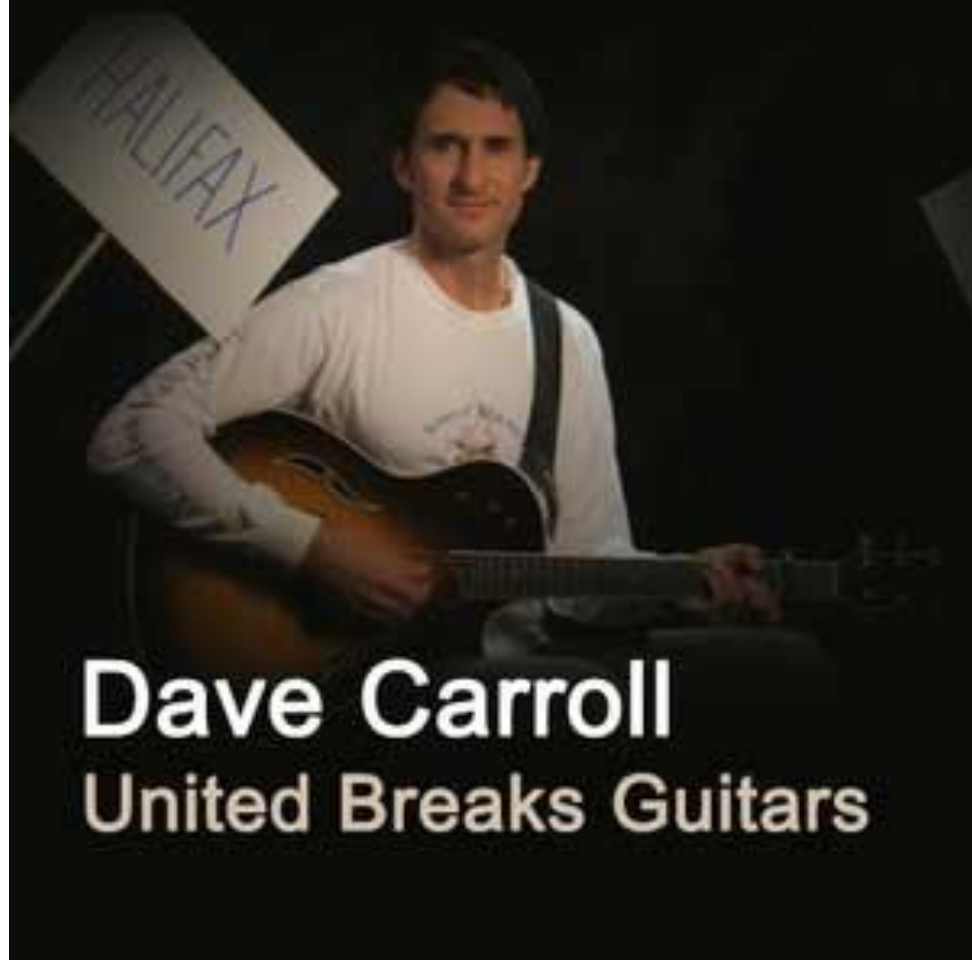


TCDC



SERVICE
DESIGN
THAILAND

▼ WHY SERVICE ? ▼



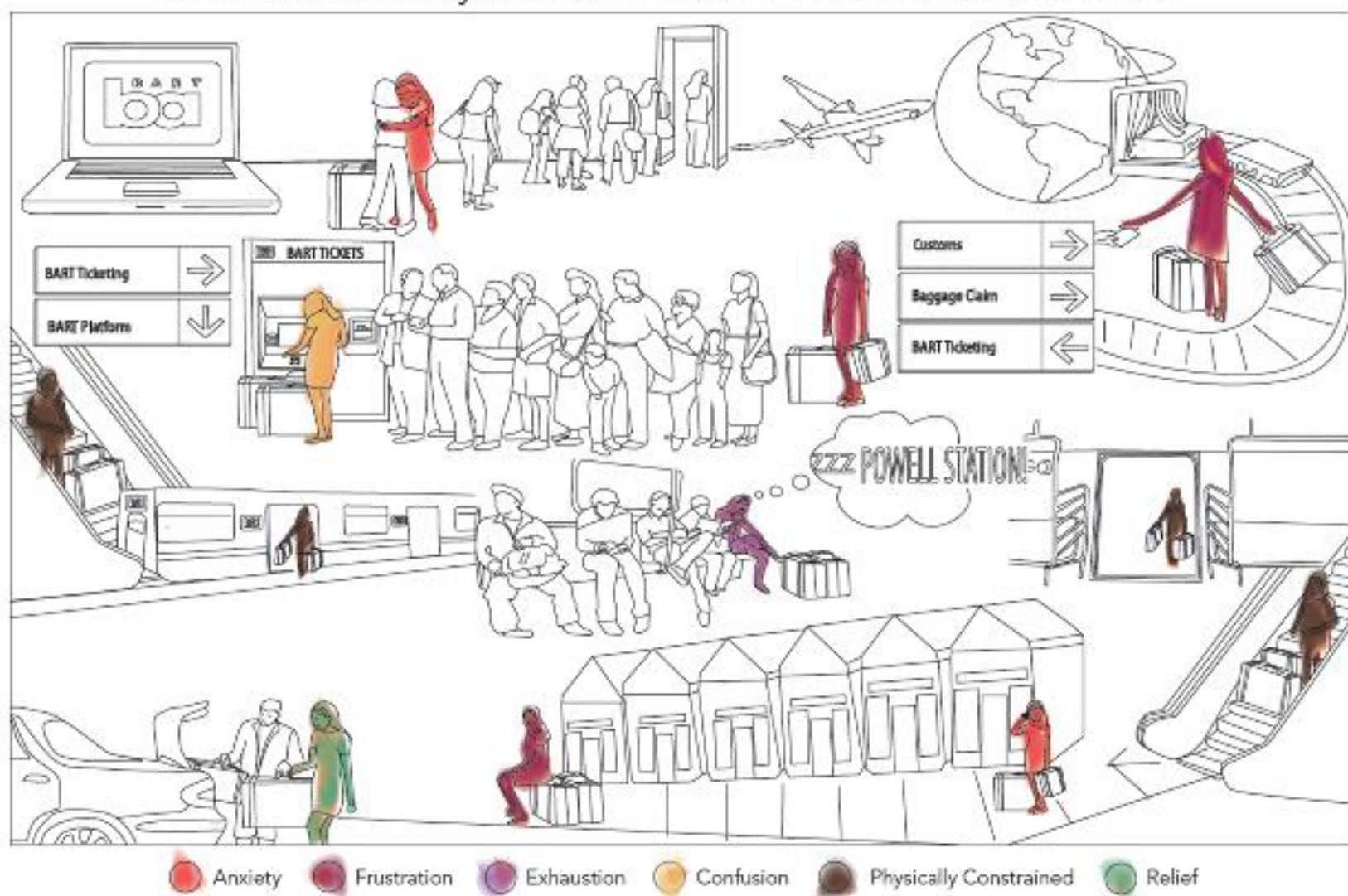
Dave Carroll
United Breaks Guitars



“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.”



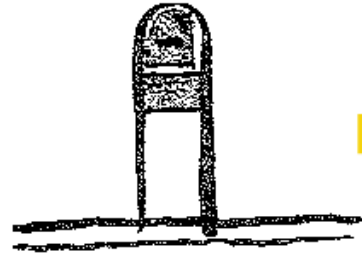
Emotional Journey of a San Francisco Tourist's First BART Ride



สมัคร



รามคำแหง - วัดธาตุทอง



ລາຍ
3, 6, 30, 32, 64, 65
ປີ 5, 6, 6, 69



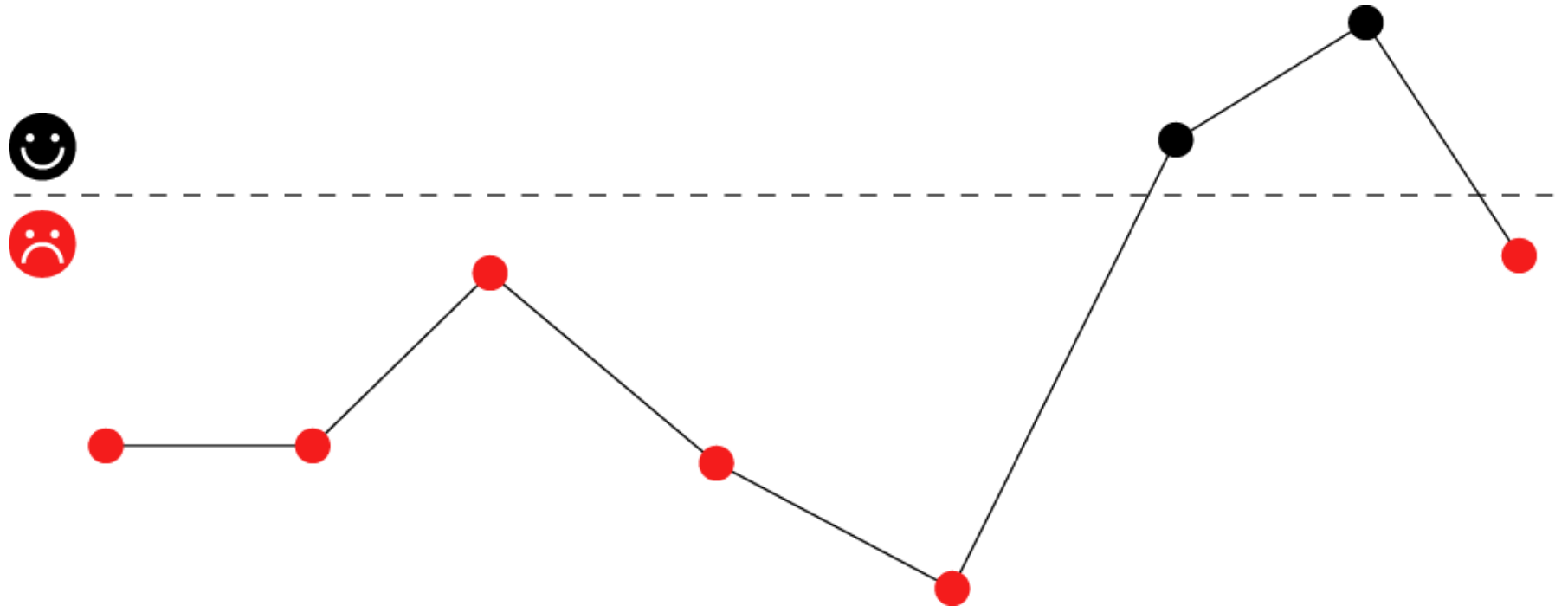
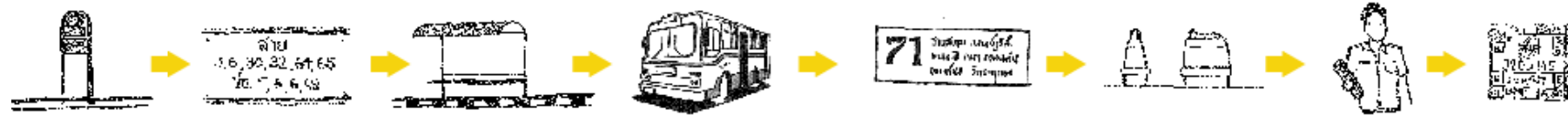
71 ສຳນັກງານ ກະຊວງ ກົມ
ບັນຍາຍ ບັນຍາຍ ກະຊວງ
ບັນຍາຍ ບັນຍາຍ



JOURNEY MAP TOUCH POINTS



JOURNEY MAP TOUCH POINTS





INTERFACE LEVEL



SYSTEM LEVEL



STRATEGIC LEVEL



 ตัวอย่างโครงการของ TCDC



See it
Feel it
Solve it

by heart care

*Baan Paew
Hospital*

See it...

"As long as I can see the doctor I trust, waiting is bearable."

"How long?...probably...6 hrs."

Service Need:

General Care
Eye Operation
Follow up

Mobility:

Wheelchair
Walking Stick
Walk

Experience:

New Patient
Existing Patient

Accompany:

Alone
Accompanied by
Relative

Income:

Low
Medium
High

Think about it...

3-6.5

waiting hrs. / person

200-300

unhappy people / day

600-1950

waiting hrs. / day

+ In the aging society, these numbers are increasing.

Dream the solutions...

and short list them...

A photograph showing three women sitting in a row of blue plastic chairs in what appears to be a waiting area or a public space. The woman on the left is wearing a black top and is looking towards the woman in the middle. The woman in the middle is wearing a black top and a dark patterned skirt, and is looking towards the woman on the right. The woman on the right is wearing a patterned short-sleeved shirt and dark pants, and is looking directly at the camera. There are other people and chairs visible in the background.

Hear it >> Solve it...

Problems

"I hardly see any message and notice on the board."

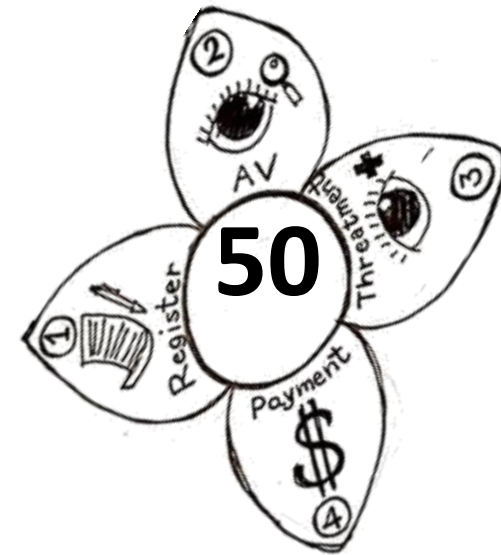
"I have to attentive to the call."

Solutions

No more tired waiting...

Let's us look for you and walk you through

Theme



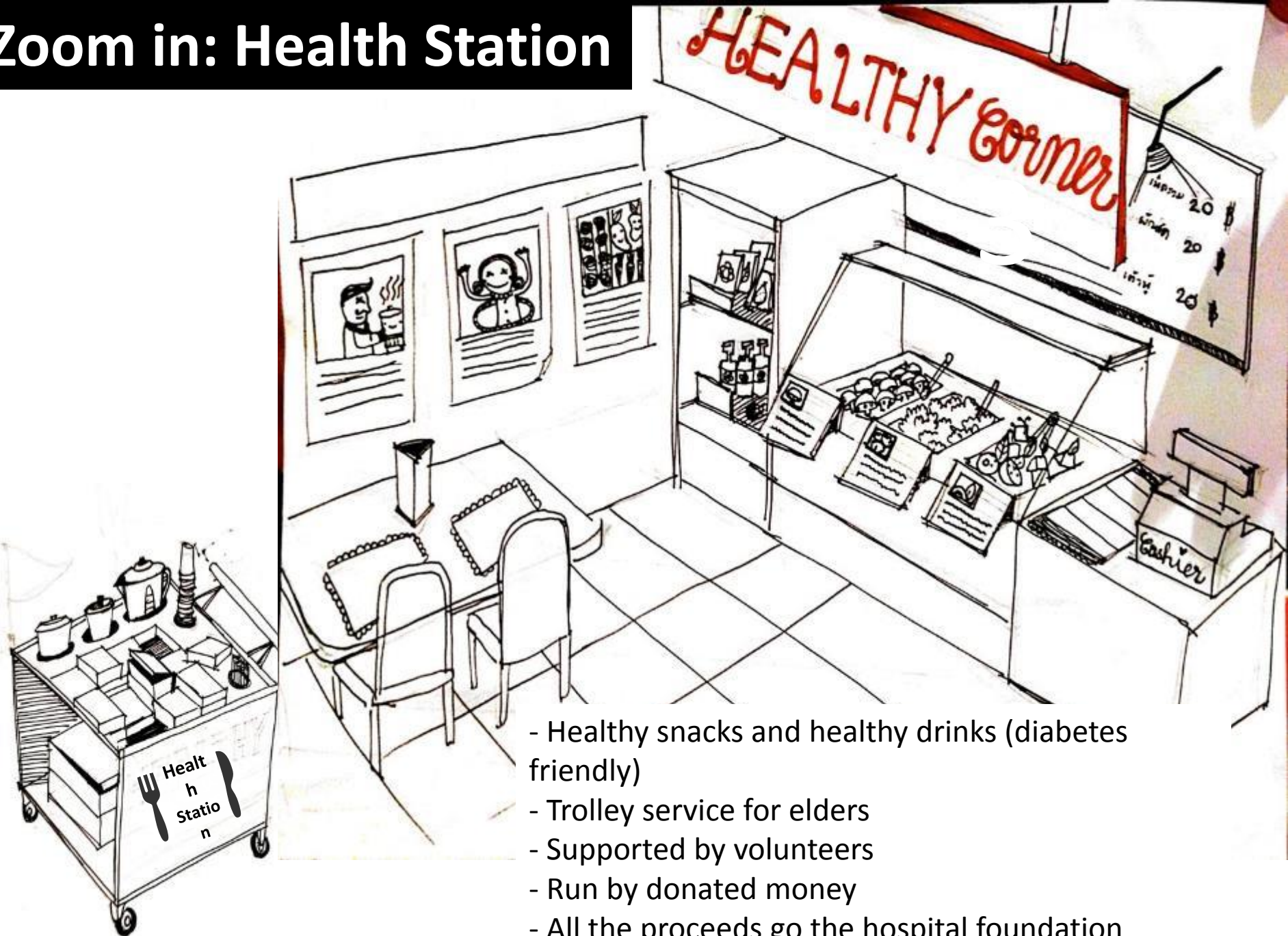
Care Flower

Zoom in: Care Flower



- Receptionist looks for incoming patients
- Greeting them with "CARE FLOWER"
- Service provider looks for the number on "CARE FLOWER"
- Accompany them through the process
- Related petal will be removed when they complete from each station
- Service provider takes them to the next step
- The processes go on until done

Zoom in: Health Station



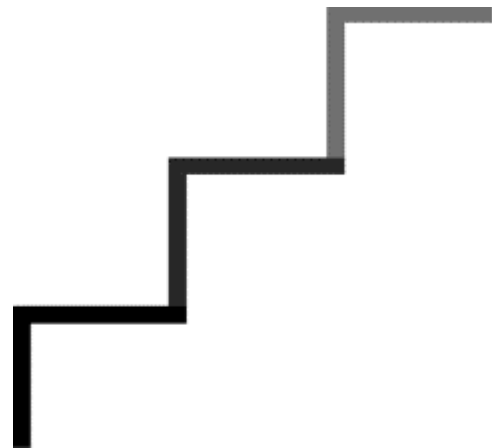
- Healthy snacks and healthy drinks (diabetes friendly)
- Trolley service for elders
- Supported by volunteers
- Run by donated money
- All the proceeds go the hospital foundation

ความเป็นมา

ปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายในสถานีรถไฟหัวลำโพง โดยใช้กระบวนการ **ออกแบบบริการ (Service Design)** เป็นเครื่องมือในการค้นหา ปัญหา ความท้าทาย และความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ เพื่อดึงคนให้เข้ามาใช้บริการมากขึ้น สร้างภาพลักษณ์ที่ดี สร้างรายได้ให้แก่การรถไฟฯ และเพิ่มมูลค่าแก่บริการต่างๆ

ผลลัพธ์

ปรับปรุงรูปลักษณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานที่สถานีรถไฟหัวลำโพง ซึ่งจะช่วยแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของประชาชน



SERVICE BUSINESS

PROFIT
BUSINESS DEVELOPMENT

SERVICE DESIGN

USER EXPERIENCE
USER INSIGHTS

BASIC SERVICES

PERCEPTION
STANDARD

CURRENT SITUATION

ก่อน



หลัง



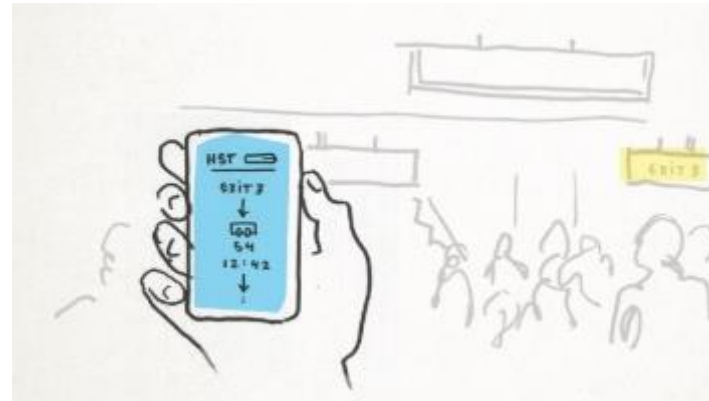
กรณีศึกษา 2: โครงการการศึกษารถไฟความเร็วสูง โดย live|work + TCDC

ความเป็นมา

TCDC ร่วมกับ กระทรวงคมนาคม พัฒนาและถ่ายทอดองค์ความรู้ การออกแบบบริการ (Service Design) ทั้งความรู้เชิงทฤษฎีและปฏิบัติให้แก่บุคลากรในหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม

ผลลัพธ์

ผู้ให้และผู้ให้บริการ ทราบถึงภาพรวมและขั้นตอนของการใช้บริการที่ครบวงจรด้วย **Customer Journey** ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตรงจุดและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เมื่อทราบความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า และเมื่อประสบการณ์ที่ได้รับน่าประทับใจ ลูกค้าจะกลับมาใช้บริการอีก



Customer Journey Map



กรณีศึกษา 3: พัฒนาการให้บริการไปรษณีย์ไทยด้วย Service Design Workshop

ความเป็นมา

บ.ไปรษณีย์ไทย ต้องการเป็นหน่วยงานต้นแบบที่ให้ความสำคัญกับการออกแบบบริการที่ตอบสนองผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม ทั้งยังประสงค์ที่จะผลักดันต่อยอด และพัฒนาผลลัพธ์ของโครงการนี้ให้เป็นผลิตภัณฑ์และบริการใหม่สู่สาธารณชน

ผลลัพธ์

- 1.โครงการ **My Postcard** บริการและจัดส่งโปสการ์ดออนไลน์ที่สะดวก รวดเร็ว และน่าประทับใจ
- 2.**E-Commerce + E-Market** บริการเพิ่มความสะดวกให้ **SMEs** ในการเชื่อมต่อกับตลาดผู้ซื้อออนไลน์และการจัดส่งสินค้า ที่จะถูกนำไปใช้ทดสอบกับผู้ใช้จริง เพื่อสำรวจความเห็น ปรับปรุงบริการ และเตรียมพร้อมก่อนให้บริการจริง

Feedback

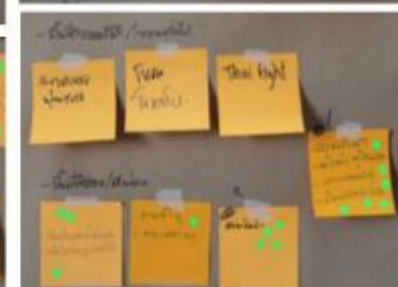
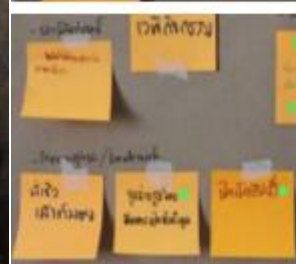
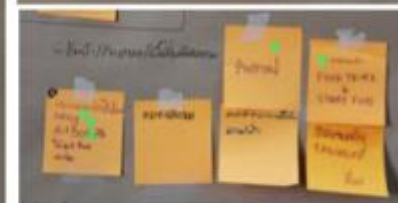
บุคลากร บ.ไปรษณีย์ไทย มีความเห็นว่า **Design Thinking** และ **Service Design** ช่วยปรับและเพิ่มมุมมองในการทำงานให้มีความคิดสร้างสรรค์มากยิ่งขึ้น เข้าใจผู้บริโภคมากขึ้น และเห็นประโยชน์ของการมีส่วนร่วมในกระบวนการ **co-create** ที่ทุกคนสามารถต่อยอดแนวความคิดในโครงการร่วมกัน



CO-CREATE

CHAROEN
KRUNG





—

The ultimate result of the project offers not only the concept of Charoenkrung creative district development, but also “a Co-creation model” of designing creative district which can be applied to other creative district in Thailand. This is for the creation of creative district in various dimensions; business, design and community activity arrangement, which drives social and economic value to the community and surrounding neighbourhood.



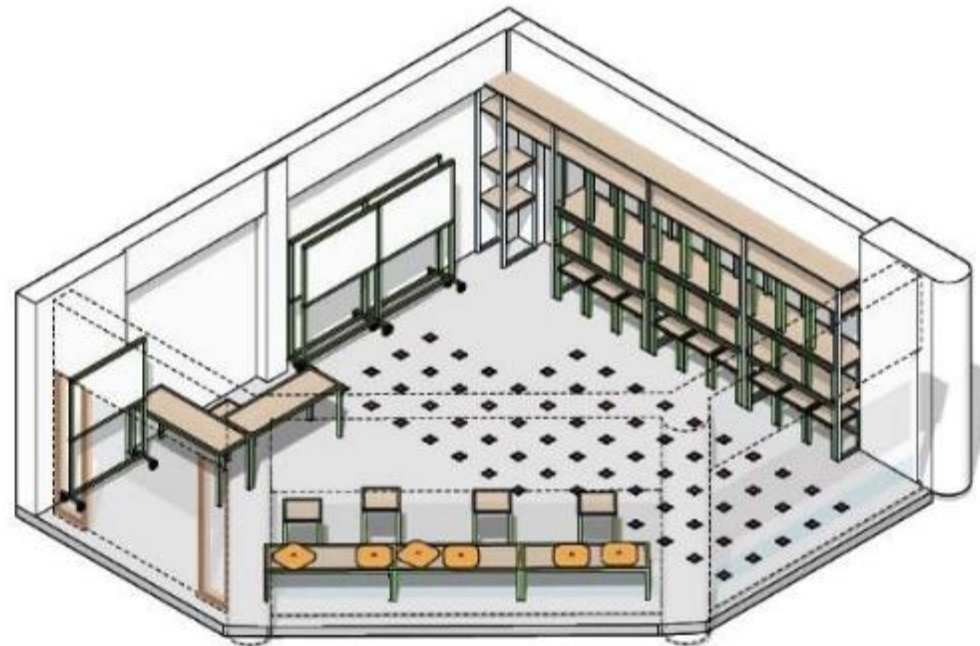
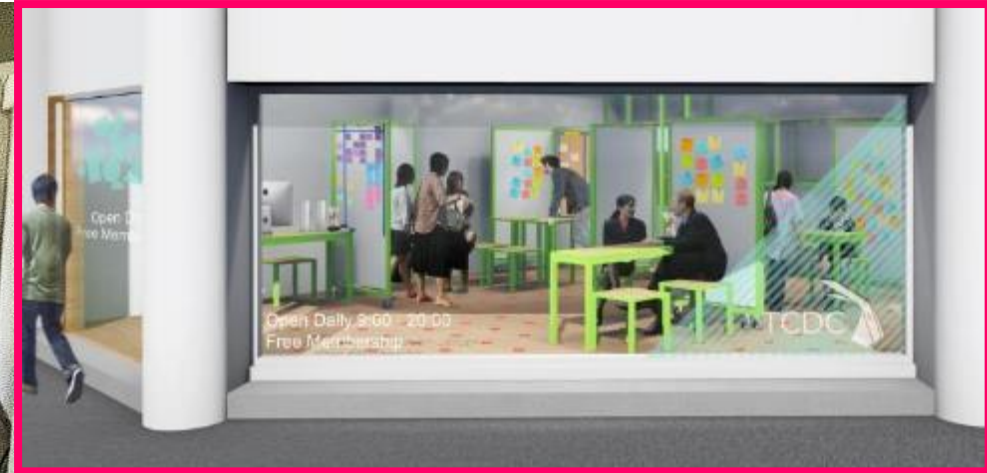
Co- Creation Process



CO-CREATE TEST DAY



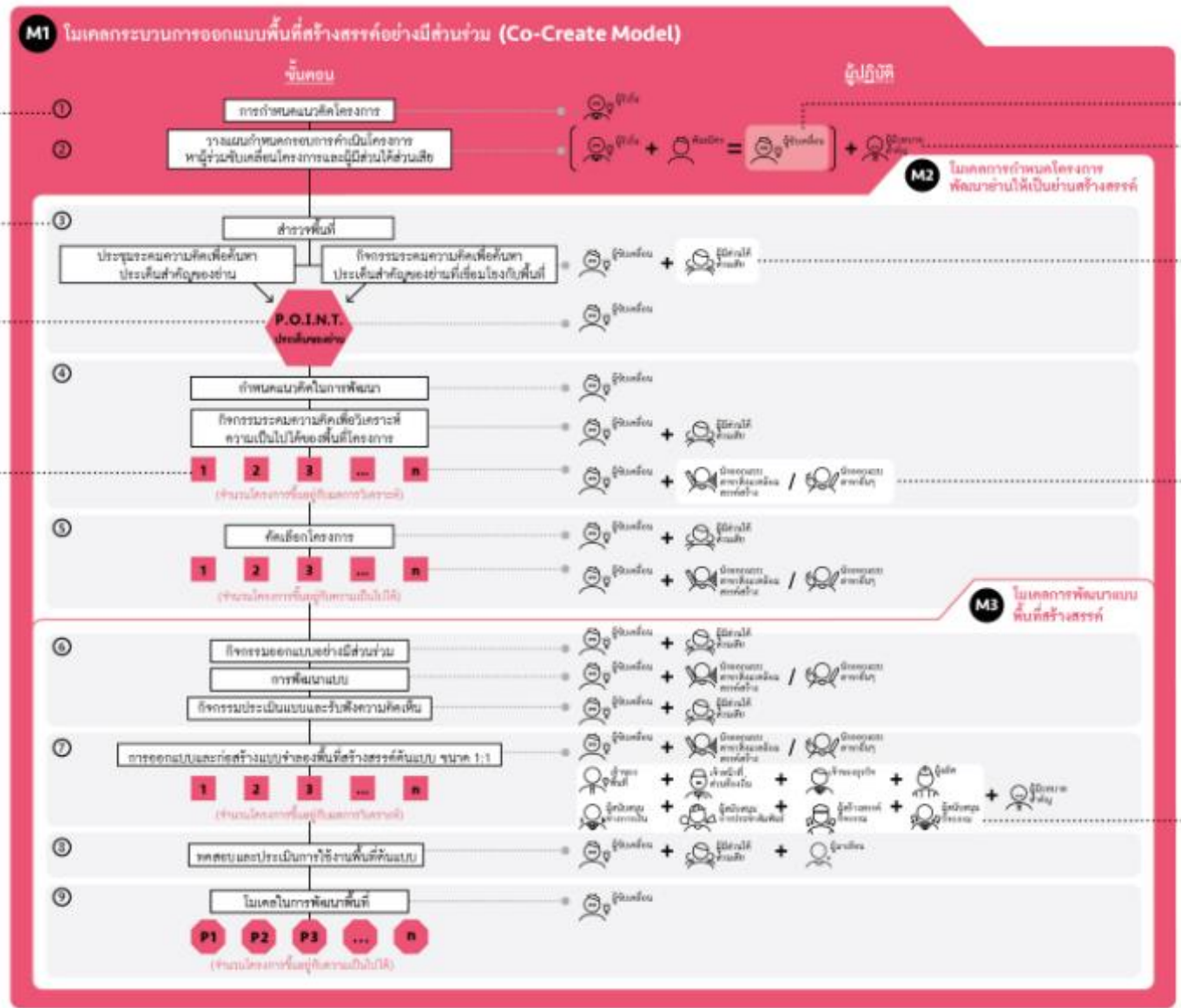
Community Living Room for Public Engagement







Co-Create Model



TCDC

