรคำนึงถึงความเหมาะสมเสมอไม่ควรสร้างทางเลือกให้มากเกินไปทำให้เกิดความสับสนได้



รูปภาพที่ 3.14 ตัวอย่างระบบนำทางเสริม

3) สร้างระบบนำทางโดยใช้ภาพกราฟิกและตัวอักษร ขึ้นอยู่กับการพิจารณาของผู้ออกแบบ โดยปกติแล้ว ภาพกราฟิกจะดูสวยงามกว่าแบบอักษรแต่ทำให้การแสดงผลหน้าเว็บช้าลงตามขนาดไฟล์ภาพกราฟิก ถ้าเลือกใช้ระบบนำทางแบบกราฟิกควรเพิ่มตัวอักษรเล็ก ๆ ไว้ด้านล่างเพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับผู้ใช้



รูปภาพที่ 3.15 ตัวอย่างระบบนำทางโดยใช้ภาพกราฟิกและตัวอักษร

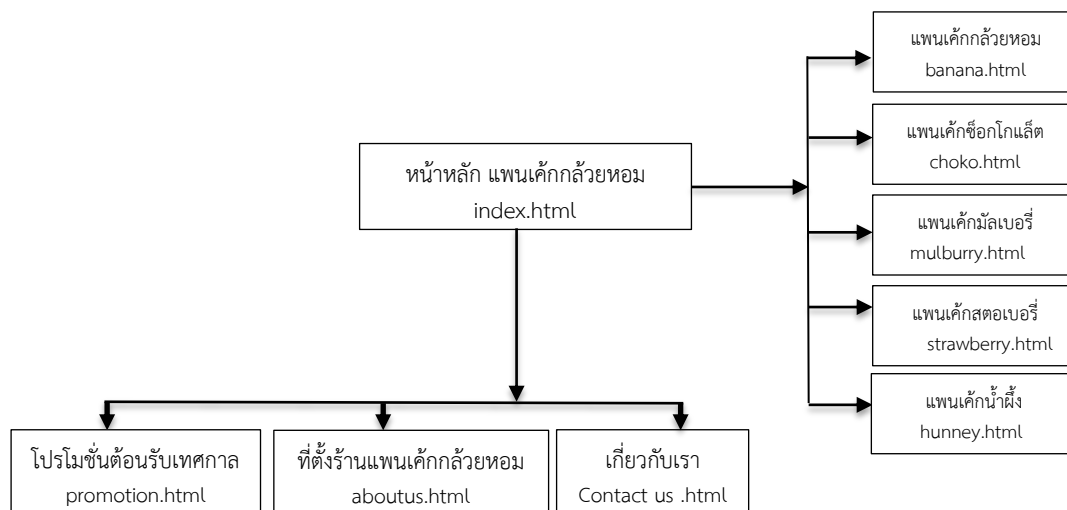
3.4 การออกแบบระบบนำทาง (Navigation)

การออกแบบระบบนำทาง (Navigation) ให้ทำงานได้ดีนั้น ผู้ออกแบบจะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลาย ๆ อย่าง อาทิเช่น ความชัดเจน ถูกต้องเหมาะสม ความสวยงาม การใช้สี การเลือกใช้เมนูที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มความคล่องตัวในการเคลื่อนที่และสร้างวิถีทางที่จะช่วยให้ผู้ใช้งานค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว ระบบนำทาง (Navigation) ที่ดี มีลักษณะดังนี้

1. อยู่ในตำแหน่งที่เห็นได้ชัดและเข้าถึงง่าย เช่น ส่วนบนหรือด้านขวาของเว็บเพจ
2. เข้าใจง่ายหรือมีข้อความกำกับชัดเจน ผู้ชมใช้ได้ทันทีโดยไม่ต้องเสียเวลาศึกษา
3. มีความสม่ำเสมอ วางอยู่ในตำแหน่งเดียวกันของทุกหน้าเว็บเพจ และใช้รูปแบบสี สัน เหมือนกัน ทำให้ผู้ใช้รู้สึกคุ้นเคย
4. บอกผู้ใช้งานว่ากำลังอยู่ที่ตำแหน่งใดของเว็บไซต์
5. มีการตอบสนองเมื่อใช้งาน เช่น เปลี่ยนสีเมื่อใช้เมาส์ชี้หรือคลิก
6. จำนวนรายการพอเหมาะไม่มากเกินไป
7. มีหลายทางเลือกให้ผู้ใช้ เช่น เมนูกราฟิก เมนูข้อความ ช่องค้นหาข้อมูล (Search Box) เมนูดรอปดาวน์ (Drop-down menu) แผนผังเว็บไซต์ (Site Map)
8. มีลิงก์ให้คลิกกลับไปยังโฮมเพจได้เสมอ เพื่อให้ผู้ใช้กลับไปเริ่มต้นใหม่ในกรณีที่หลงทางไม่รู้ตัวตัวเองอยู่ที่ตำแหน่งใด

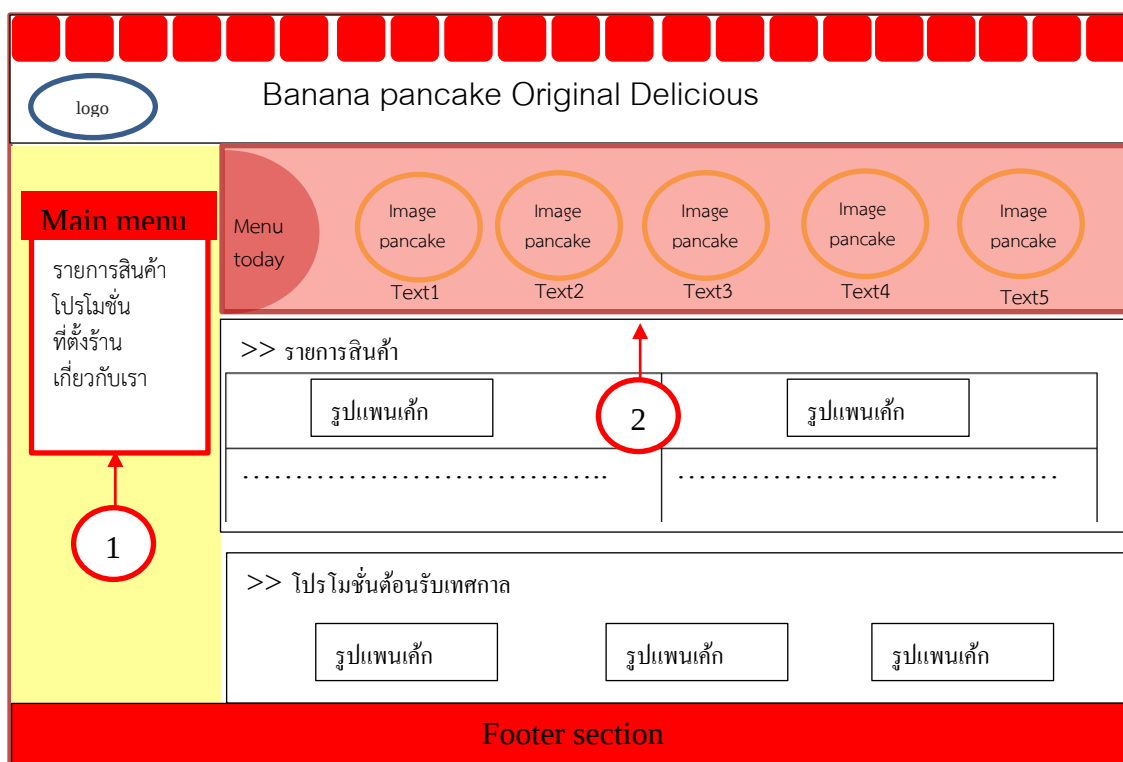
การออกแบบระบบนำทาง (Navigation) สำหรับเว็บไซต์ จะต้องรู้โครงสร้างองค์ประกอบของเว็บไซต์ทั้งหมดก่อนแล้วค่อยออกแบบระบบนำทางที่เหมาะสมกับเว็บไซต์ ตัวอย่างการออกแบบระบบนำทางเว็บไซต์ร้านแพนเค้กกล้วยหอม ดังนี้

1) ออกแบบโครงสร้างเว็บไซต์ ร้านแพนเค้กกล้วยหอม



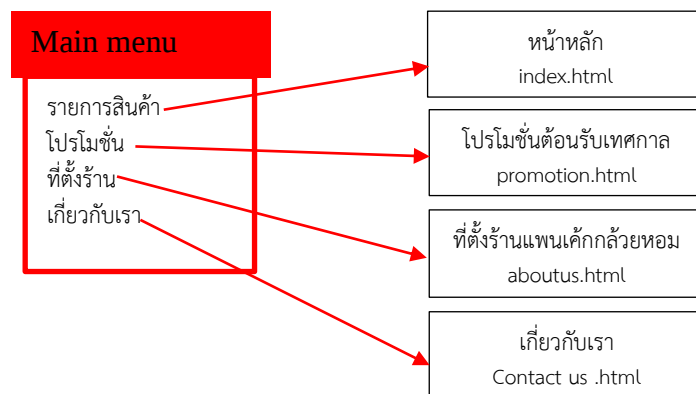
รูปภาพที่ 3.16 โครงสร้างเว็บไซต์ ร้านแพนเค้กกล้วยหอม

2) การออกแบบระบบนำทาง (Navigation) ร้านแพนเค้กกล้วยหอม ประกอบด้วย ระบบนำทาง 2 ส่วน ดังนี้



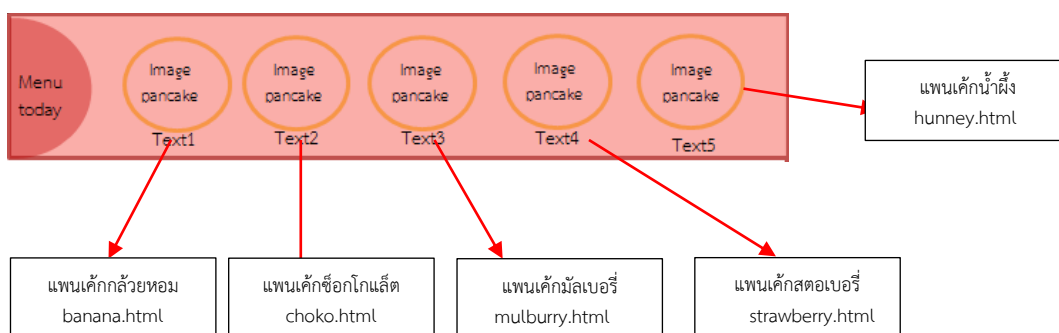
รูปภาพที่ 3.17 เว็บไซต์หน้าแรกร้านแพนเค้กกล้วยหอม

1. ระบบนำทางหลัก เป็นส่วนที่อยู่ในเว็บเพจทุก ๆ หน้า สำหรับเชื่อมโยงข้อมูลหลักในระบบ ในส่วนนี้ได้ออกแบบไว้ที่เมนูด้านซ้ายมือ



รูปภาพที่ 3.18 การเชื่อมโยงระบบนำทางหลัก

2. ระบบนำทางเสริมสร้างโดยใช้ภาพกราฟิกและตัวอักษรในการเชื่อมโยงไปยังข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกรวดเร็วขึ้น



รูปภาพที่ 3.19 การเชื่อมโยงระบบนำทางเสริมสร้างโดยใช้ภาพกราฟิกและตัวอักษร