TK PARK SERVICE DESIGN ONLINE COURSE

ACTIVITIES KIT

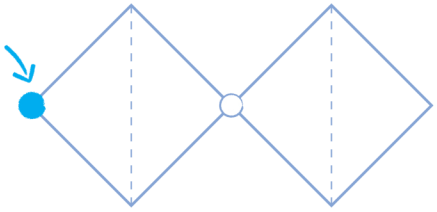


TKPark the contextual

Research Plan

ตอนที่ 3

รู้จักวิธีกำหนดขอบเขต เพื่อพัฒนาบริการ



ลองกำหนดขอบเขตและหัวข้อเพื่อวางแผนในการพัฒนาบริการโดยใช้เครื่องมือที่เรียกว่า "Reserach Plan"

Research Plan คืออะไร?

ก่อนที่เราจะไปลงพื้นที่จริง ควรกำหนดขอบเขตในการเก็บข้อมูลก่อนทุกครั้ง เครื่องมือนี้จะช่วยให้มองเห็นภาพได้ชัดเจนขึ้นว่า ควรจะไปเข้าใจในประเด็นไหนบ้าง โดยแบ่งเป็น 3 หัวข้อหลักดังนี้

- ○ สถานที่
- ○ บริการ
- ○ กลุ่มผู้ใช้

1 สถานที่

สถานที่ที่เราสนใจคือ ?

จุดประสงค์ของสถานที่นี้คืออะไร ?

ทำไมถึงจำเป็นต้องมีสถานที่นี้ ?

2 บริการ

บริการที่เราสนใจคือ ?

ทำไมถึงเลือกบริการนี้ ?

3 กลุ่มผู้ใช้

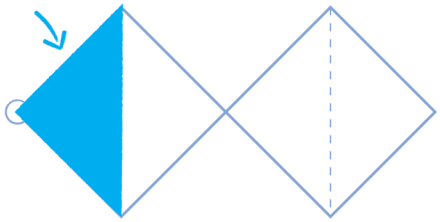
กลุ่มผู้ใช้ที่เราสนใจคือ ?

แบ่งกลุ่มผู้ใช้ที่เราจะไปสัมภาษณ์ได้อย่างไรบ้าง?

Interview Journey

ตอนที่ 4

รู้จักผู้ใช้บริการ ผ่าน Interview Journey



ใช้ "Interview Journey" จดข้อมูลจากผู้ให้สัมภาษณ์ 1 แผ่นต่อ 1 คน จะทำให้มีจำนวน Interview Journey ออกมาเท่ากับจำนวนคนที่เราไปสัมภาษณ์/เก็บข้อมูล

Interview Journey คืออะไร?

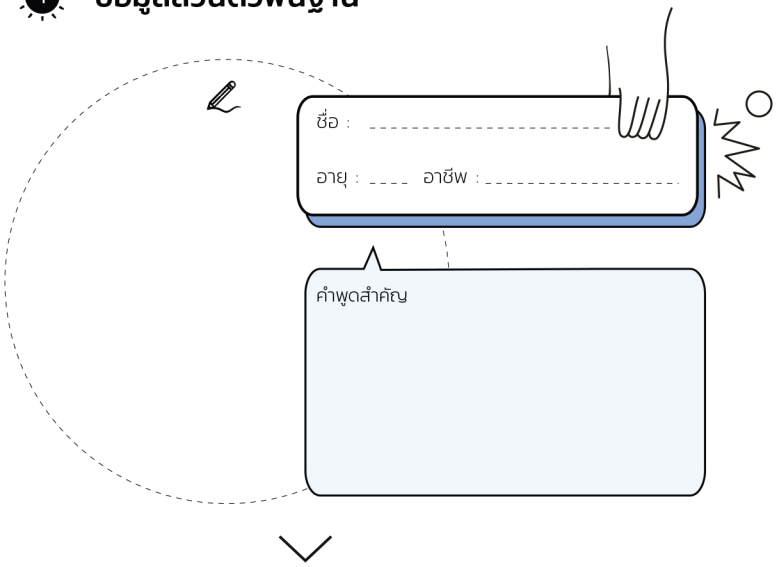
เครื่องมือที่ใช้ในการบันทึก / สรุปข้อมูลของผู้ใช้ ช่วยในการจัดระเบียบข้อมูลและช่วยให้คนอื่นในทีมสามารถเข้าใจข้อมูลผู้ใช้ที่เราสัมภาษณ์มาได้ง่ายขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนหลักๆ ดังนี้

- ข้อมูลส่วนตัวพื้นฐาน
- รายละเอียดเกี่ยวกับพฤติกรรม
- ประสบการณ์ในการใช้บริการ

ถึงแม้ว่าหน้าตาจะเหมือนกับ Persona แต่อย่าลืมว่าเรานำไปใช้ต่างขั้นตอนและต่างจุดประสงค์กัน

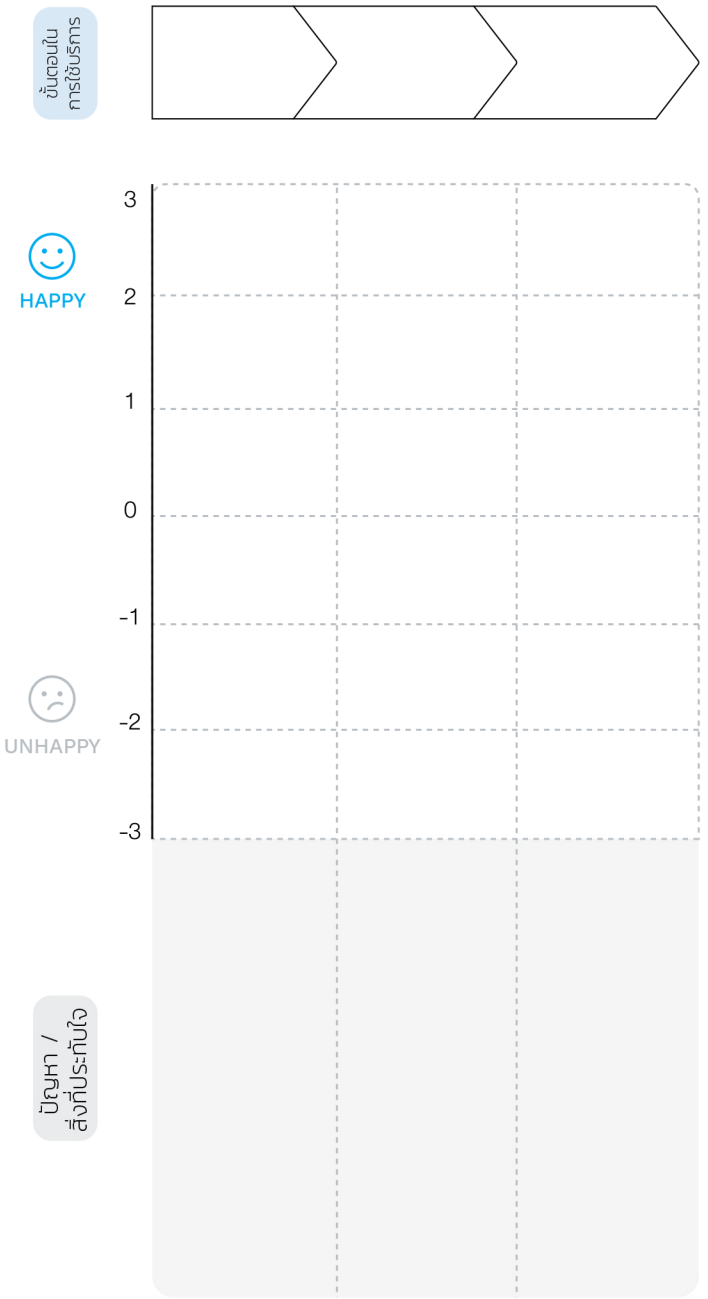
* Interview Journey = สรุปข้อมูลของคนหนึ่งคน *
* Persona = นำข้อมูลของกลุ่มผู้ใช้ที่สรุปได้และมีรูปแบบคล้ายๆกัน มาสร้างเป็นตัวแทนของคนหนึ่งคน *

1 ข้อมูลส่วนตัวพื้นฐาน

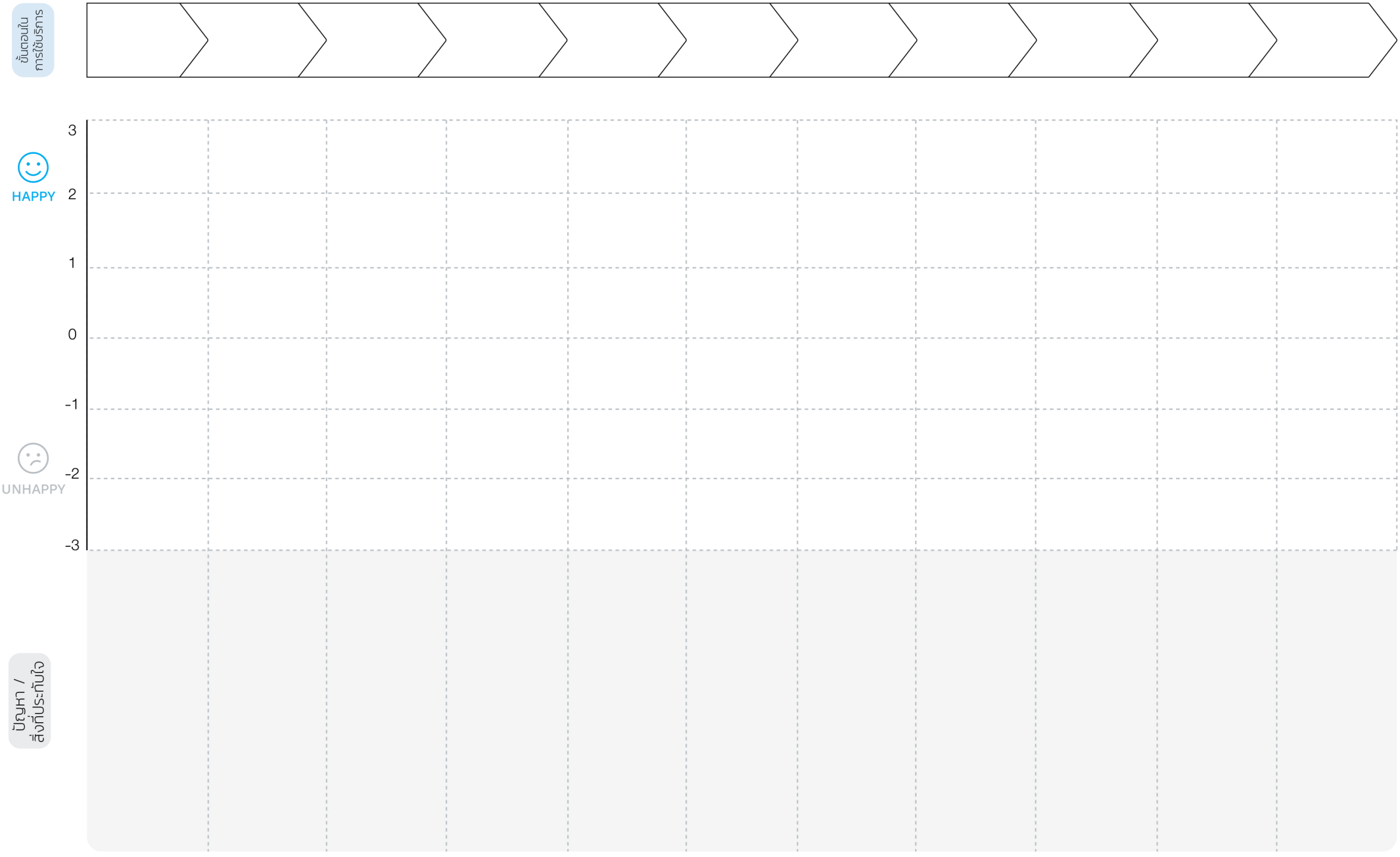


2 รายละเอียดเกี่ยวกับพฤติกรรม

3 ประสบการณ์ในการใช้บริการ



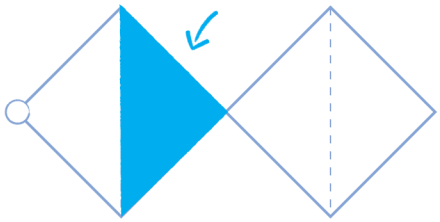
3 ประสบการณ์ในการใช้บริการ



Persona

ตอนที่ 5

จัดการข้อมูล ที่ได้มาอย่างไรดี ?



ลองสร้างตัวแทนผู้ใช้ของกลุ่มคน ที่เราสนใจจะออกแบบบริการให้ โดยใช้เครื่องมือที่เรียกว่า "Persona"

Persona คืออะไร?

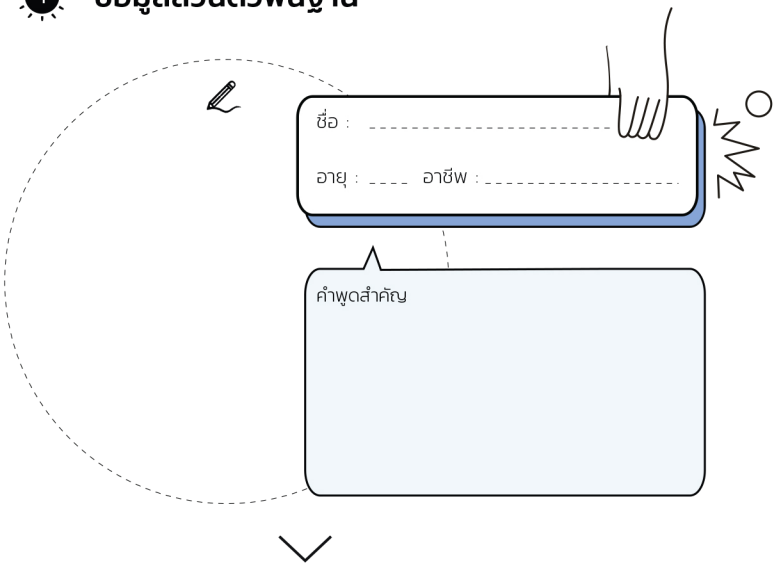
เครื่องมือที่ใช้ในสร้างตัวแทนผู้ใช้ เป็นตัวแทนของกลุ่มคนที่เรากำลังจะออกแบบบริการให้ เพื่อง่ายต่อการทำความเข้าใจและเห็นภาพงานบริการที่จะออกแบบชัดขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนหลักๆ คือ

- ข้อมูลส่วนตัวพื้นฐาน
- รายละเอียดเกี่ยวกับพฤติกรรม
- ประสบการณ์ในการใช้บริการ

* Interview Journey = สรุปข้อมูลของคนหนึ่งคน *

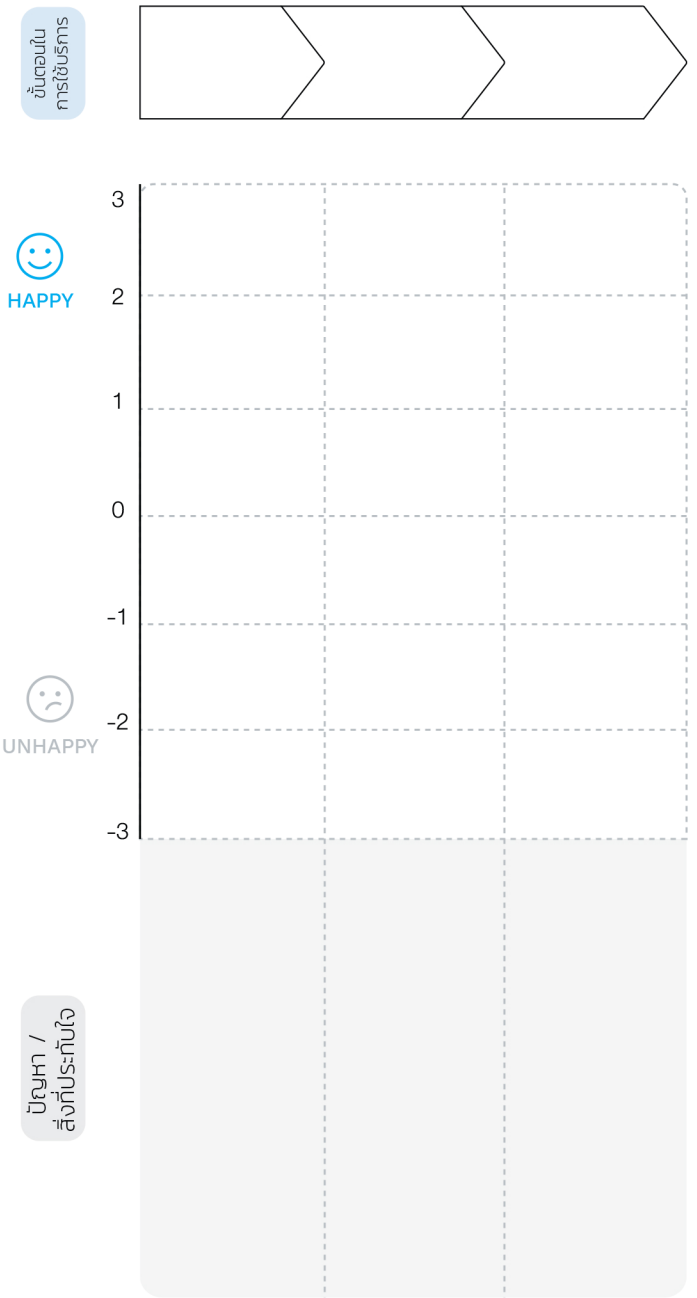
*** Persona = นำข้อมูลของกลุ่มผู้ใช้ที่สรุปได้และมีรูปแบบคล้ายๆกัน มาสร้างเป็นตัวแทนของคนหนึ่งคน ***

1 ข้อมูลส่วนตัวพื้นฐาน

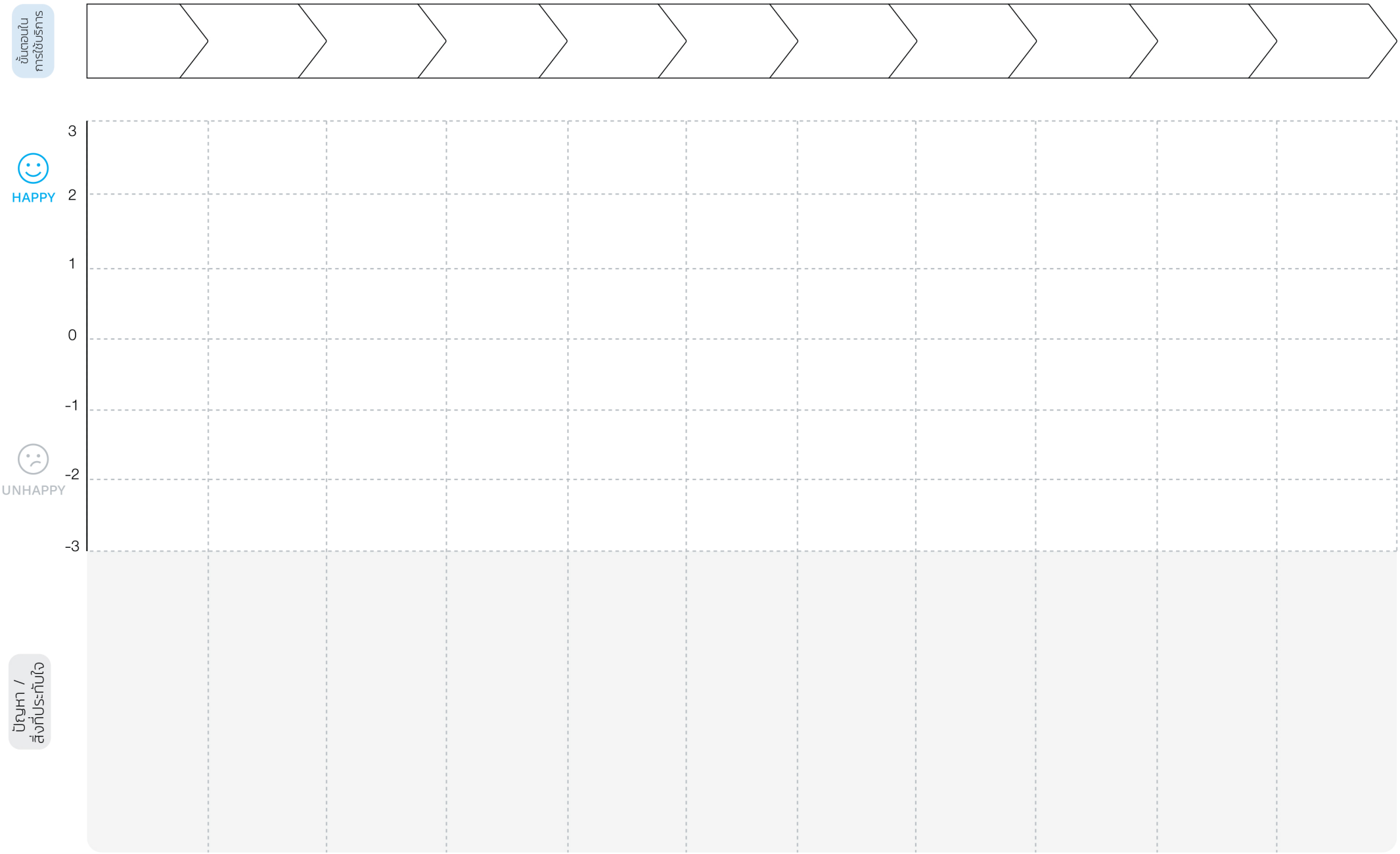


2 รายละเอียดเกี่ยวกับพฤติกรรม

3 ประสบการณ์ในการใช้บริการ



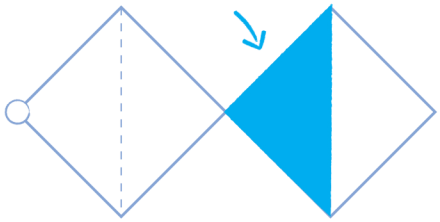
3 ประสบการณ์ในการใช้บริการ



Idea Card

ตอนที่ 7

สร้างสรรค์ไอเดียอย่างไร ให้กลายเป็นจริง ?



ลองมองหาวิธีแก้ปัญหาใหม่ๆ โดยใช้เครื่องมือที่เรียกว่า “Idea Card”

Idea Card คืออะไร?

เครื่องมือที่ช่วยจัดระบบความคิด อธิบายความคิดสร้างสรรค์ ไอเดียการแก้ปัญหา หรือบริการที่เราคิดออกมาให้เห็นเป็นขั้นตอน และสื่อสารกับคนในทีมได้ง่ายในระยะเวลาสั้นๆ โดยแบ่งเป็น

- ภาพของบริการ (ลองเล่าเป็น journey)
- คำอธิบายของบริการ
- วิธีการใช้งาน / ขั้นตอนในการใช้งาน

โจทย์ : .....

ชื่อบริการ :

1 ลองวาดภาพที่สามารถอธิบายบริการนี้ ในแบบที่คิดว่าเข้าใจได้ง่ายที่สุด

2 เขียนอธิบายว่าบริการนี้คืออะไร

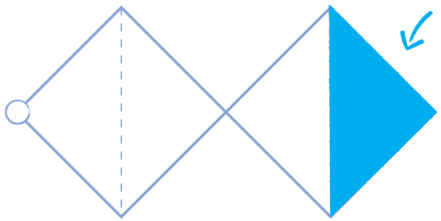
3 ใช้งานอย่างไร / มีขั้นตอนอย่างไรบ้าง

- .....
- .....
- .....
- .....
- .....

Idea Folio

ตอนที่ 8

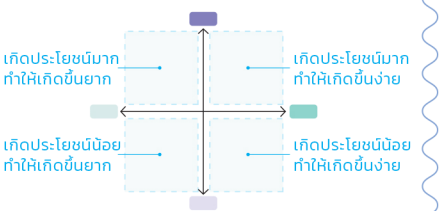
การคัดเลือกไอเดีย และการทำ Prototype



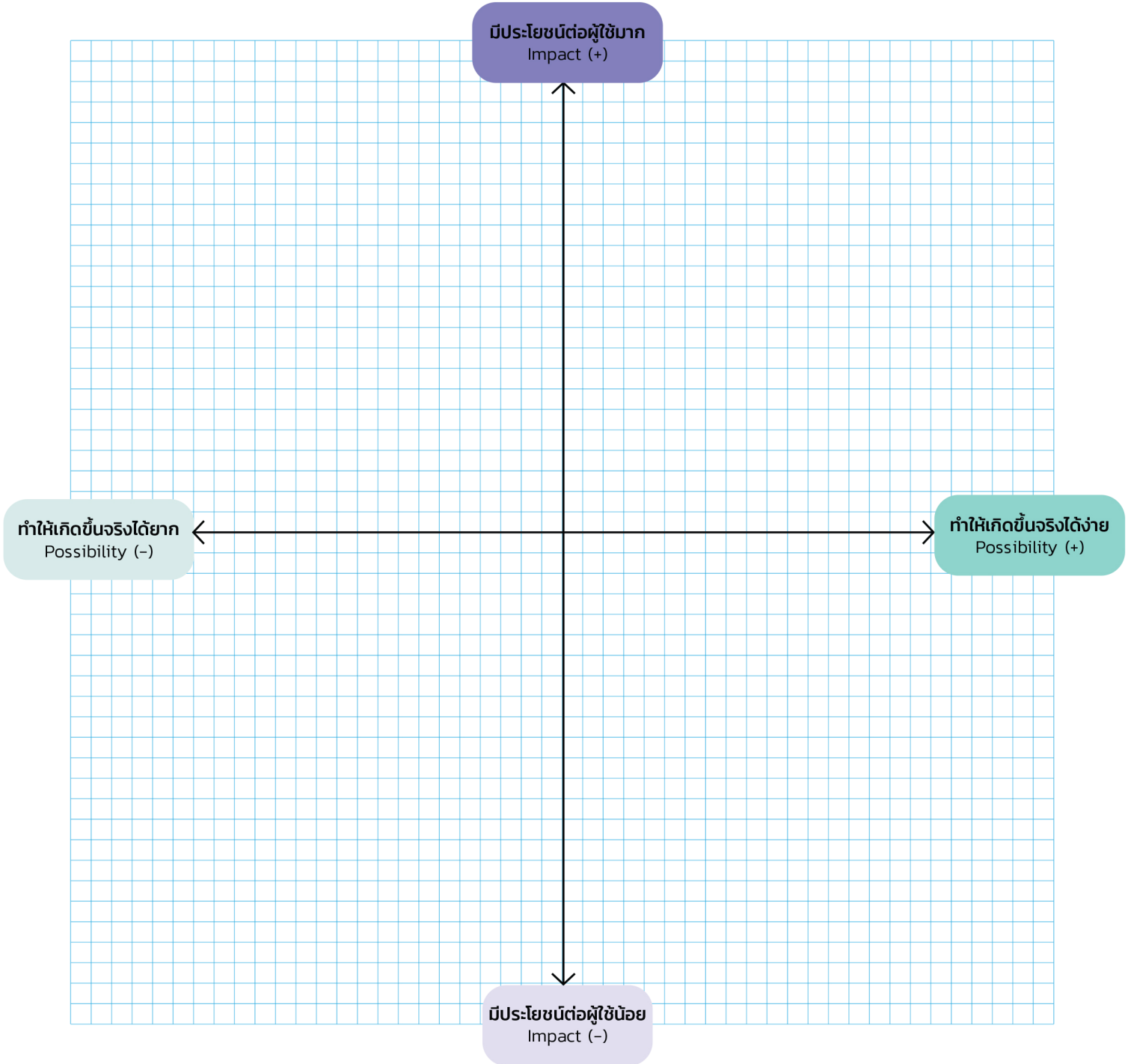
ลองเลือกไอเดียที่จะนำมาทำต่อ โดยใช้เครื่องมือที่เรียกว่า “Idea Folio”

Idea Folio คืออะไร?

เครื่องมือที่ช่วยในการคัดเลือกไอเดียจากไอเดียจำนวนมาก โดยการทำให้เห็นชัดขึ้นว่าไอเดียใดเหมาะสมนำไปพัฒนาต่อก่อนมากที่สุด ผ่านเกณฑ์การเลือก 2 เรื่องคือ Impact (ผลกระทบ หรือผลดี) ที่จะเกิดขึ้นเมื่อมีไอเดียนี้ และ Possibility (ความเป็นไปได้ในการทำให้เกิดขึ้น) ง่ายหรือยาก ตามคะแนนมาก-น้อย เปรียบเทียบกันในแกน



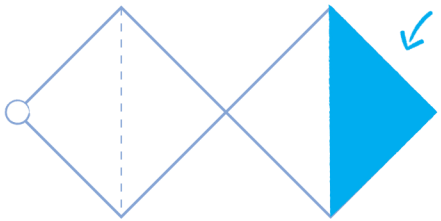
* ควรเลือกไอเดียในช่องขวา-บนหรือซ้าย-บนมาทำต่อ *



Feedback Card

ตอนที่ 8

การคัดเลือกไอเดีย และการทำ Prototype



เมื่อเราได้ต้นแบบบริการแล้ว ควรนำไปทดสอบกับผู้ใช้จริง และบันทึกความเห็นของผู้ใช้ลงในเครื่องมือที่เรียกว่า “Feedback Card”

Feedback Card คืออะไร?

เครื่องมือที่ช่วยบันทึกความเห็นของคนที่เรานำ prototype ไปทดสอบด้วย ช่วยให้เราเห็นได้ง่ายขึ้นว่า แต่ละคนชอบไอเดียนั้นเพราะอะไร และ ไม่ชอบไอเดียนั้นเพราะอะไร เพื่อรวบรวมความเห็นเหล่านี้ไปพัฒนา prototype ของเราต่อ

- ○ ข้อมูลเบื้องต้นของคนที่เราทดสอบด้วย
- ○ ชอบ / ไม่ชอบ เพราะอะไร

1 ข้อมูลคร่าวๆของคนที่เราไปทดสอบด้วย

2 ความคิดเห็นจากคนที่เราไปทดสอบด้วย