

User interview



Session 3





User interview

คืออะไร? ทำไมต้องทำ?



ประเด็นที่ต้องไปค้นหา

Background – ประวัติส่วนตัว, การศึกษา, ครอบครัว, สังคมรอบตัว

Tech knowledge – เช่น ใช้มือถือรุ่นไหน, ใช้ Social Media อะไรบ้าง

Product to use – ใช้ product อะไรบ้างในชีวิตประจำวัน และใช้ทำอะไร

Need – อยากให้มีอะไรในชีวิต และชีวิตจะดีขึ้น สะดวกสบายขึ้น

Motivation – แรงจูงใจอะไร ที่ทำให้ต้องการสิ่งนี้ สิ่งนั้น

Pain point & Frustration – ปัญหาที่เจอ ชีวิตติดขัด ไม่สะดวก เพราะอะไร



ก่อนจะไปทำต้องเตรียมอะไรบ้าง

- Determine research goal
- Know target audiences
- Write interview question
- Prepare Script
- Concern privacy issue
- Prepare equipment to recording





เทคนิคการถาม

ให้คำถามสั้นและง่าย (Short and simple)

ถามคำถามปลายเปิด (Ask open-ended questions.)

ถามคำถามติดตามผล (Ask follow-up questions.)

ข้อที่ไม่ควรทำ

- อายุกามผู้ใช้งานว่า 'คุณต้องการอะไร?'
- อายุกามคำตามที่ตอบได้เพียงแค่ 'ใช่' หรือ 'ไม่ใช่'
- ถามคำตามที่จกหรือละเอียดเกินไป
- ไปสัมภาษณ์โดยไม่มี Script
- บอกผู้ให้สัมภาษณ์ว่าคำตอบถูกต้องหรือไม่
- พยายามทำให้การสัมภาษณ์ไม่เงียบ



ฝึกตัวเอง Empathize ให้เป็น



ภาพจาก **bulliesout**



Understand structure

1. Introduction

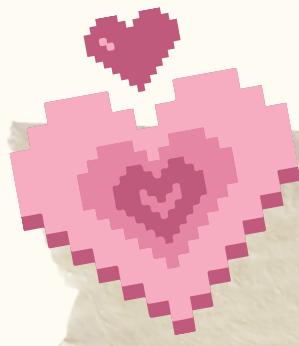


2. Main Part



3. Closing

strongly believe that the moment you commit to writing at your chosen location, you'll become more inspired and more eager to learn. My job is to help you do that.



Understand privacy issues



Data Privacy คืออะไร?

คือ ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล โดยให้ความคุ้มครองและปฏิบัติตามกฎหมาย รวมไปถึงการปกป้องข้อมูลต่าง ๆ โดยเน้นไปที่วิธีการรวบรวม ประมวลผล การเปิดเผยข้อมูล การจัดเก็บ และการลบข้อมูลนั้น ๆ



เราต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลการวิจัยด้วย ชั่งรวมถึงข้อกังวลความเป็นส่วนตัว (Privacy concern) 3 ประเภท

Data recording

ตัวงานวิจัยที่คุณศึกษาด้วยการ
เก็บบันทึกข้อมูลไว้ในรูปแบบต่างๆ
ด้วยมาตรฐานการทำ UX
research



Data storage

ทำให้แน่ใจว่าแหล่งจัดเก็บข้อมูล
ของคุณมีมาตรฐานรักษาความ
ปลอดภัยขั้นสูง ไม่เสี่ยงต่อการถูก
แฮกและโจรตีทางแหล่งจัดเก็บ
ข้อมูล



Data retention

ระยะเวลาแค่ไหนที่บริษัทของ
คุณจะเก็บข้อมูลวิจัยที่มีข้อมูลส่วน
ตัวของผู้เข้าร่วมไว้



เครื่องมือ 2 อย่างที่คุณสามารถใช้เพื่อรักษาความเป็นส่วนตัวได้ (Maintain privacy)

De-identification

เป็นการลบข้อมูลที่ระบุตัวตนของผู้เข้าร่วมออกจากข้อมูลผู้ใช้งานที่เราควบรวมระหว่างการศึกษา

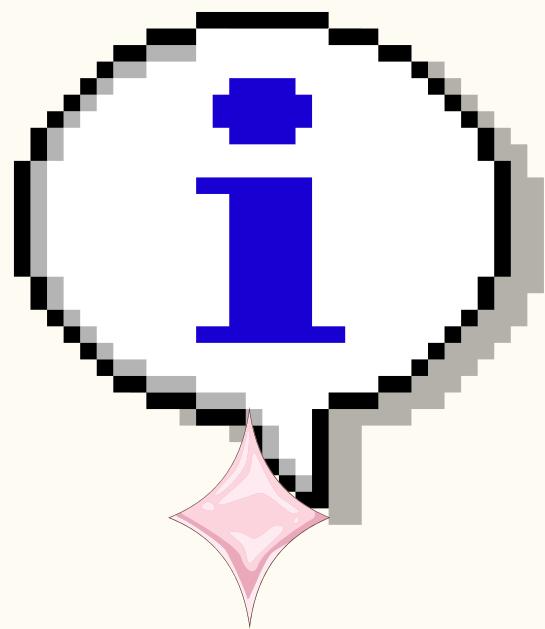


Non-disclosure agreement (NDA)

เป็นสัญญาที่ให้การคุ้มครองทางกฎหมายแก่ฝ่ายหนึ่งจากฝ่ายอื่นที่อาจละเมิดข้อมูลconfidential ของคุณ



Role play



quit
ee



next week



กำ **user interview** สำหรับ **product** เรา
กับคนรอบตัว 3 คน เพื่อ拿来 **feedback** มาใช้
กับงานออกแบบของเราในครั้งถัดไป

