

ความสำคัญของตัวบรรยายเรื่องกับการออกแบบแอปพลิเคชันโมบาย

The Importance of Users' Personas to Mobile Application Development

อารีวรรณ สุขวิสัย¹, อรรถศิษฐ์ พัฒนาศิริ², วรลักษณ์ วงศ์โดยหวัง ศิริเจริญ³, เบนญจวรรณ อารักษ์การุณ⁴ และ ทิพภาวรรณ พลล่องช้าง⁵

Areewan Sukwilai, Attasit Patanasiri, Waralak Vongdoiwang, Benjawan Arukaroon and Thippawan Pollongchang

Corresponding author, E-mail : areewan_suk@hotmail.com

Received : March 23, 2020
Revised : June 11, 2020
Accepted : June 18, 2020

บทคัดย่อ

ตัวบรรยายเรื่องกับสถานการณ์ของผู้ใช้เป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพสูงสำหรับนักออกแบบประสบการณ์ผู้ใช้ (user experience) ตัวบรรยายเรื่องช่วยให้ทีมผู้ออกแบบแอปพลิเคชันโมบายมุ่งเน้นไปที่ความต้องการของผู้ใช้งาน และได้ผลลัพธ์ที่คาดหวังสุดท้ายที่เหมาะสม ตัวบรรยายเรื่องสามารถนำมาทดลองแทนผู้ใช้งานเป้าหมายแท้จริงได้ โดยเฉพาะกับผู้ใช้งานแอปพลิเคชันโมบาย ทั้งนี้ด้วยการนำการค้นหาตัวบรรยายเรื่องมาช่วยการออกแบบส่วนต่อประสานกับผู้ใช้ เพื่อการพัฒนาการออกแบบส่วนต่อประสานผู้ใช้และการออกแบบประสบการณ์ผู้ใช้สามารถทำให้แอปพลิเคชันโมบายทำงานได้ดีกว่าแอปพลิเคชันอื่น ๆ

คำสำคัญ : ตัวบรรยายเรื่อง / การออกแบบแอปพลิเคชัน / โมบายแอปพลิเคชัน / ประสบการณ์ผู้ใช้ / ส่วนต่อประสานผู้ใช้

Abstract

Persona will be applied with user situations is a highly effective tool for user experience designers. The Persona helps the mobile application design team, they focus on the needs of users and achieve

the expected results. The Persona can be tested as the real target users, especially with mobile application users. Applying persona creating method is to help design the user interface for user interface design and user experience design of the mobile development, it can make mobile applications work with users better than other applications.

Keywords : Persona / Application design / Mobile application / User experience / User interface

บทนำ

การออกแบบผลิตภัณฑ์ธุรกิจสำหรับผู้ใช้จำนวนมากเป็นงานท้าทายสำหรับการออกแบบร่วมกันระหว่างทีมผู้ออกแบบ การใช้ตัวบรรยายเรื่อง (Persona) เป็นส่วนหนึ่งของการออกแบบปฏิสัมพันธ์นั้นจัดเป็นเทคนิคการออกแบบด้วยเช่นกัน โดยขึ้นอยู่กับประสบการณ์และการวิเคราะห์ ถือว่ามีประสิทธิภาพดีนอกเหนือจากการใช้ตัวบรรยายเรื่อง ที่จัดว่าเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างทีมออกแบบแล้วยังทำให้ทีมออกแบบต้องพิจารณาในบริบทของสังคมและการเมืองอีกด้วย (Jonathan G., John P., 2020)

ตัวบรรยายเรื่องเป็นวิธีสำหรับการเพิ่มข้อตกลง

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

^{2,4,5} อาจารย์ประจำ สาขาวิชานวัตกรรมสื่อสารสังคม วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร

และสภาพที่เป็นจริง ในทางปฏิบัติถือว่าเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ ตัวบรรยายเรื่องถือเป็นพื้นฐานของการสร้างฉากเหตุการณ์และการรวบรวมข้อมูลที่จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อออกแบบระบบ การใช้ตัวบรรยายเรื่องเป็นเครื่องมือที่นิยมกันแพร่หลายในหมู่นักวิชาการและนักออกแบบระบบที่มองเห็นประโยชน์จากการนำตัวบรรยายเรื่องมาช่วยในการสร้างความเข้าใจในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้กับระบบ และยังใช้เป็นตัวกลางระหว่างทีมนักออกแบบในการทำความเข้าใจ เป้าหมาย อุปสรรคและความจำเป็นของผู้ใช้ในการใช้ระบบ (Jon B., Steven W., Tony B. , 2010)

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายแนวคิดของความสำคัญของตัวบรรยายเรื่องกับการออกแบบแอปพลิเคชันมือถือ ประกอบด้วย ความหมาย รูปแบบที่แตกต่างกันของตัวบรรยายเรื่อง การสร้างตัวบรรยายเรื่อง ประโยชน์ของตัวบรรยายเรื่อง ความเสี่ยงของตัวบรรยายเรื่อง ตัวบรรยายเรื่องและการใช้งานในการออกแบบแอปพลิเคชัน และบทสรุป ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ความหมายของตัวบรรยายเรื่อง

ตัวบรรยายเรื่องคือการเล่าเรื่องราวของผู้ใช้ที่เป็นเป้าหมายของผลิตภัณฑ์ โดยกล่าวถึงสิ่งที่ทำ เหตุผลที่ทำ และความจำเป็น/ความต้องการในการใช้ผลิตภัณฑ์นั้น ๆ เพื่อเป็นการสื่อสารแนวทางประสบการณ์ผู้ใช้ โดยตัวบรรยายเรื่องใช้ในการบรรยายตัวบุคคล ที่ประกอบด้วย ชื่อ (name) ความคล้ายคลึง (likenesses) การแต่งกาย (clothes) อาชีพ (occupations) ครอบครัว (families) เพื่อน (friends) สัตว์เลี้ยง (pets) การครอบครองสิ่งของ (possessions) และอื่นๆ ที่สนใจ หรืออาจประกอบด้วย อายุ (age) เพศ (gender) เชื้อชาติ (ethnicity) การศึกษา (educational) ความสำเร็จ (achievement) สถานะทางสังคม (socioeconomic status) เป็นต้น และต้องมีภาพของบุคคลที่เป็นตัวบรรยายเรื่อง บุคคลเหล่านั้นอาจมีเรื่องราวชีวิต เป้าหมาย และภาระหน้าที่ ซึ่งฉากเหตุการณ์ (scenario) อาจถูกสร้างรอบๆ ตัวบรรยายเรื่อง แต่อย่างไรก็ตามตัวบรรยายเรื่องจะต้องถูกสร้างขึ้นมาก่อนเสมอ

รูปแบบที่แตกต่างกันเกี่ยวกับตัวบรรยายเรื่อง

ในบทความสาหรานุกรม Interaction Design Foundation และผู้เชี่ยวชาญด้านตัวบรรยายเรื่อง ลีน เนลสัน (Lene Nielsen) อธิบายมุมมองสี่ประการที่สามารถนำมาใช้ เพื่อ

เพิ่มผู้ใช้งานให้กับการออกแบบและมุมมองเชิงพรรณนาได้มากที่สุด (วรลักษณ์ วงศ์โดยหวัง ศิริเจริญ, ม.ป.ป.) ประกอบด้วย 4 รูปแบบ ในการค้นหาและสร้างตัวบรรยายเรื่อง ดังนี้

1. ตัวบรรยายเรื่องมุ่งเป้าหมายการทำงาน (Goal-directed Personas)

“เป้าหมายสุดท้ายควรเป็นหนึ่งในปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการพิจารณาประสบการณ์ผลิตภัณฑ์โดยรวม (End goals should be among the most significant factors in determining the overall product experience.)”

ตัวบรรยายเรื่องมุ่งเป้าหมายการทำงานนี้จะสนใจตัวบรรยายเรื่องที่เป็นผู้ใช้งานกลุ่มเป้าหมายซึ่งต้องการใช้แอปพลิเคชันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์การทำงานหรือบริการที่ต้องการ ถ้าได้ทำการวิจัยกับผู้ใช้งานจำนวนเพียงพอ โดยการตรวจสอบเป้าหมายว่าตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานหรือไม่ จะทำให้รู้ว่าแอปพลิเคชันนั้นมีค่าต่อผู้ใช้งานด้านใด สามารถนำความต้องการของตัวบรรยายเรื่องมาให้ได้ แอปพลิเคชันจะช่วยผู้ใช้ให้บรรลุเป้าหมายสุดท้ายด้วยการทำให้พวกเขาสามารถทำงานเชิงผู้ใช้งานคุณภาพและเชิงปริมาณได้สำเร็จ

2. ตัวบรรยายเรื่องมุ่งบทบาท (Role-Based Personas)

ตัวบรรยายเรื่องมุ่งบทบาทจะเน้นที่บทบาทของผู้ใช้งานในองค์กร การตรวจสอบบทบาทผู้ใช้งานในชีวิตจริง สามารถช่วยในการตัดสินใจการออกแบบแอปพลิเคชันได้ดีขึ้น โดยพิจารณาบทบาททางธุรกิจใดบ้างที่จำเป็น ใครบ้างที่ได้รับผลกระทบจากหน้าที่ของบทบาทนี้ เป็นการบรรยายว่าบุคคลจะได้ตอบกับแอปพลิเคชันในบริบทเฉพาะเพื่อบรรลุเป้าหมายสุดท้ายได้อย่างไร สถานการณ์จะถูกเขียนขึ้นจากมุมมองของบุคคลในระดับสูงในองค์กรและเป็นกรณีการใช้งานที่ชัดเจนซึ่งอาจเกิดขึ้นจริง สถานการณ์จริง การตรวจสอบบทบาทของผู้ใช้งานในชีวิตจริงสามารถช่วยในการตัดสินใจเกี่ยวกับการออกแบบผลิตภัณฑ์ได้ดีขึ้น ข้อมูลที่ใช้ในการหาตัวบรรยายเรื่องมุ่งบทบาท พิจารณาจากสิ่งต่อไปนี้ แอปพลิเคชันที่ผู้ใช้จะใช้ผลิตภัณฑ์ วัตถุประสงค์ของผลิตภัณฑ์ วัตถุประสงค์ทางธุรกิจและสิ่งที่สามารถประสบความสำเร็จ ผู้ที่จะได้รับผลกระทบจากบทบาท ฟังก์ชันที่ให้บริการในแต่ละบทบาท และวิธีเรียนรู้วิธีการใช้งาน

3. ตัวบรรยายเรื่องมุ่งการมีส่วนร่วม (Engaging Personas)

ตัวบรรยายเรื่องมุ่งการมีส่วนร่วมจะสนใจความสามารถ

ในการสร้างการมีส่วนร่วมและความเข้าใจที่ลึกซึ้งในตัวบรรยายเรื่องและเรื่องราวที่สร้างขึ้น โดยการสร้างคำอธิบายที่ชัดเจนและเป็นจริง ที่สามารถระบุตัวตนจริง มุ่งเน้นไปที่พฤติกรรมของตัวบรรยายเรื่องที่มีอยู่จริงเท่านั้น จะไม่มองในมุมมองของนักออกแบบที่มีกำหนดลักษณะของผู้ใช้งานที่ต้องการของผู้ออกแบบเอง แต่การใช้ตัวบรรยายเรื่องแบบมีส่วนร่วมนี้จะทำให้นักออกแบบสามารถมีส่วนร่วมกับตัวบรรยายเรื่องได้มากขึ้น เพื่อสร้างการแสดงผลแบบ 3 มิติของผู้ใช้งาน นอกจากนั้นยังทำให้นักออกแบบหันมาสร้างตัวบรรยายเรื่องมากขึ้นในระหว่างการออกแบบกระบวนการและต้องการที่จะให้บริการแอปพลิเคชันที่ดีที่สุด มีการตรวจสอบอารมณ์ จิตวิทยา และภูมิหลังของผู้ใช้งาน ทำให้นักออกแบบเข้าใจและมีมุมมองที่เน้นเรื่องราว สามารถมีส่วนร่วมและนำบุคลิกของตัวบรรยายเรื่องมาสู่ชีวิตจริงได้

4. ตัวบรรยายเรื่องสมมุติ (Fictional Personas)

ตัวบรรยายเรื่องสมมุติเกิดขึ้นจากประสบการณ์ของทีมออกแบบประสบการณ์ผู้ใช้ ทีมออกแบบตั้งสมมติฐานโดยอาศัยการโต้ตอบที่ผ่านมาจากกลุ่มผู้ใช้งานและแอปพลิเคชันเพื่อส่งภาพลักษณะทั่วไปของผู้ใช้งาน ซึ่งบุคลิกเหล่านี้สามารถมีข้อบกพร่องที่ไม่เหมือนตัวบรรยายอื่น ๆ อาจใช้ตัวบรรยายเรื่องเป็นร่างเริ่มต้นของความต้องการของผู้ใช้งาน โดยตัวบรรยายเรื่องถูกนำไปใช้ให้มีส่วนร่วมกับผู้ใช้งานในขั้นตอนการออกแบบประสบการณ์ผู้ใช้ บางครั้งตัวบรรยายเรื่องลักษณะนี้อาจจะถูกอ้างว่าไม่ควรได้รับความเชื่อถือเป็นแนวทางในการพัฒนาแอปพลิเคชันหรือบริการเพราะตัวบรรยายเรื่องลักษณะนี้ไม่ได้เกิดจากการวิจัยผู้ใช้

จากรูปแบบต่างๆ ของตัวบรรยายเรื่องข้างต้นสรุปได้ว่า สามารถสร้างตัวบรรยายเรื่องได้หลายวิธีตามความสนใจของทีมนักออกแบบ เช่น สร้างจากการมุ่งไปที่ผู้ใช้เป้าหมายที่ต้องการใช้ผลิตภัณฑ์เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ สร้างจากการมุ่งไปที่บทบาทของผู้ใช้ในองค์กรซึ่งจะมีหลายบทบาทเพื่อออกแบบผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองต่อบทบาทของผู้ใช้ สร้างจากการมุ่งไปที่พฤติกรรมของผู้ใช้โดยนำบุคลิกนั้นมาใช้กับสถานการณ์ในชีวิตจริง หรือในกรณีที่ไม่สามารถกำหนดผู้ใช้จริงได้ ก็สามารถสร้างตัวบรรยายเรื่องได้จากประสบการณ์ของทีมออกแบบประสบการณ์ผู้ใช้เพื่อบรรยายเป็นร่างเริ่มต้นความต้องการของผู้ใช้ได้เช่นกัน

การสร้างตัวบรรยายเรื่อง (How to create Personas)

เมื่อเราทำความเข้าใจอย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับตัวบรรยายเรื่องของกลุ่มเป้าหมาย ที่เป็นพื้นฐานในการสร้างแอปพลิเคชัน

เคสที่ดี ตัวบรรยายเรื่องช่วยให้ทีมออกแบบค้นหาคำตอบว่า “เราออกแบบเพื่อใคร” โดยการทำความเข้าใจกับความคาดหวัง ข้อกังวล และแรงจูงใจของผู้ใช้เป้าหมาย สามารถออกแบบผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ที่ประสบความสำเร็จได้ การสร้างตัวบรรยายเรื่องโดยทีมพัฒนาตัวบรรยายเรื่องอาจสร้างโดยใช้ข้อมูลเชิงคุณภาพหรือข้อมูลเชิงปริมาณก็ได้ บางครั้งอาจใช้ข้อมูลทั้งสองแบบในวงชีวิตของการพัฒนาตัวบรรยายเรื่อง (Jon B., Steven W., Tony B., 2010)

เริ่มต้นด้วยการสร้างความเอาใจใส่

- การเอาใจใส่ ตัวบรรยายเรื่อง (persona) ช่วยให้นักออกแบบสร้างความเข้าใจและเอาใจใส่กับผู้ใช้เป้าหมาย นักออกแบบสามารถ เริ่มต้นด้วยการพิจารณามุมมองที่คล้ายกับของผู้ใช้ การสร้างตัวบรรยายเรื่อง สามารถช่วยให้นักออกแบบก้าวออกจาก ความคิดหรือมุมมองของตนเอง และตระหนักว่าผู้คนที่แตกต่างกัน มีความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างกัน ด้วยการคิดถึงความต้องการของตัวบรรยายเรื่องนั้นๆ การออกแบบอาจจะสามารถอนุมานสิ่งที่คนจริงอาจต้องการจากแอปพลิเคชัน

- ระบุผู้ใช้ที่กำลังออกแบบ ยิ่งนักออกแบบมีส่วนร่วมกับตัวตนของผู้ใช้หรือตัวบรรยายเรื่องมากขึ้นและมองว่าพวกเขาเป็น “ผู้ใช้งานของจริง” ยิ่งมีแนวโน้มมากขึ้นที่พวกเขาจะต้องพิจารณาตัวบรรยายเรื่องในระหว่างกระบวนการออกแบบและต้องการสร้างแอปพลิเคชันที่ดีที่สุดสำหรับผู้ใช้งานเป้าหมาย

ตัวบรรยายเรื่องที่ตรงกับประสบการณ์ผู้ใช้ (UX personas) มีความสำคัญสำหรับเพื่อใช้ค้นหาว่าผู้ใช้งานเป็นใคร ด้วยการวิจัยผู้ใช้ และการวิเคราะห์ตัวชีวิตประสบการณ์การใช้งานขั้นพื้นฐาน จะระบุได้ว่าใครเป็นผู้ใช้ในอุดมคติ และจากความรู้นี้สร้างผู้ใช้งานจริงที่มีปัญหาจริงและความต้องการที่แท้จริง ซึ่งเต็มใจจะใช้บริการของระบบ ต้องตอบคำถามอะไรบางอย่างเพื่อสร้าง UX Persona โดยเฉพาะ

ในขณะที่สร้างตัวบรรยายเรื่องที่ตรงกับประสบการณ์ผู้ใช้ ทีมออกแบบต้องแบ่งคำถามของผู้ใช้งานออกเป็นสองสามกลุ่ม เพื่อให้รู้ว่าใครคือผู้ใช้ที่สมบูรณ์แบบ กลุ่มคำถามจะช่วยจัดการข้อมูลผู้ใช้ในอุดมคติของผู้ใช้งาน จะทำให้ได้ตัวเลือกในการสำรวจและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ที่แตกต่างกันเพื่อสร้างผลิตภัณฑ์สำหรับกลุ่มเป้าหมายที่กว้างที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้โดยไม่ต้องกำหนดเป้าหมายดังนี้

1. รู้จักผู้ใช้: พวกเขาเป็นใคร ทำไมพวกเขาต้องการ

ใช้ผลิตภัณฑ์ของผู้ใช้งาน พวกเขาต้องการได้รับอะไรจากการใช้งาน พวกเขาจะหาข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของผู้ใช้งานได้อย่างไร

2. ระบุปัจจัยทั่วไป: ค้นหาตัวชี้วัดเฉพาะและทำซ้ำได้เพื่อค้นหาปัจจัยทั่วไปแล้วแยกกลุ่มที่เป็นไปได้ทั้งหมด

3. จำกัดการค้นหาของผู้ใช้งาน: กรองกลุ่มผู้ใช้งานไม่ต้องการตัวบรรยายเรื่องที่ตรงกับประสบการณ์ผู้ใช้งานเกินไป กระบวนการวิจัยจะเบี่ยงเบนความสนใจจากเป้าหมายของผู้ใช้งานจริงไป

4. ทำให้เฉพาะเจาะจง: เลือกบุคคลที่เหมาะสมเพื่อเป็นตัวแทนกลุ่มของผู้ใช้งานและตั้งชื่อบุคคลนี้ เลือกรูปภาพที่เหมาะสมของบุคคลเพื่อแสดงถึงกลุ่มที่มีชื่อ อธิบายลักษณะนิสัยของพวกเขาถึงสิ่งที่ไม่ชอบ ทำให้ตัวบรรยายเรื่องประสบการณ์ผู้ใช้นี้ดูเหมือนเป็นคนจริง

ตัวอย่างกลุ่มคำถาม

คำถามกลุ่มที่ 1

1. ผู้ใช้งานชื่ออะไร?
2. ผู้ใช้งานอายุเท่าไร?
3. อาชีพของผู้ใช้งานคืออะไร?
4. การศึกษาของผู้ใช้งานคืออะไร?
5. เวลาว่างผู้ใช้งานทำอะไร?
6. เพิ่มรูปภาพ
7. ความต้องการและเป้าหมาย (มีอาชีพ)

คำถามกลุ่มที่ 2

1. ผู้ใช้งานต้องการทำอะไรให้สำเร็จ
2. ทำไมผู้ใช้งานต้องการบรรลุวัตถุประสงค์
3. ผู้ใช้งานต้องการอะไรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย
4. ภูมิหลังทางเทคนิคและสถานที่ทำงาน

คำถามกลุ่มที่ 3

1. ผู้ใช้งานทำงานที่ไหนและนานเท่าไร
2. ผู้ใช้งานใช้เวลาอยู่หน้าคอมพิวเตอร์กี่ชั่วโมง
3. แหล่งข้อมูลและเว็บไซต์โปรดของผู้ใช้งานคืออะไร
4. ผู้ใช้งานใช้อุปกรณ์อื่นนอกเหนือจากคอมพิวเตอร์
5. สิ่งที่สามารถระบุได้ทันทีว่าเป็นวลีที่ผู้ใช้งานใช้บ่อยที่สุด

เมื่อได้ข้อมูลต่าง ๆ ครบแล้ว สามารถนำมาใส่เทมเพลตดังตัวอย่าง ในภาพที่ 1 แสดงข้อมูลผู้ใช้ ชื่อ Melissa และข้อมูลส่วนตัวคร่าวๆ เกี่ยวกับอายุ เมืองที่อาศัย สถานภาพสมรส และอาชีพ จากคำถามได้แบ่งข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 เป็นข้อมูลสร้างแรงบันดาลใจเกี่ยวกับครอบครัว ความหวังและการมีทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับการดำเนินชีวิต กลุ่มที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมกรดำเนินชีวิต ลักษณะการทำงาน การเป็นอาสาสมัครที่โรงเรียนลูกและโบสถ์ การใช้เวลาว่าง การใช้โทรศัพท์และการใช้ facebook กลุ่มที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการด้านการติดต่อทางสังคม ต้องการมีนัด ต้องการออกกำลังกาย และต้องการพักผ่อนสบาย ๆ

Melissa



“ It's not about me.
it's about my girls. ”

AT A GLANCE

AGE — 41

LOCATION — Chicago, IL

LIFE STAGE — Divorced with two kids

JOB — Corporate procurement manager

MOTIVATORS

FAMILY — Doing what's right for her kids and looking after her parents are the most important things in her life.

BEING HELPFUL & APPRECIATED FOR IT — She gets a lot of pride from being productive, effective, and helpful. Being thanked and acknowledged for it is the motivator that keeps her going.

FEELING HAPPY & GRATEFUL — Melissa gets frustrated and frazzled because she's always running, but really she values being happy and tries to appreciate all the good things in her life, particularly after a difficult divorce.

BEHAVIORS

TIGHTLY SCHEDULES THE DAY — The morning routine to get the kids off to school and herself off to work is locked in. She's busy at work all day and tends to spend the majority of her day in meetings. The evening routine is equally structured. When her ex has the girls, she goes out with a friend for dinner or catches up on the phone.

VOLUNTEERS — At kids' school and church.

SPENDS TIME WITH EXTENDED FAMILY — Parents live and sister's family live nearby. Most weekends she visits their house or they visit hers.

TALKING ON THE PHONE AND "CATCHING" UP VIA FACEBOOK — Likes to talk on the phone with girls friends and her sister. Late at night after work she hops on FaceBook to achieve the same sense of connection.

NEEDS

- Social connection
- Would like to start dating again
- Exercise and "me" time
- Would like to just sit and unwind, but feels like she's usually so amped up from her schedule that simply resting feels wrong

ภาพที่ 1 UX persona

(ที่มา <https://www.flickr.com/photos/rosenfeldmedia/9203796918>) reuse with non-commerce copyright

ประโยชน์ของตัวบรรยายเรื่อง (Benefit of User Persona)

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่าตัวบรรยายเรื่องมีประโยชน์ในกระบวนการออกแบบแอปพลิเคชัน พอสังเขป ดังนี้ (Jonathan G., John P., 2002)

1. ตัวบรรยายเรื่องจะมุ่งเน้นไปที่ผู้ใช้โดยตรงและออกแบบตามที่ได้บรรยายการทำงานไว้แล้ว ตัวบรรยายเรื่องจะถูกนำมาใช้แพร่หลาย เช่น การกำหนดคุณลักษณะมุมมองเอกสาร สตอรีบอร์ด การสาธิต การออกแบบ และอื่นๆ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสื่อสารยืนยันข้อตกลงกับลูกค้า
2. ตัวบรรยายเรื่องถูกนำมาใช้ในการรวบรวมความรู้บางส่วนของผู้คนเพื่อนำมากำหนดการออกแบบสิ่งใหม่ได้ตามสถานะที่ต้องการ
3. การสร้างตัวบรรยายเรื่องทำให้สามารถแสดงข้อสมมุติฐานเกี่ยวกับผู้ใช้เป้าหมาย และช่วยให้ตัดสินใจได้ตามเงื่อนไขที่มีอยู่ เช่น ทำไมเราจึงสร้างคุณสมบัติเหล่านี้ ทำไมเราจึงสร้างผลิตภัณฑ์ลักษณะนี้ ภายใต้สมมุติฐานทำให้รู้ว่าใครจะเป็นผู้ใช้ผลิตภัณฑ์และใช้อย่างไร
4. ตัวบรรยายเรื่องใช้เป็นตัวกลางในการสื่อสาร ตัวบรรยายเรื่องใช้หลังจากการบรรยายเล่าเรื่องเพื่อมุ่งความสนใจไปยังสิ่งที่บันทึกไว้และรวบรวมรายละเอียดข้อมูลผู้ใช้ สมาชิกในทีมจำนวนเท่าไรที่อ่านวิธีการตลาดและใช้รายงานนั้น พวกเขาจำได้มากแค่ไหน หลังจากที่ได้กำหนดตัวบรรยายเรื่องที่ทำให้ทีมรู้สึกคุ้นเคยแล้ว การค้นพบสิ่งใหม่จะสามารถเป็นตัวกลางในการสื่อสารได้
5. ตัวบรรยายเรื่องจะมุ่งเน้นความสนใจไปที่ผู้ใช้เป้าหมายโดยเฉพาะเจาะจง วิธีนี้ช่วยทำให้เห็นว่าใครที่เกี่ยวข้องหรือใครที่ไม่เกี่ยวข้อง ตัวบรรยายเรื่องไม่ได้ครอบคลุมไปทุกผู้ใช้ที่เป็นไปได้ในแต่ละการทดลอง

ความเสี่ยงของตัวบรรยายเรื่อง (Risks of personas)

การกำหนดตัวบรรยายเรื่องที่ถูกต้องเป็นสิ่งท้าทายสำหรับนักออกแบบ การออกแบบตัวบรรยายเรื่องสำหรับบุคคลทั่ว ๆ ไป จะดีกว่ากำหนดตัวบรรยายเรื่องให้เฉพาะบุคคล

การนำตัวบรรยายเรื่องกลับมาใช้อีกโดยลดหรือเพิ่มบางส่วนนั้นจะไม่เหมาะสม ซึ่งอาจจะดีหรือไม่ดีก็ได้ถ้าทีมออกแบบเพิ่มหรือปรับปรุงบางส่วน เนื่องจากต่างทีมก็จะมีเป้าหมายที่ต่างกันในการกำหนดตัวบรรยายเรื่อง นอกจากนี้การตลาดและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีความต้องการแตก

ต่างกันย่อมต้องกำหนดคุณสมบัติของตัวบรรยายเรื่องและผู้ใช้ที่ต่างกันด้วย สุดท้ายเราจะเห็นว่าในองค์กรจะนำการกำหนดตัวบรรยายเรื่องมาใช้เป็นจำนวนมาก ซึ่งในที่สุดจะนำวิธีนี้มาแทนที่การออกแบบที่เน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง (user-centered) การรวบรวมข้อมูล และการประเมินผลิตภัณฑ์ อย่างไรก็ตามตัวบรรยายเรื่องไม่สามารถใช้ในการออกแบบหรือขยายความสนใจของผู้ใช้ได้ทุกด้าน

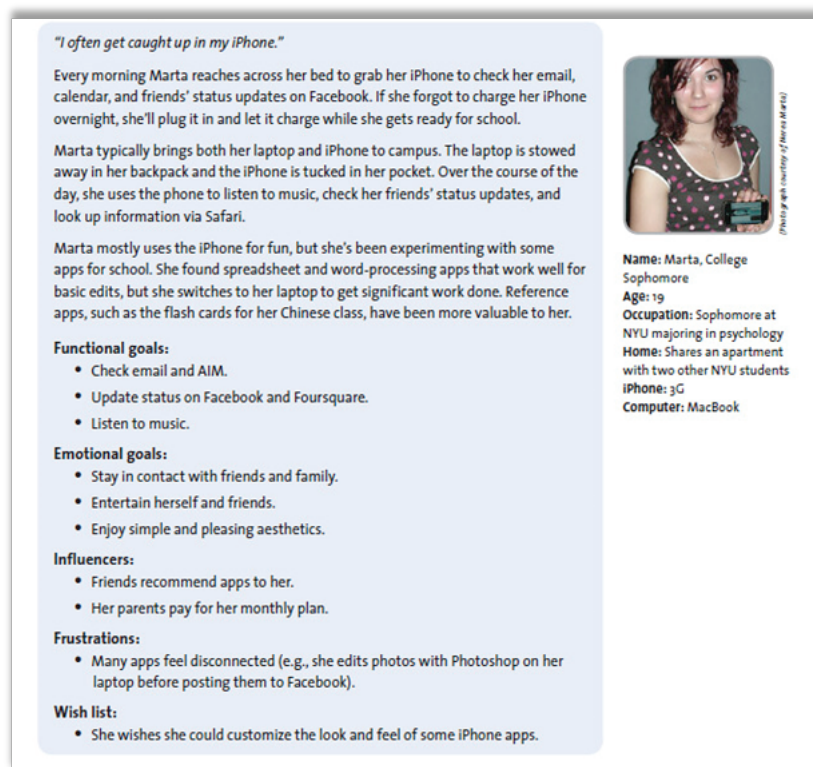
ตัวบรรยายเรื่องและการใช้งาน ในการออกแบบแอปพลิเคชัน (Persona and the Utilization in Application Design)

การออกแบบแอปพลิเคชันในปัจจุบันโดยเฉพาะโมบายแอปพลิเคชัน (mobile application) นั้น ผู้ออกแบบมีการนำตัวบรรยายเรื่องมาใช้ในขั้นตอนการออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชันเป็นจำนวนมาก โดยหากต้องการใช้ตัวบรรยายเรื่องในการออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชันให้มีประสิทธิภาพที่สุดควรมีการแสดงตัวบรรยายเรื่องที่ได้สร้างเอาไว้ให้กับทีมผู้ออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชันได้เห็นและทำความเข้าใจอย่างลึกซึ้งได้โดยง่ายแต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับงบประมาณในการออกแบบและพัฒนาของแต่ละโครงการด้วยว่าสามารถทำได้ในระดับใด ตัวอย่างแนวทางที่ใช้ได้ผลแนวทางหนึ่งคือมีการจัดพิมพ์ตัวบรรยายเรื่องลงในโปสเตอร์และทำการปิดโปสเตอร์นั้นในพื้นที่ที่ทีมผู้ออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชันทำงาน ทั้งนี้เพื่อให้ทีมดังกล่าวเกิดการซึมซับถึงคุณลักษณะของผู้ใช้เป้าหมายที่ทีมกำลังออกแบบแอปพลิเคชันให้ใช้งานอยู่ในปัจจุบัน ดังนั้นหากจะกล่าวอย่างสรุปอาจกล่าวได้ว่าวิธีการที่ทำให้ทีมผู้ออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชันสามารถซึมซับคุณลักษณะของผู้ใช้เป้าหมายที่ได้ออกแบบไว้ในตัวบรรยายเรื่องคือการทำให้สมาชิกในทีมเกิดการเห็นและรับรู้รายละเอียดต่าง ๆ ที่ปรากฏอยู่ในตัวบรรยายเรื่องซ้ำ ๆ จนจำได้นั่นเอง (David P., 2016)

กลยุทธ์อีกแนวทางหนึ่งซึ่งใช้ได้ดีเมื่อนำตัวบรรยายเรื่องมาใช้ในการออกแบบแอปพลิเคชันคือการบรรยายละเอียดที่ปรากฏในตัวบรรยายเรื่อง กล่าวคือ เมื่อขั้นตอนการออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชันดำเนินไปเรื่อย ๆ นั้น ทีมผู้ออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชันสามารถปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มเติมรายละเอียดต่าง ๆ ในตัวบรรยายเรื่องได้หากทางทีมมีข้อมูลเชิงลึกของผู้ใช้เป้าหมายเพิ่มขึ้น ซึ่งกลยุทธ์ที่กล่าวมานี้จะส่งผลให้ทีมผู้ออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชันสามารถออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชันได้ตรงตามความ

ต้องการของผู้ใช้เป้าหมาย และสร้างประสบการณ์ผู้ใช้ที่เหมาะสมกับผู้ใช้งานดังกล่าวได้เป็นอย่างดี (David P., 2016) ตัวบรรยายเรื่องนั้นถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการช่วยให้นักออกแบบแอปพลิเคชันสามารถออกแบบแอปพลิเคชันของตนได้โดยยึดแนวความคิดการออกแบบโดยผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง (user-centered design) ซึ่งเป็นแนวคิดที่ถูกนำมาประยุกต์ใช้วิธีการพัฒนาซอฟต์แวร์สมัยใหม่ (modern software development methodology) เช่น

อะไจล์ (Agile) เป็นต้น โดยนักออกแบบจะพิจารณารายละเอียดที่ปรากฏอยู่ในตัวบรรยายเรื่อง ทำการวิเคราะห์และทำความเข้าใจถึงความสามารถ ความต้องการ และข้อจำกัดต่าง ๆ ของผู้ใช้เป้าหมาย และออกแบบแอปพลิเคชันของตนเองโดยเฉพาะเรื่องของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้เป้าหมายกับแอปพลิเคชันให้เหมาะสมกับผู้ใช้งานมากที่สุดโดยวัตถุประสงค์คือเพื่อสร้าง UX ที่ดีและเหมาะสมที่สุดสำหรับผู้ใช้งาน



ภาพที่ 2 UX persona 2

(ที่มา <https://images.app.goo.gl/cmy1LyaSd7K5koGC6>) reuse with non-commerce copyright

ตัวอย่างการนำตัวบรรยายเรื่องไปใช้ในการออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชัน เช่น จากตัวบรรยายเรื่องในภาพที่ 2 นั้น หากทีมนักออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชันต้องออกแบบแอปพลิเคชันใดแอปพลิเคชันหนึ่งให้กับ Marta ตัวบรรยายเรื่องของ Marta จะช่วยให้นักออกแบบแอปพลิเคชันเข้าใจถึง Marta ซึ่งเป็นผู้ใช้เป้าหมายได้ดังนี้

1. ความสามารถของ Marta

- เป็นผู้ใช้เป้าหมายที่คุ้นเคยกับแพลตฟอร์มของแอปเปิลเป็นหลัก โดยวิเคราะห์ได้จากตัวบรรยายเรื่องที่กล่าวถึงสมาร์ทโฟน และคอมพิวเตอร์แลปทอปที่เธอใช้ และ Marta

- เป็นผู้ใช้ที่คุ้นเคยกับสมาร์ทโฟนและสามารถโต้ตอบกับสมาร์ทโฟนได้เป็นอย่างดี โดยวิเคราะห์ได้จากตัวบรรยายเรื่องที่กล่าวถึงการที่เธอใช้สมาร์ทโฟนในการทำกิจกรรมที่หลากหลาย เช่น เช็คอีเมลล์ เช็คตารางนัด ใช้เครือข่ายสังคม หรือใช้แอปพลิเคชันฟังเพลง เป็นต้น

2. ความต้องการของ Marta

- Marta สะดวกที่จะใช้แอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟนมากกว่าบนแลปทอป โดยวิเคราะห์ได้จากตัวบรรยายเรื่องที่กล่าวถึงการที่เธอพกสมาร์ทโฟนติดตัว และใช้สมาร์ทโฟนของเธอตลอดทั้งวันในการทำกิจกรรมต่าง ๆ เป็นต้น

- Marta ต้องการความสามารถในการปรับเปลี่ยนรูปแบบ

และความรู้สึกในการโต้ตอบเพื่อใช้งานแอปพลิเคชัน ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้จากตัวบรรยายเรื่องทีกล่าวถึงเรื่องดังกล่าวไว้อย่างชัดเจน

3. ข้อจำกัดต่าง ๆ ของ Marta

- ไม่ต้องการแอปพลิเคชันที่ไม่สามารถเชื่อมต่อฟังก์ชันที่จำเป็นต่าง ๆ กับแอปพลิเคชันอื่นได้ ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้จากตัวบรรยายเรื่องทีกล่าวถึงเรื่องดังกล่าวไว้อย่างชัดเจน

- ไม่ต้องการแอปพลิเคชันที่ออกแบบซับซ้อน และใช้งานยาก ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้จากตัวบรรยายเรื่องทีกล่าวถึงเรื่องดังกล่าวไว้อย่างชัดเจน

จากตัวอย่างการนำตัวบรรยายเรื่องไปใช้ในการออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชันที่ได้กล่าวข้างต้น จะเห็นได้อย่างชัดเจนว่า หากทีมผู้ออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชันทำความเข้าใจ และวิเคราะห์ตัวบรรยายเรื่องเพื่อให้เข้าใจถึงความสามารถ ความต้องการ และข้อจำกัดต่าง ๆ ของผู้ใช้เป้าหมาย และนำสิ่งที่ได้จากการทำความเข้าใจ และวิเคราะห์นั้นมาเป็นข้อมูลสำคัญในการออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชันก็ จะยิ่งทำให้แอปพลิเคชันที่ออกแบบและพัฒนาสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ตลอดจนสร้าง UX ที่ดีและน่าประทับใจให้แก่ผู้ใช้ซึ่งส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีในเชิงธุรกิจตามมาเช่นกัน

บทสรุป

ตัวบรรยายเรื่องเป็นเครื่องมือที่ทรงพลัง เมื่อทำอย่างถูกต้องแล้วจะทำให้กระบวนการออกแบบซับซ้อนน้อยลงถือเป็นแนวทางกระบวนการคิดและช่วยให้นักออกแบบเพื่อ

ให้บรรลุเป้าหมายในการสร้างประสบการณ์ผู้ใช้ (UX) ที่ดีสำหรับผู้ใช้เป้าหมาย การใช้ตัวบรรยายเรื่องเป็นเครื่องมือเพื่อการตัดสินใจที่แม่นยำว่าจะออกแบบผลิตภัณฑ์สำหรับใคร แต่ละตัวบรรยายเรื่องจะประกอบด้วย เพศ (gender) อายุ (age) เชื้อชาติ (race) ชชาติพันธุ์ (ethnic) ครอบครัว (family) หรือ การอยู่ร่วมกัน (cohabitation arrangement) และ ภูมิหลังทางเศรษฐกิจและสังคม (socio-economic background) และอื่นๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นตัวกำหนดสมมติฐานเกี่ยวกับผู้ใช้ อีกทั้งยังทำให้ทราบถึงความสามารถ ความต้องการ และข้อจำกัดต่าง ๆ ของผู้ใช้เป้าหมาย ซึ่งหากนำสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มาพิจารณาประกอบในขั้นตอนของการออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชันแล้วจะทำให้ผลลัพธ์ที่ได้เป็นที่น่าสนใจแก่ผู้ใช้เป้าหมายและยังสามารถเพิ่มความสามารถในการแข่งขันในด้านธุรกิจได้อีกด้วย

ดังนั้น ในการออกแบบแอปพลิเคชันจำเป็นต้องใช้ตัวบรรยายเรื่องเพื่อให้สามารถระบุกลุ่มผู้ใช้แบบทั่วๆ ไป เพื่อให้ทีมผู้ออกแบบผลิตภัณฑ์สามารถกำหนดกลุ่มผู้ใช้แบบเจาะจง ด้วยข้อมูลและการมีส่วนร่วมของตัวบรรยายเรื่อง ที่ช่วยปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพของการออกแบบงาน ในการประชุมกลุ่มงาน นักออกแบบสามารถกำหนดปัญหาของลูกค้าที่เกิดจากสาเหตุบางอย่างที่ทำให้ลูกค้าไม่ชอบหรือทำให้ใช้ชีวิตลำบากขึ้นได้ รวมทั้งสรุปข้อกำหนดให้แคบขึ้นเพื่อกำหนดกลุ่มผู้ใช้ที่เจาะจง จะให้มีอัตราการดาวน์โหลด และเห็นความสำคัญของแอปพลิเคชันที่สร้างขึ้นมามากขึ้น (Annie D., 2019)

เอกสารอ้างอิง

วรลักษณ์ วงศ์โดยหวัง ศิริเจริญ. (ม.ป.ป.). มสธ. ชุติวิชา
การออกแบบส่วนปฏิสัมพันธ์บนเว็บและโมบาย
(99319). หน่วยที่ 14 กรณีศึกษาการออกแบบ
ส่วนปฏิสัมพันธ์บนเว็บ.

David Platt. (2016). The Joy of UX: User Experience
and Interactive Design for Developers. U.S.:
Addison-Wesley.

Jon Brickey, Steven Walczak, Tony Burgess. (2010).
A Comparative Analysis of Persona Cluster-
ing Methods. Proceeding of the Sixteenth
Americas Conference on Information Sys-
tems, Lima, Peru, August 12-15. Retrieved
February 10, 2020, from [https:// aisel.
aisnet.org/amcis2010/217/](https://aisel.aisnet.org/amcis2010/217/)

Jonathan Grudin, John Pruitt. (2020). Personas, Participatory
Design and Product Development: An
Infrastructure for Engagement. Retrieved
May 31, 2020, from https://pdfs.semanticscholar.org/9b03/ca765977dc9cf2dbcc25377e71aefa986164.pdf?_ga=2.173868139.910175844.1583056438-636826065.1583056438

Annie Dossoey. (2019). Retrieved May 31, 2020,
from [https://clearbridgemobile.com/how-to-
create-user-personas-for-app/](https://clearbridgemobile.com/how-to-create-user-personas-for-app/)