



Department of design and creative business development
Thailand Creative & Design Center

First of all...

Everyone is Creative!!

Creative Work Culture

Traditional

Siloed
Product Focused
Me-too Offering
Short-term Focused
Top-down Decisions
Role Oriented
Avoids Uncertainty
Can't- do Attitude
Brands Outsourced
Design as Veneer

DESIGNFUL

COLLABORATIVE
CUSTOMER-FOCUSED
UNIQUE OFFERINGS
LONG-TERM FOCUSED
DISTRIBUTED DECISIONS
PROJECT ORIENTED
EMBRACES UNCERTAINTY
CAN-DO ATTITUDE
BRANDS MANAGED INSIDE
DESIGN FROM DAY ONE

SERVICEDESIGN

SERVICEDESIGN ?



Nice Terminal from outside..





What really happened...



Why should service design be in the earliest planning stage?

WHAT'S
SERVICE



“When you have two coffee shops right to each other, and each sells the exact same coffee at the exact same price, service design is what makes you walk into one and not the other.”

“There’s been a lot of focus on product innovation over the years, but very little discussion or thought on innovation in the service sector – despite the vast growth of that part of our economy.”

John A. Byrne, editor-in-chief of Fast Company magazine, January 21, 2005
Service Innovation, <http://blog.fastcompany.com>



of GDP



CUSTOMER CENTER



CUSTOMERS

EFFICIENT

EFFECTIVE

USABLE

SATISFIED

IMPRESSED

DESIRABLE

CONVENIENT

Product + Service





[Sign Up](#)

[Log In](#)

[Help](#) ▾

[List Your Space](#)

WELCOME HOME

Rent unique places to stay from local hosts in 190 countries.

[How It Works](#)

Where do you want to go?

Check In

Check Out

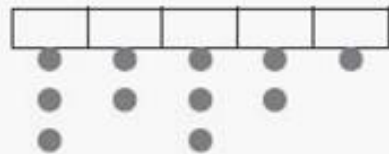
1 Guest ▾

Search

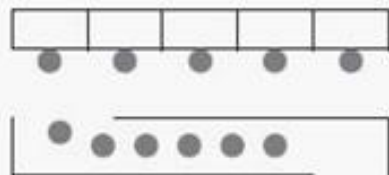








Traditional multiple queue

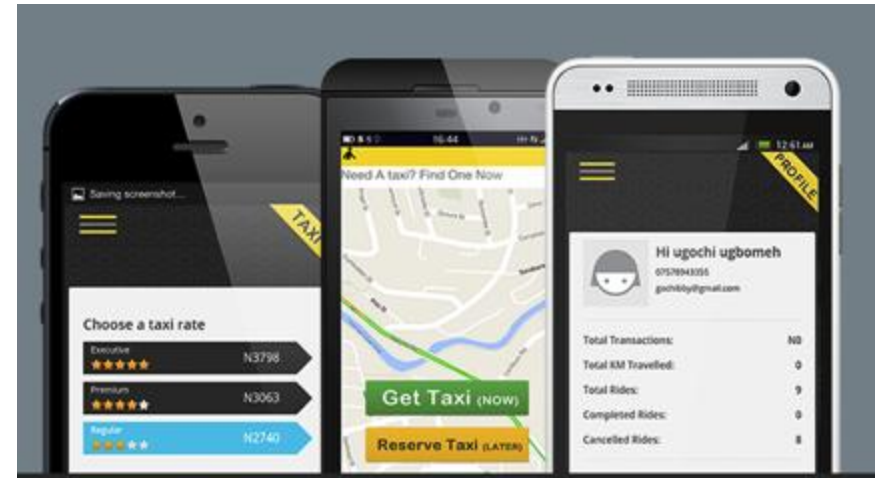


Single linear queue





Techno-enable service/ ICT-enabled services

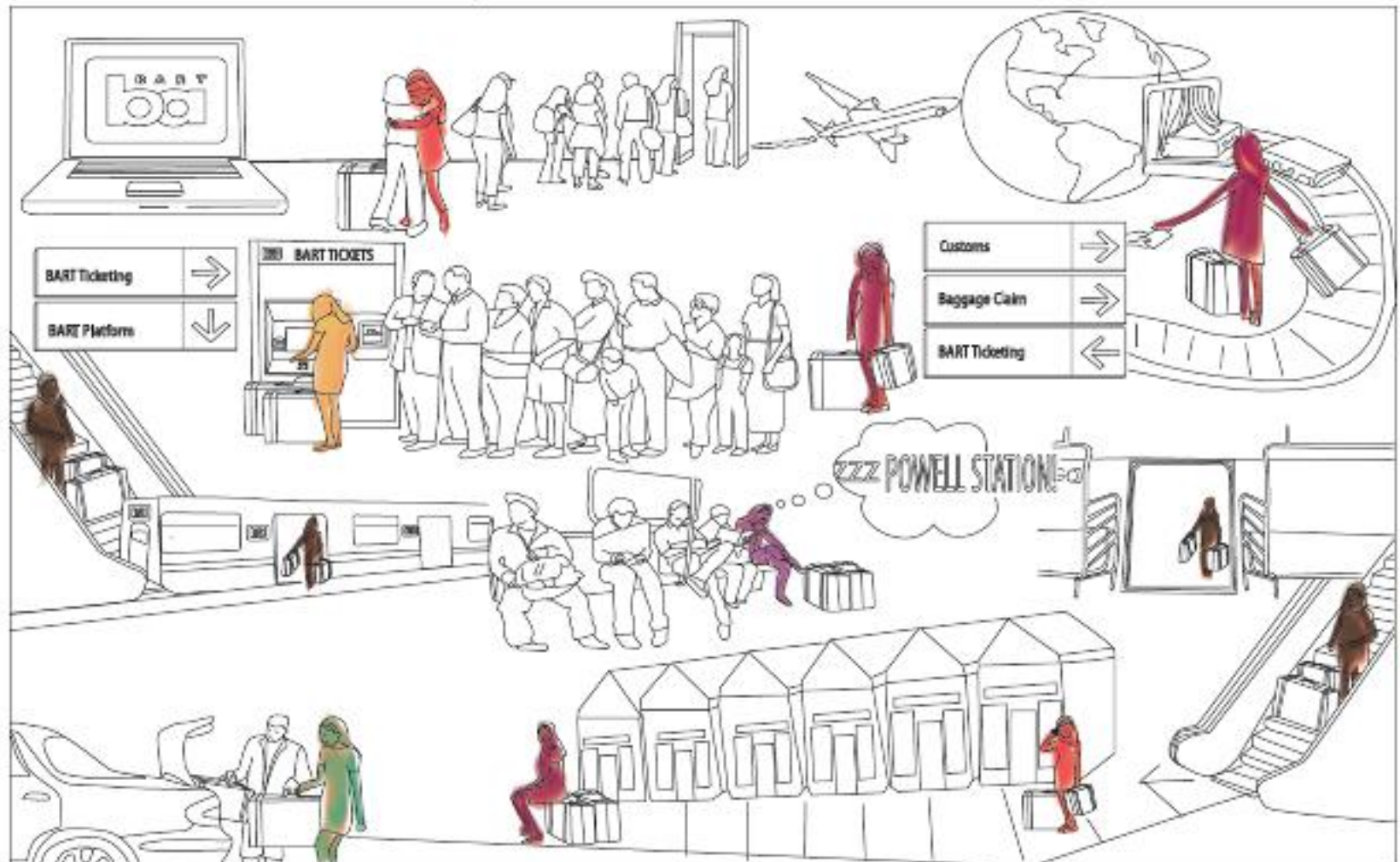




**SERVICE
EXPERIENCE**

**CUSTOMER
JOURNEY**

Emotional Journey of a San Francisco Tourist's First BART Ride



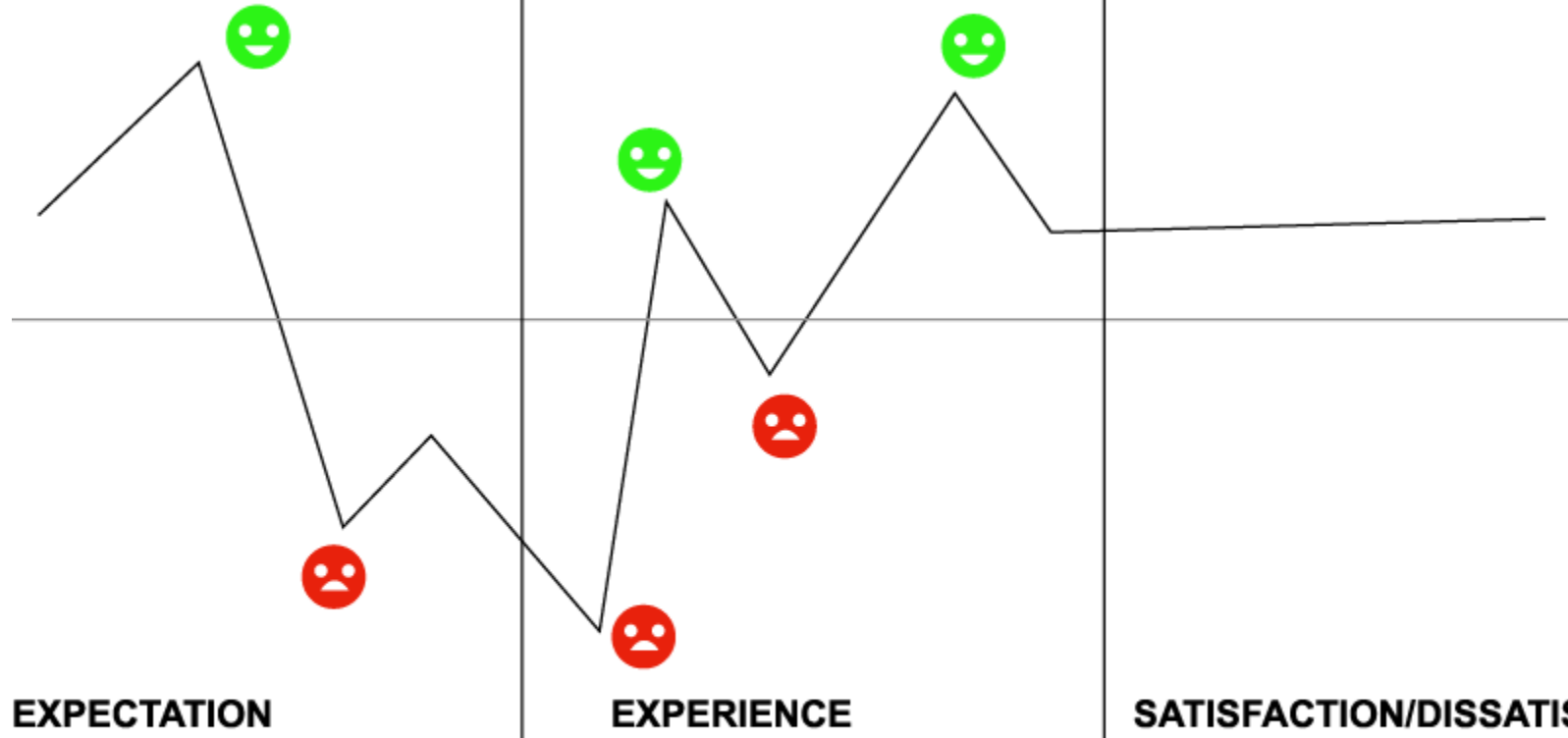
● Anxiety ● Frustration ● Exhaustion ● Confusion ● Physically Constrained ● Relief



PRE-SERVICE PERIOD

SERVICE PERIOD

POST-SERVICE PERIOD



EXPECTATION

EXPERIENCE

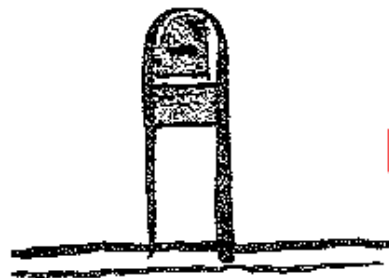
SATISFACTION/DISSATISFACTION



สมัคร



รามคำแหง - วัดธาตุทอง



ລາຍ
3,6,30,32,64,65
ປີ 5,6,6,69



71 ສຳເລັດການ ກວດກາ
ບັນດາ ເພງ ກວດກາ
ໂທລະພາບ ວິທະຍາສາດ



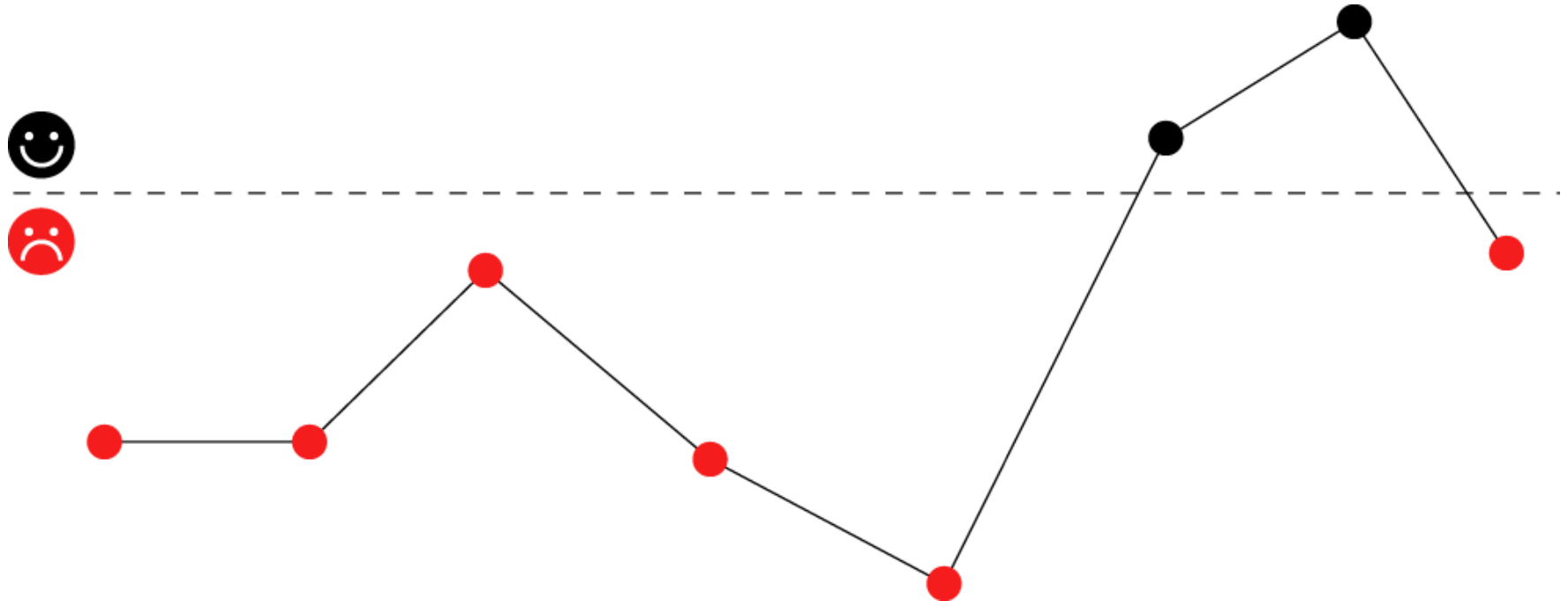
JOURNEY MAP

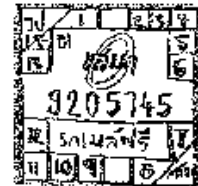
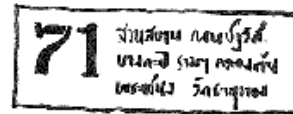
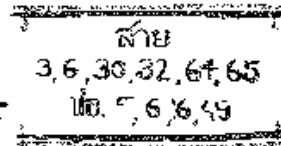
TOUCH POINTS



JOURNEY MAP

TOUCH POINTS

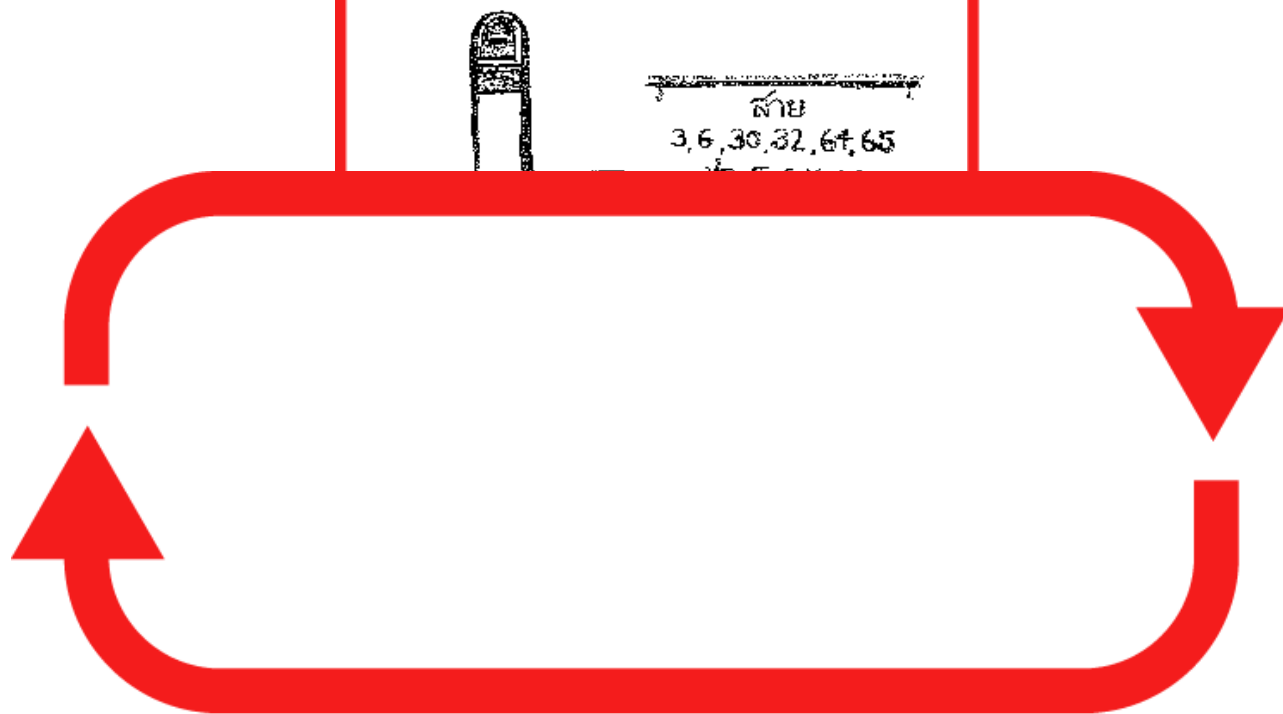




**PRE-SERVICE
PERIOD**

**SERVICE
PERIOD**

**POST-SERVICE
PERIOD**



สาย
3, 6, 30, 32, 64, 65



3205745

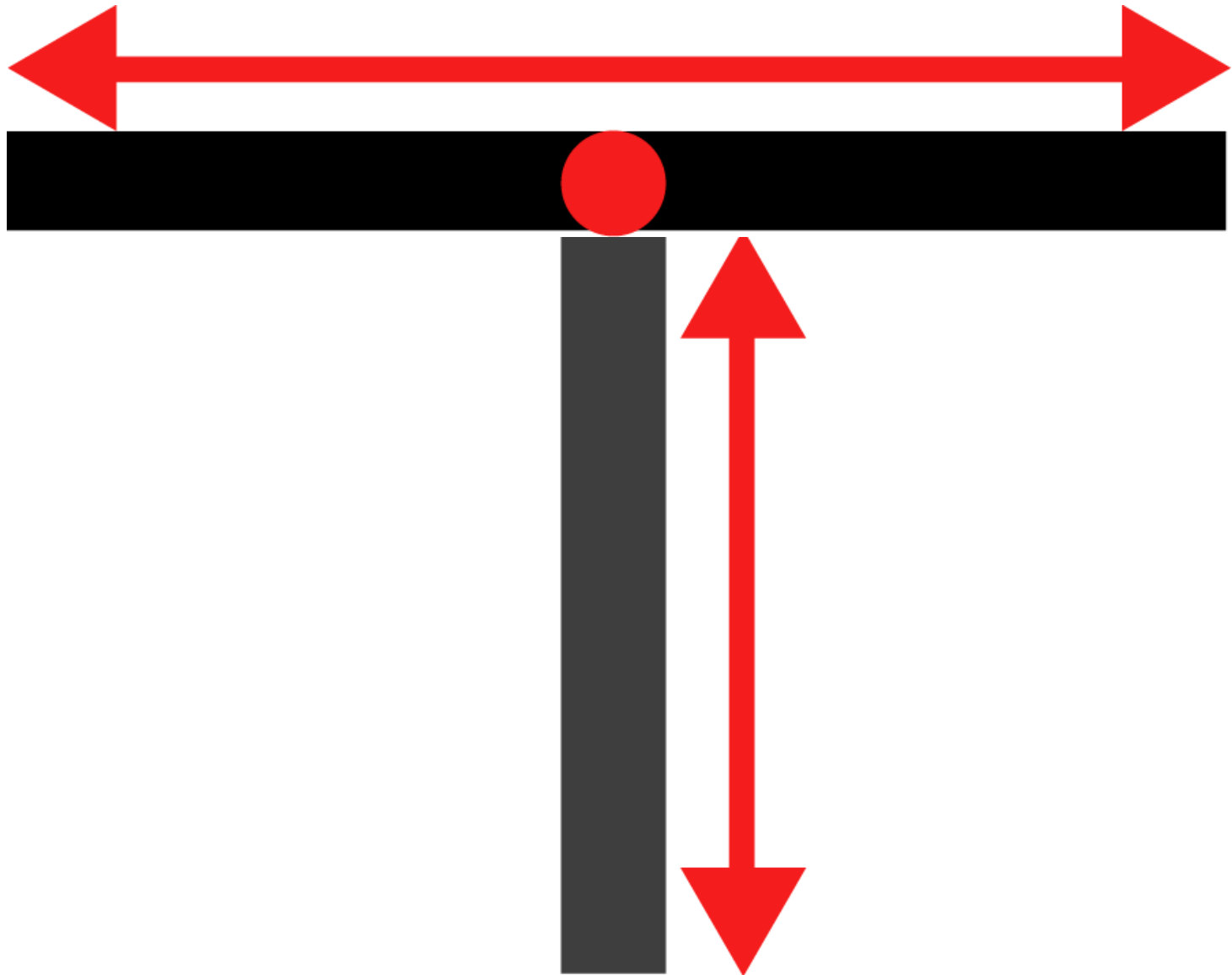
SERVICE DESIGN ROLE



SERVICE DESIGN ROLE



SERVICE DESIGN ROLE



แล้วจะเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างไร ?

Learn

Look

Ask

Try



Learn

Look

Ask

Try

Competitive Product Survey

HOW : collect , compare, and conduct evaluations of the product's competition.

WHY : This is a useful way to establish functional requirements, performance standards, and other benchmarks.

Developing a new soft drink, the IDEO design team surveyed the competition for functionality and form factors.

Learn

Look

Ask

Try



Learn

Look

Ask

Try

A Day in the Life

HOW : Catalog the activities and contexts that users experience throughout an entire day.

WHY : This is a useful way to reveal unanticipated issues inherent in the routines and circumstances people experience daily.

IDEO asked potential wearers of a drug-delivery patch to document their daily behaviors including those that might affect the function of the patch—getting wet, snagging on clothing, etc.

Learn

Look

Ask

Try



Learn

Look

Ask

Try

Narration

HOW: As they perform a process or execute a specific task, ask participants to describe aloud what they are thinking.

WHY: This is a useful way to reach users' motivations, concerns, perceptions, and reasoning.

In order to understand how food is incorporated into people's daily routines, the IDEO team asked people to describe they were thinking while eating.

Learn

Look

Ask

Try



Learn

Look

Ask

Try

Role-Playing

HOW : Identify the stakeholders involved in the design problem and assign those roles to members of the team.

WHY : By enacting the activities within a real or imagined context, the team can trigger empathy for actual users and raise other relevant issues.

Design a medical device, the IDEO team role-played a situation involving a doctor, a nurse, a patient, and an anesthesiologist to simulate the interdependent tasks demanded of the operating room staff.

มองหาสิ่งที่น่าสนใจอยู่เสมอ

เฝ้ามองและศึกษาพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมาย

ชี้สงสัย

อย่ารีบสรุป

มองภาพใหญ่เสมอเมื่อแก้ปัญหา

เมื่อคิดได้ ต้องรีบหาวิธี และทดสอบความคิดนั้นๆ

แสวงหาความร่วมมือ !!!

Levels of service design



Starbucks



Starbucks

การใช้ service design ทั้ง whole process

Starbucks คำนึงถึงผู้ใช้บริการตั้งแต่เดินเข้าร้านทุก touch point เช่น การสร้างให้เกิดกลิ่นเพื่อเรียกลูกค้า การต้อนรับที่เป็นกันเองของพนักงาน การสั่งเครื่องดื่มที่แม่จะมี happy hour ก็ยังเข้าใจลูกค้า มีการเดินมารับ order ขณะรอคิวเลย ช่วยลดเวลาการตัดสินใจหน้าเครื่องจ่ายเงินและช่วยให้ลูกค้ามั่นใจว่ายังอยู่ในช่วง happy hour

ส่วนพื้นที่นั่งดื่มกาแฟสังเกตุดีว่าจะถ้าเป็นที่นั่งสำหรับคนเดียว(ลูกค้าส่วนใหญ่มานั่งทานคนเดียว)จะเป็นโต๊ะกลม เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกว่ามีคนนั่งด้วย เพราะโต๊ะสี่เหลี่ยมแสดงถึงสี่ด้านที่เพื่อไว้ให้คนนั่งหลายคน แสดงถึงว่า starbucks สร้างบริการทุกอย่างโดยคำนึงถึงลูกค้าเป็นหลัก

นอกจากนั้นยังคำนึงถึงพนักงาน เช่น ถ้าช่วงไหนพนักงานรู้สึกอารมณ์ไม่ดีสามารถบอกเพื่อนและไปทำงานด้านหลังได้ โดยจะมีพนักงาน stand by พร้อมออกมาแทนเสมอ

IKEA :All levels



IKEA :All levels

(interface/process/strategy)

Interface สร้างเส้นทางให้ลูกค้าเดินไปมีสิ่งที่น่าสนใจตลอดทาง มีเส้นตลับเมตรให้วัด อุปกรณ์ที่ลูกค้าต้องใช้เมื่อจะตัดสินใจซื้อของเข้าบ้าน เป็นระยะๆ

Process การสร้างระบบใหม่ที่ตอบสนอง **brand** ที่มีราคาถูกแต่คุณภาพดี คือให้ลูกค้าเดินไปหยิบ **furniture** ด้วยตัวเองสร้างประสบการณ์ใหม่และช่วยประหยัดค่าแรง

Strategy คำนึงถึงลูกค้าเสมอ ลูกค้าคือคนที่ต้องการได้ของสวยและมีประสิทธิภาพ ในราคาที่ถูก **ikea** ยึดข้อนี้และนำมาใช้ในทุกๆส่วนของการบริการ ตั้งแต่วิธีการขายจนถึงตัวผลิตภัณฑ์เอง

INTERFACE LEVEL



Queuing vibrating call : interface level



ลูกค้าที่มาใช้บริการร้านกาแฟส่วนใหญ่มานั่งทำงาน การเดินมาสั่งกาแฟแล้วต้องยืนรอนั้นทำให้พวกเขาเสียเวลาและกังวลเรื่องของที่ทิ้งไว้บนโต๊ะ หรือกลัวจะหาที่นั่งไม่ได้ เครื่องนี้ช่วยให้พวกเขาสามารถเดินกลับไปที่โต๊ะหรือเดินหาที่ว่างนั่งได้ขณะรอของที่สั่ง

Self checkout : process level



การที่ลูกค้าบางคนซื้อของนิดเดียวแต่ต้องรอคิวยาวเพราะคนข้างหน้าซื้อเยอะ หรือcounterมันเต็มพื้นที่แล้วไม่สามารถให้บริการได้ทันหรือเพียงพอต่อลูกค้าจำนวนมาก สิ่งเหล่านี้อาจทำให้เกิดความไม่ยากไปซื้อของที่ super market

Self checkout ทำให้ใช้พื้นที่น้อยลง พนักงานน้อยลง ให้บริการได้มากขึ้นและรวดเร็วขึ้น

SYSTEM LEVEL

From mouse to your house



Bumrungrad: strategy level



ตั้ง **service design team** ขึ้นเพื่อพัฒนาการบริการใหม่ๆที่เกิดขึ้นตามความต้องการของผู้ใช้ที่เปลี่ยนไป อีกทั้งจะเปิดอบรมการให้บริการแก่โรงพยาบาลอื่นๆด้วย

Service Design Thailand Facebook by TCDC

Service Design Thailand



https://www.facebook.com/ServiceDesignThailand

facebook

Email or Phone
Password
Log In
Keep me logged in
Can't log in?

Create Page

Recent
2014
2013



Service Design Thailand
Community

TimelineAboutPhotosLikesEvents

PEOPLE >

743 likes

ABOUT >

Service Design Thailand is an open platform for sharing knowledge about Service Design and related ones.

Service Design Thailand ได้เข้าร่วม สถานะ ของ KODW
7 hours ago

Anijo Mathew : Apple Inc.'s design team is one of the rare teams that start with desirability, not viability or feasibility #kodw2014 #workshop IIT Institute of Design

ถูกใจ · แสดงความคิดเห็น · แชร์

TCDC

Service Design Thailand



Department of design and creative business development
Thailand Creative & Design Center