



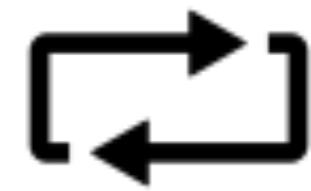
User



Journey



Product



Kaizen



User



Journey



Product



Kaizen



User



Journey



Product



Kaizen

Need & Goal

Persona

Empathy Map

HD

quality clearness



The Curtain Rises

IRONICALLY, EUROVISION meant to be Azerbaijan's coming-out party, up underlined by

MP
ment's
an valued
ered all ex-
member of
and has esti-
\$8,000 and
MPs can
as long as it
est's K as I
he-top press junk
alists, who are drav
ury hotels on their own, so
hopes to seduce potential
it speaks directly to foreign
al guest act during the co

Positive Press

POLITICIANS WON'T FILL UP
Politicians won't fill up
lobby hotels on their own, so
they definitely need political
port us in international orga

snare our visio
close cooperation wi
definitely need politici
port us in international orga

Y's Chinarnightclub. The three-day
the opening of
ers flew
on's



Pinch to zoom

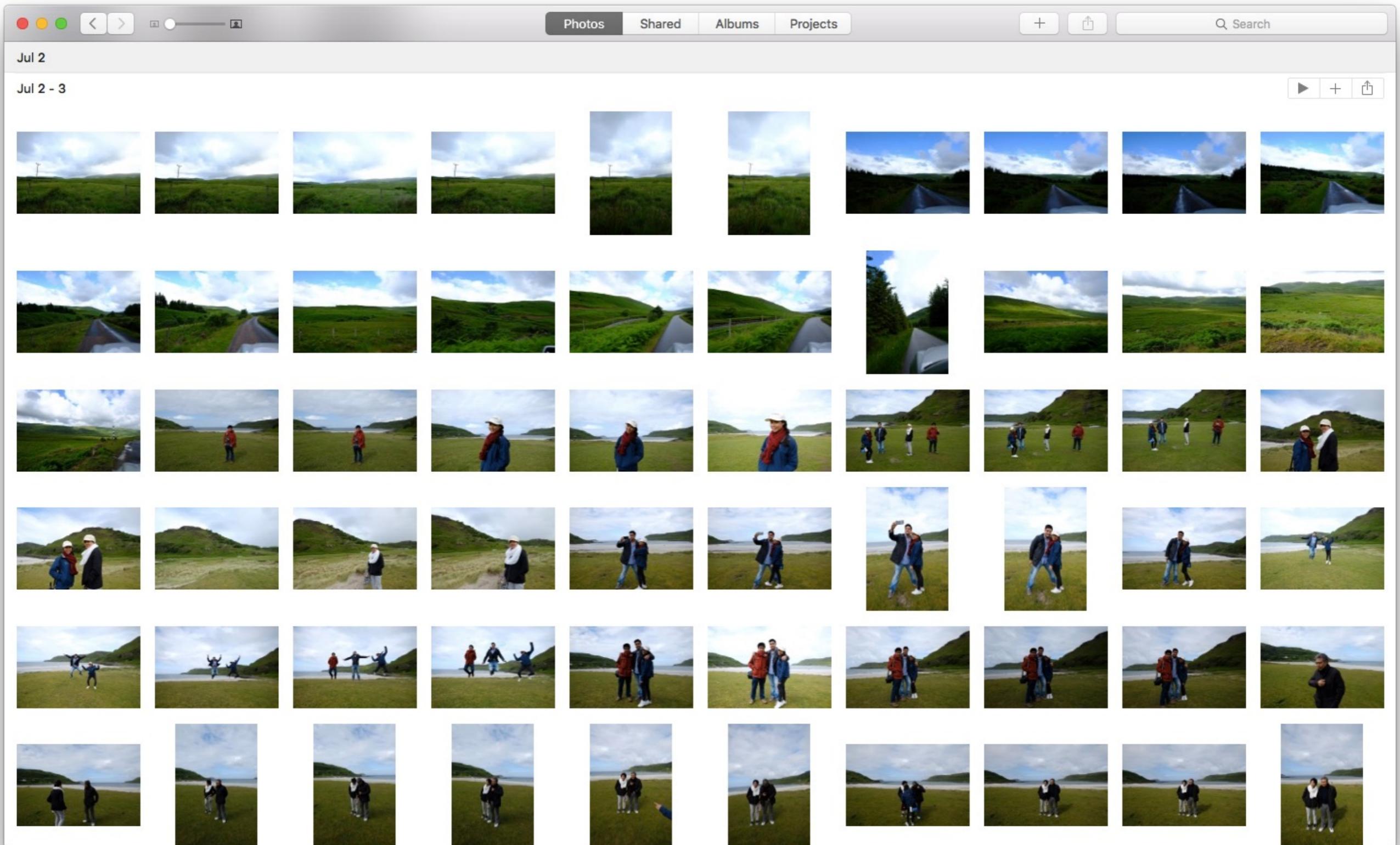


สวัสดีวันจันทร์



ขอให้เจօแต่เรื่องดีๆ
โชคดีตลอดทั้งวัน

needs/goals



Adobe Lightroom CC 2015
Get started with Lightroom mobile ▶

Library | Develop | Map | Book | Slideshow | Print | Web

Navigator FIT FILL 1:1 3:1

Library Filter: Text Attribute Metadata None Filters Off

Histogram

Quick Develop

Saved Preset Custom

White Balance As Shot

Tone Control Auto Tone

Exposure << < > >>

Clarity << < > >>

Vibrance << < > >>

Reset All

Keywording

+ Keyword List

Default Metadata

Comments

Sync Metadata

Sync Settings

All Photographs 943

Quick Collection + 1

Previous Import 1

Folders - +

Macintosh HD 71.0 / 233 GB

2016 195

2016-02-04 81

2016-02-05 40

2016-03-12 9

2016-04-17 24

2016-06-04 41

Mini HD

MY BOOK II

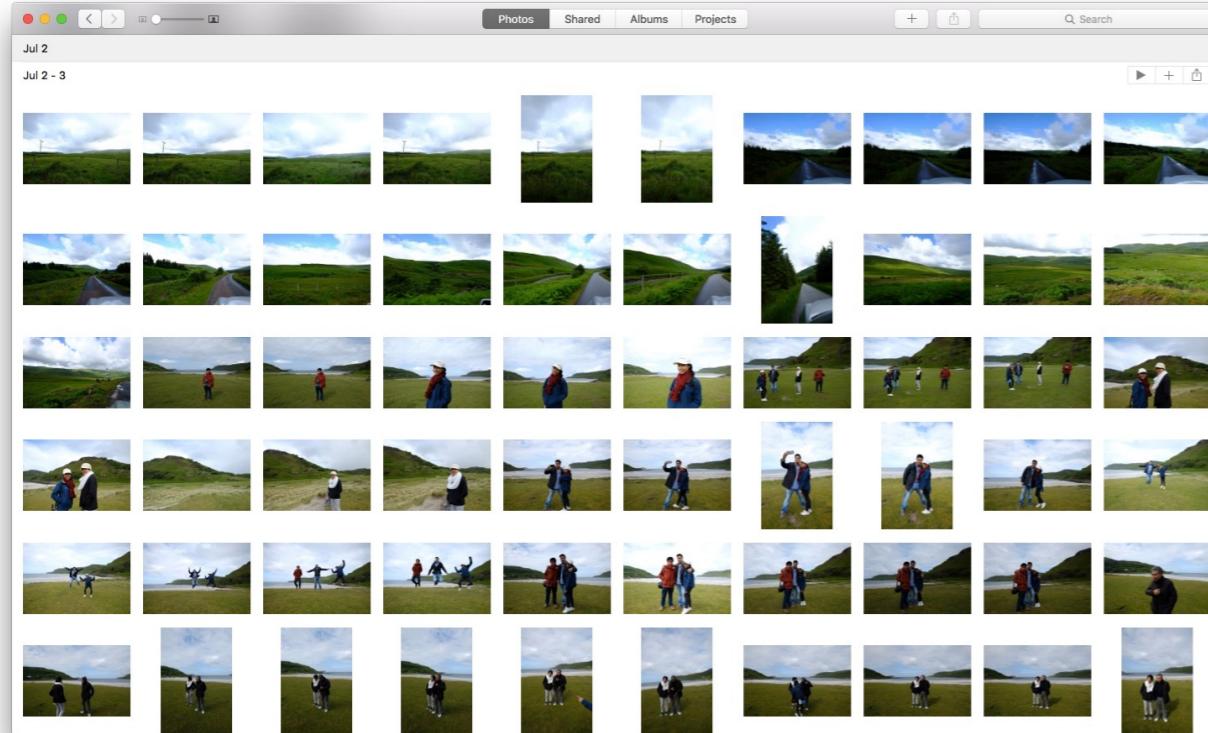
Import...

Export...

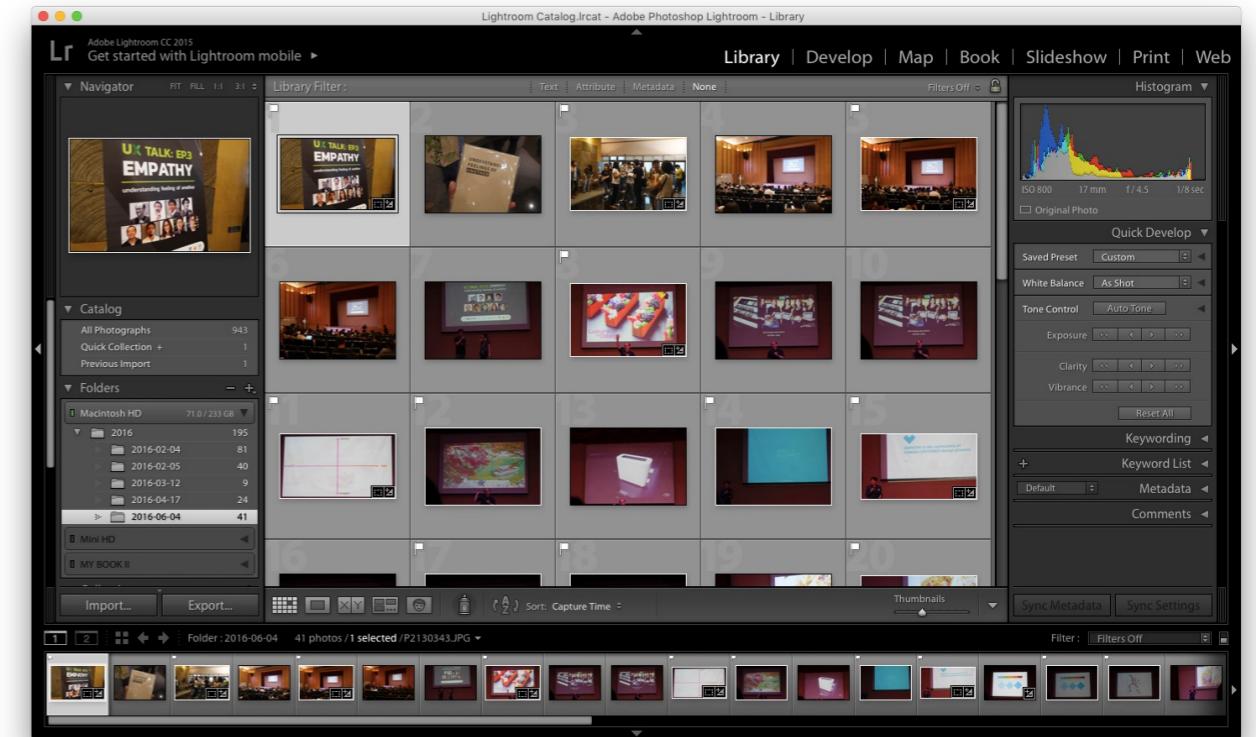
Sort: Capture Time

Thumbnails

1
2
Folder : 2016-06-04
41 photos / 1 selected / P2130343.JPG
Filter: Filters Off
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41



Less sophisticated



More sophisticated



User



Journey



Product



Kaizen

Need & Goal

Persona

Empathy Map

“หน้าที่ของ **UX Designer** คือการเอา **User** มา
นั่งอยู่ในห้องประชุม”

UX Designer ท่านหนึ่งได้กล่าวไว้



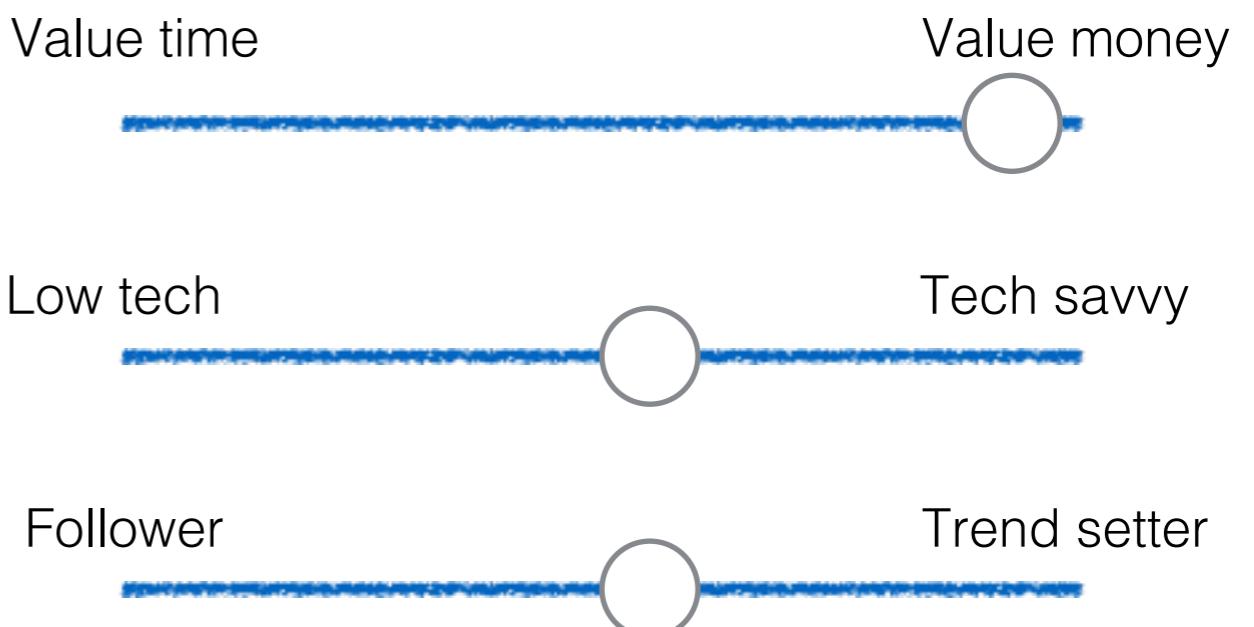


คุณไก'



“ค่าธรรมเนียมใบละ 15 บาท แพนนะ”

พนักงานบริษัท มีสองบ้านอยู่ ที่ทำงานไกลบ้าน ค่อนข้างยุ่ง เมื่อบิลมา ก็จะค่อยไปจ่าย จ่ายที่ 7/11 เมื่อไม่ว่างจริงๆ เพราะไม่อยากเสียค่าธรรมเนียมแพง ปรับ due date ให้ทุกบิลใกล้ๆ กัน ทุกเดือนจะเช็คกับบัญชีธนาคารและสลิปเงินเดือนว่า จ่ายอะไรไปเท่าไร



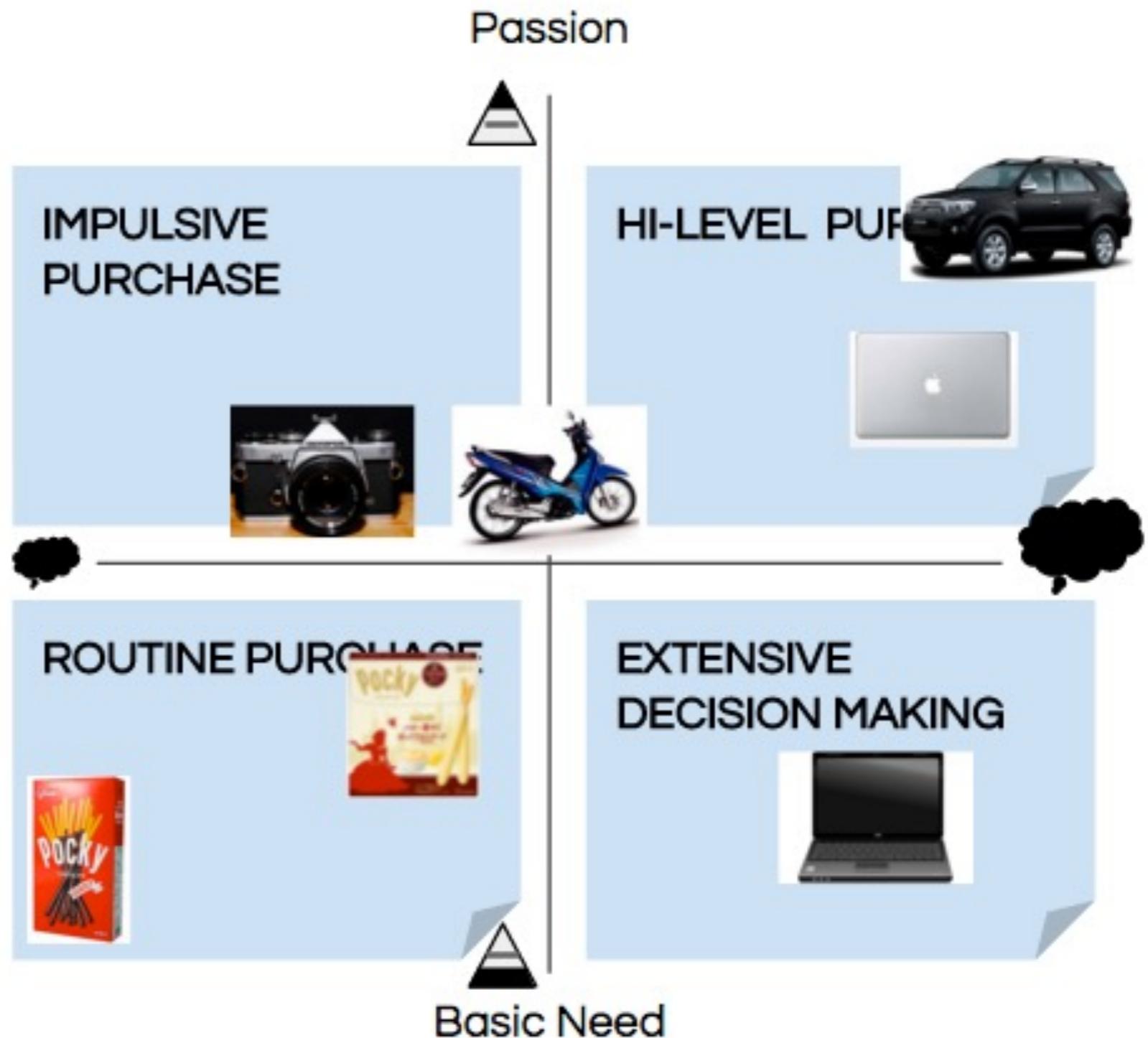
แม่หยก



ร้านขายาแน่นำและดีเลยใช้
มาตลอด



- Yok used to work in Tarad.com in BKK, but now she helps her family business at Kampaengpad.
- When she comes in BKK, she has to wear makeup in order to meet her clients. At her hometown, she wears make up so that she does not look like factory worker.



Marketing Persona

(Market Segment, Target Market)

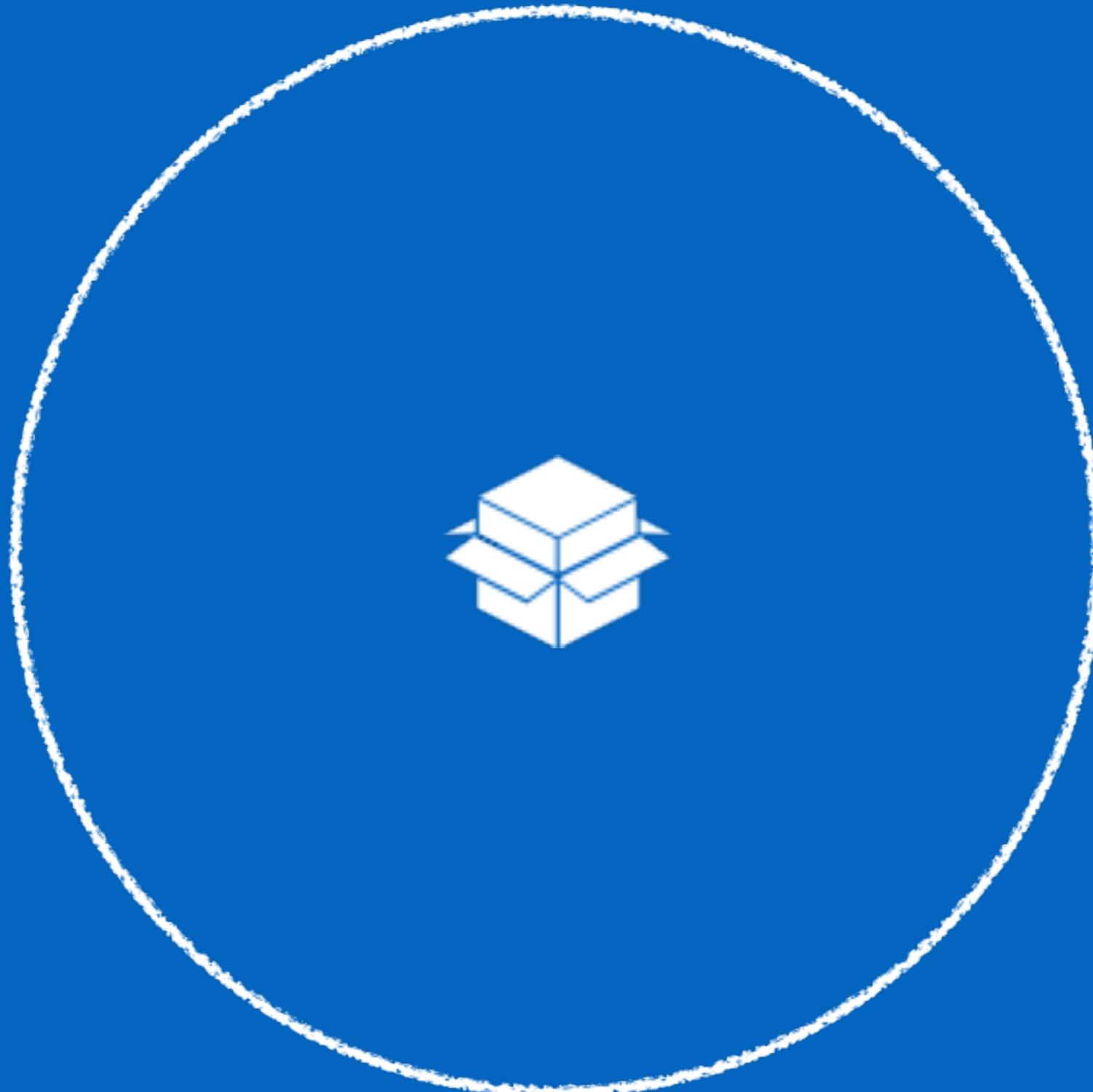
UX Persona

มีสินค้าอยู่หนึ่งชิ้น



Marketing Persona

หากลุ่มลูกค้าที่เป็นไปได้



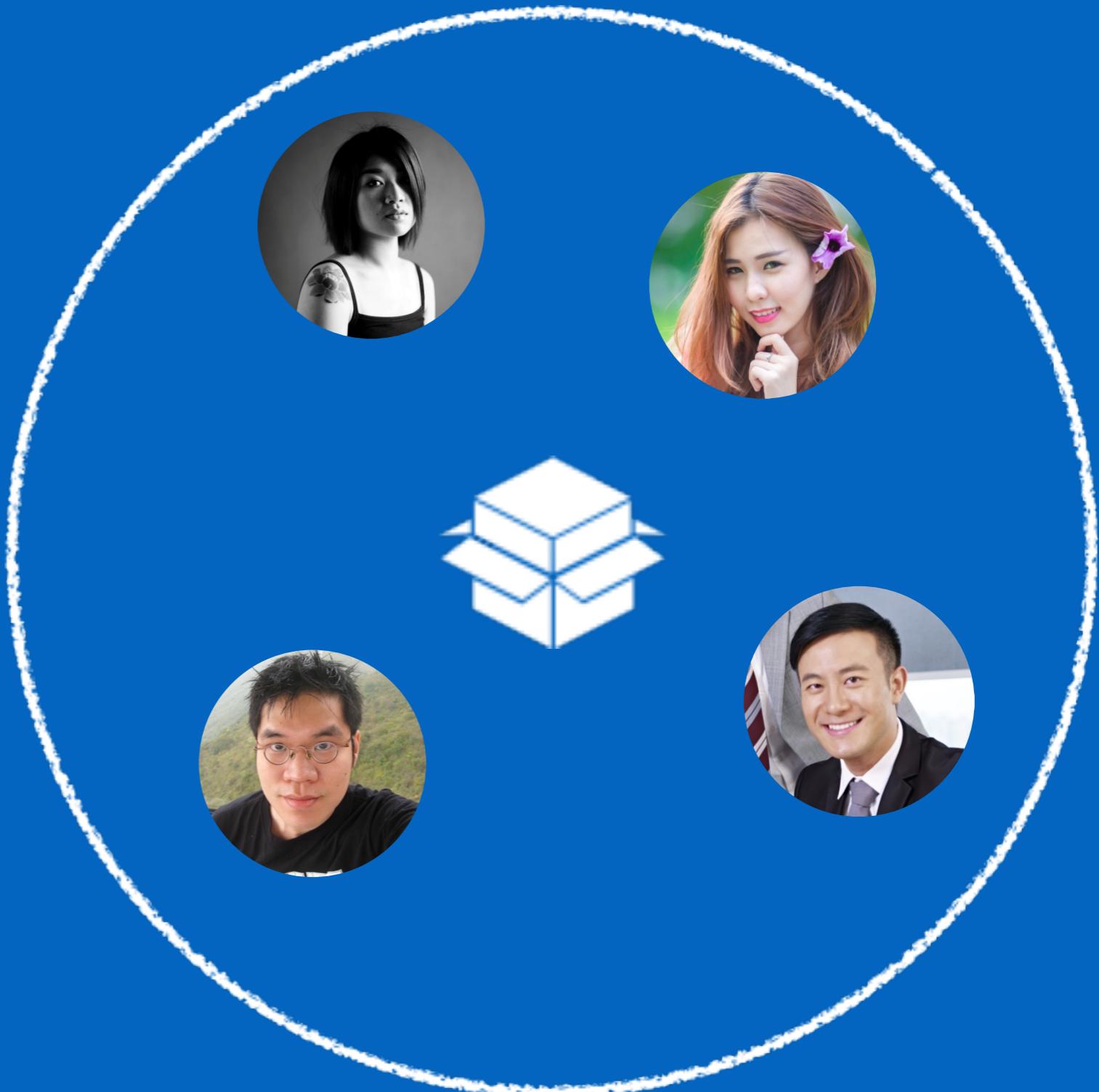
Marketing Persona

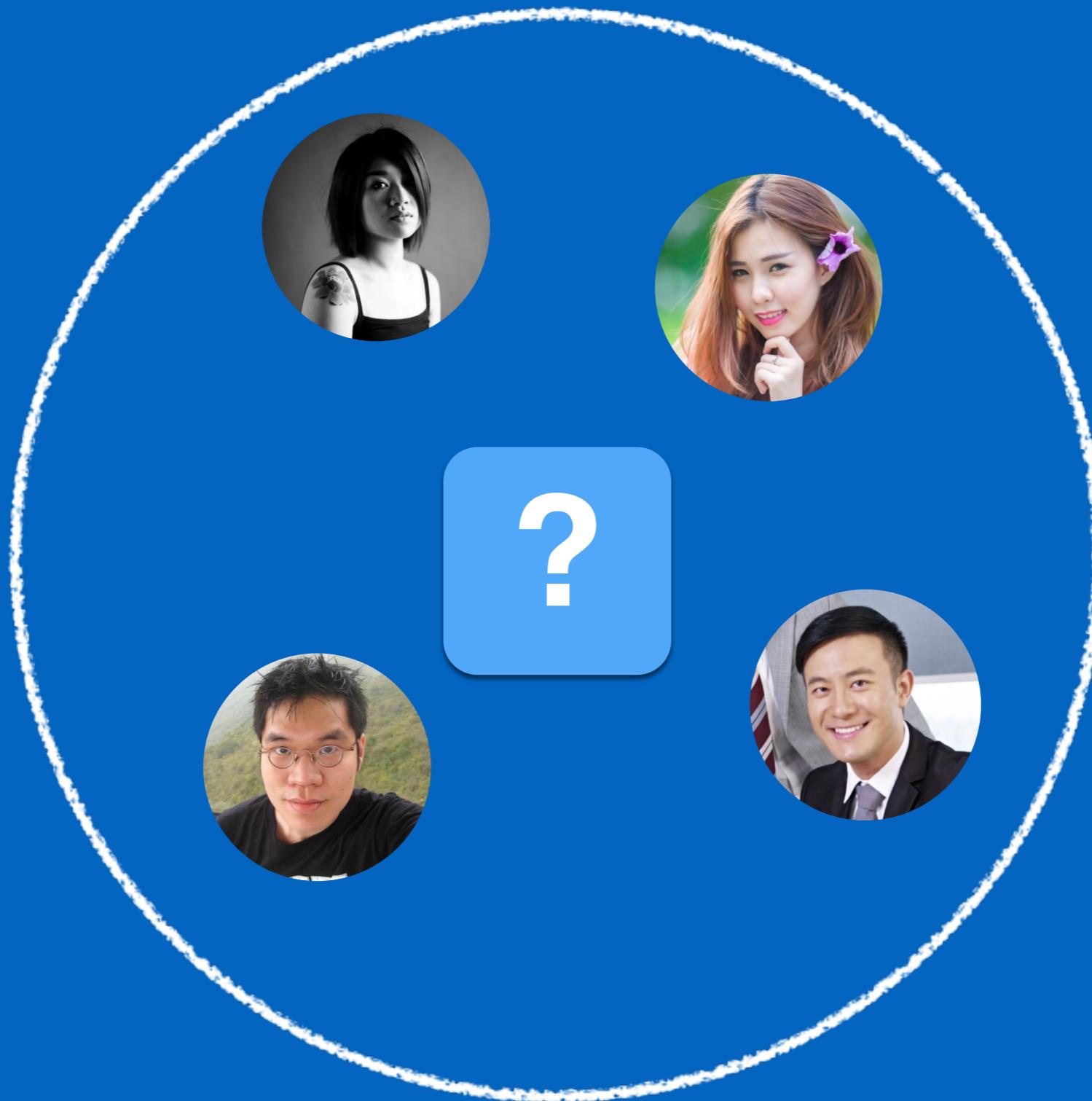


Marketing Persona

Marketing Persona

อายุ 20-25 ปี
ใช้ Internet วันละ 2-4 ชั่วโมง
เงินเดือน 20K - 30K บาท





UX Persona



น้องจูน อายุ 21
นิสิตสาวฟุ่งฟิ่ง ผู้คลั่งไคล้
Fashion ญี่ปุ่น

UX Persona



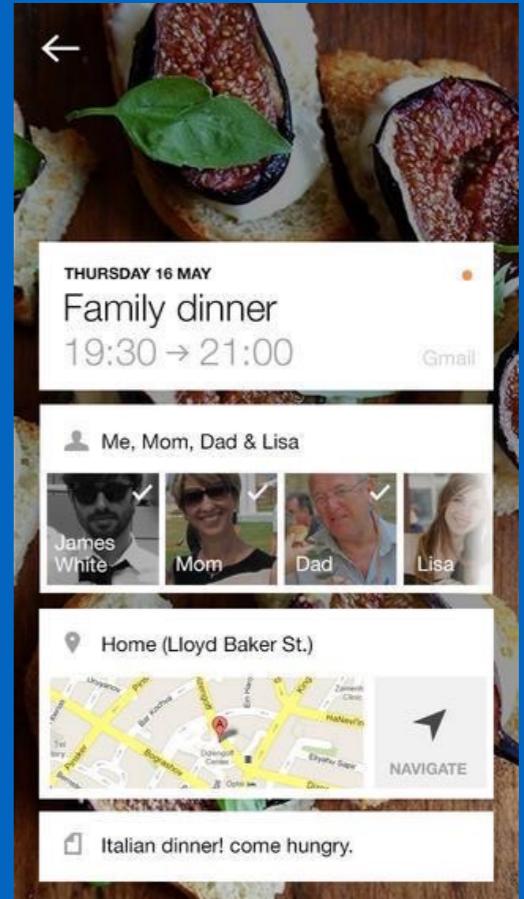
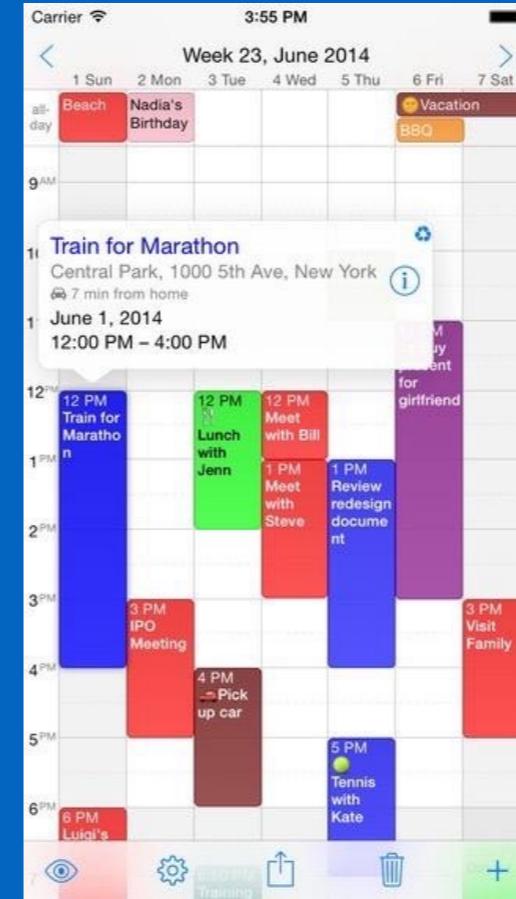
A

B

C

D

UX Persona



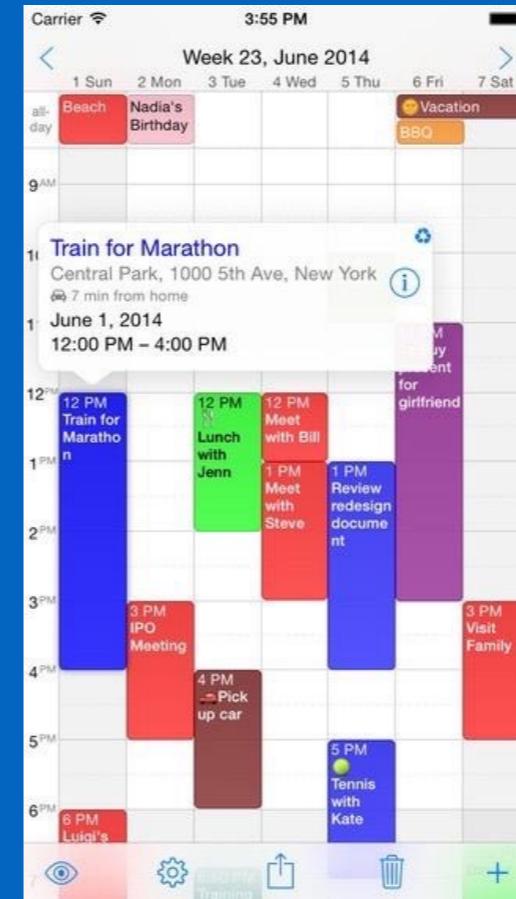
A

B

C

D

UX Persona



A

B

C

D

UX Persona

ให้เลือกหนึ่ง App สำหรับทุกคน



A

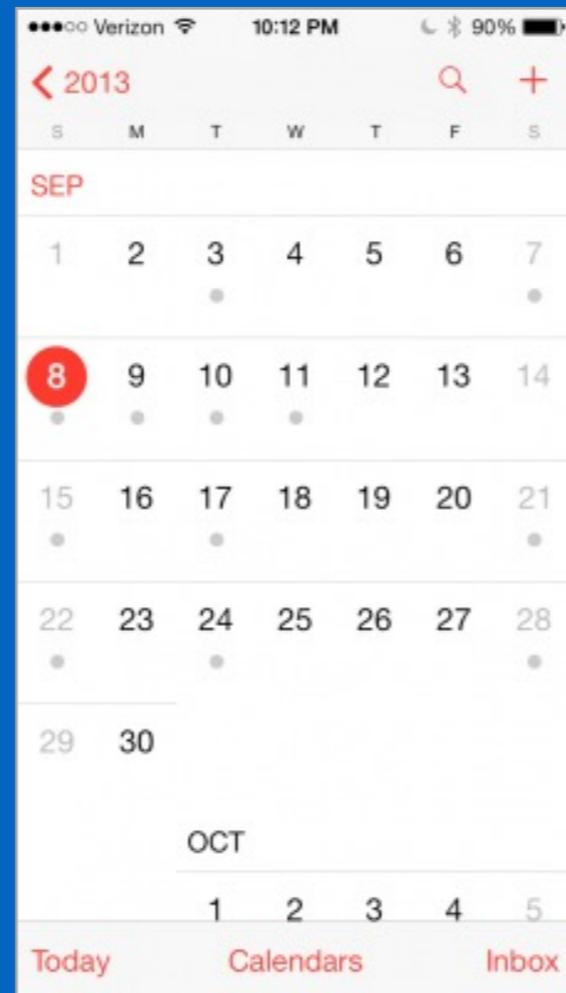
B

C

D

UX Persona

ให้เลือกหนึ่ง App สำหรับทุกคน



UX Persona



UX Persona

Marketing Persona



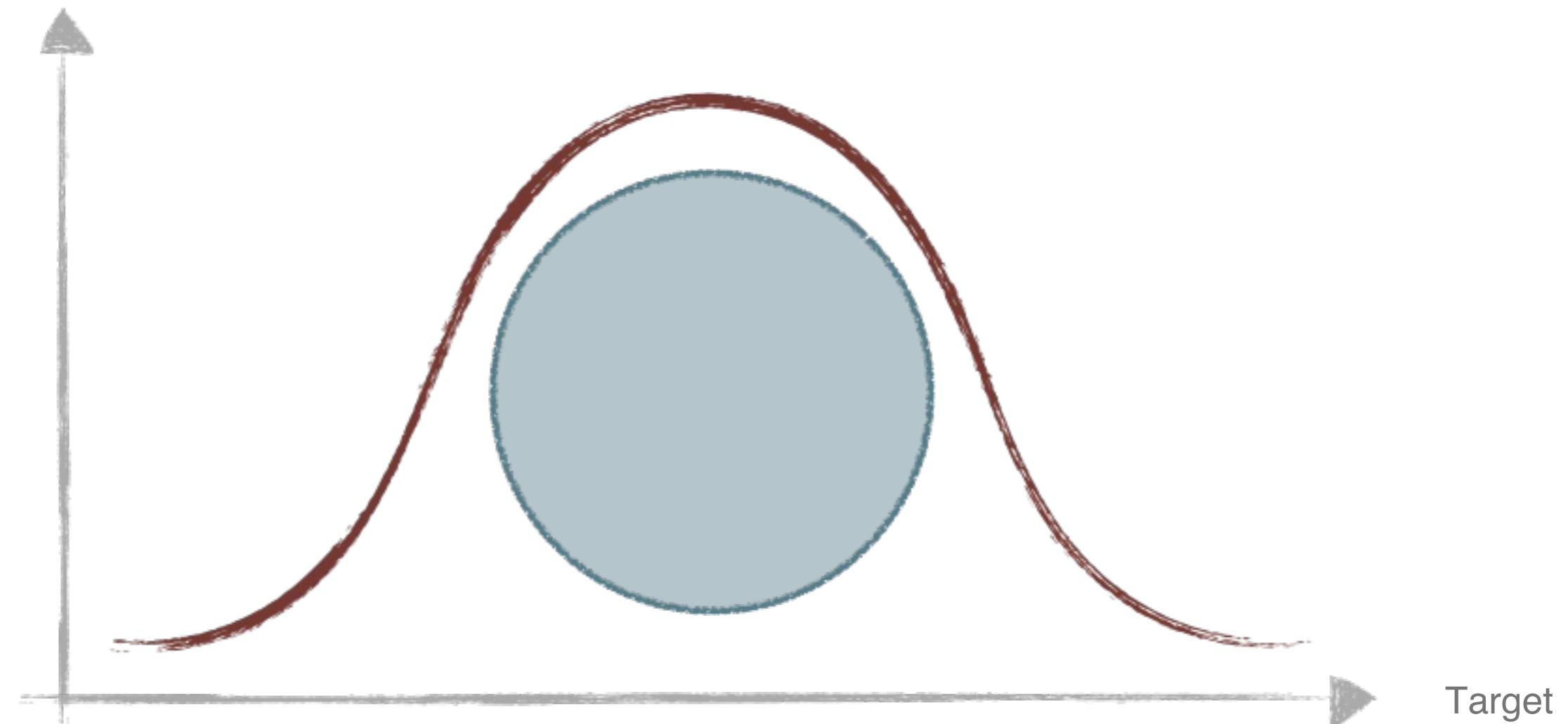
อายุ 20-25 ปี
ใช้ Internet วันละ 2 ชั่วโมง
เงินเดือน 20K - 30K บาท

UX Persona



น้องจูน อายุ 21
นิสิตสาวฟุ่งฟิ่ง ผู้คลั่งไคล้
Fashion ลุ๊ปุ๊น

people



Age 25

35

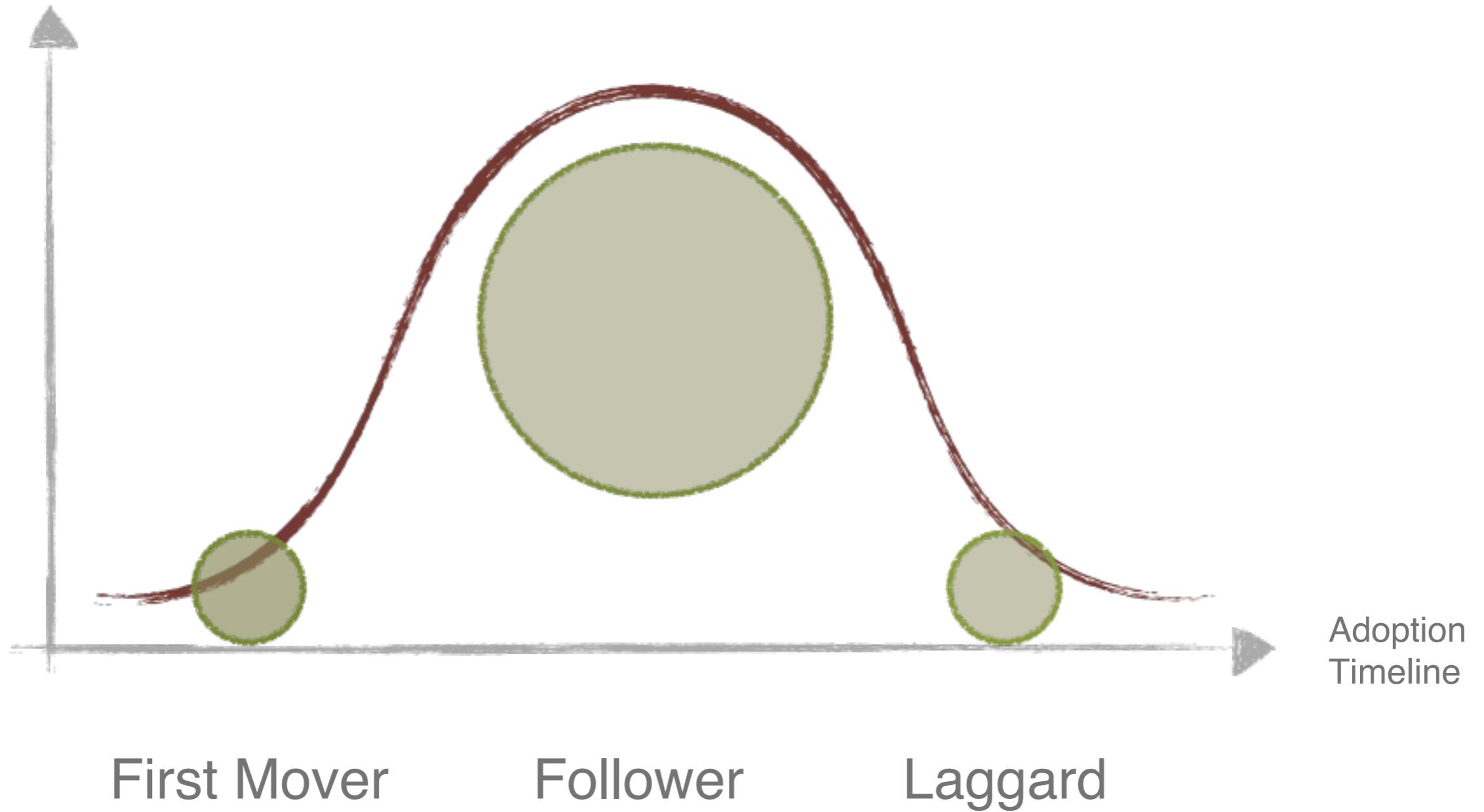
Salary 25,000

100,000

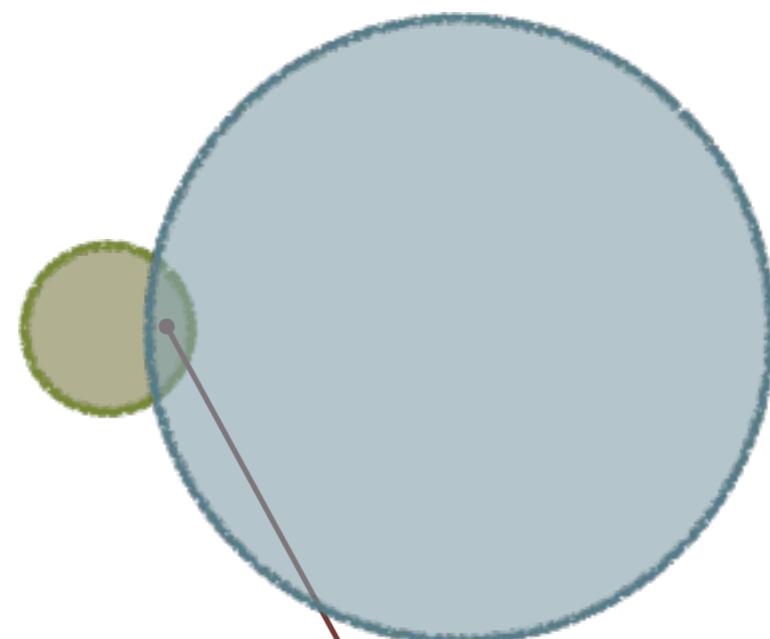
Saving 10%

80%

people



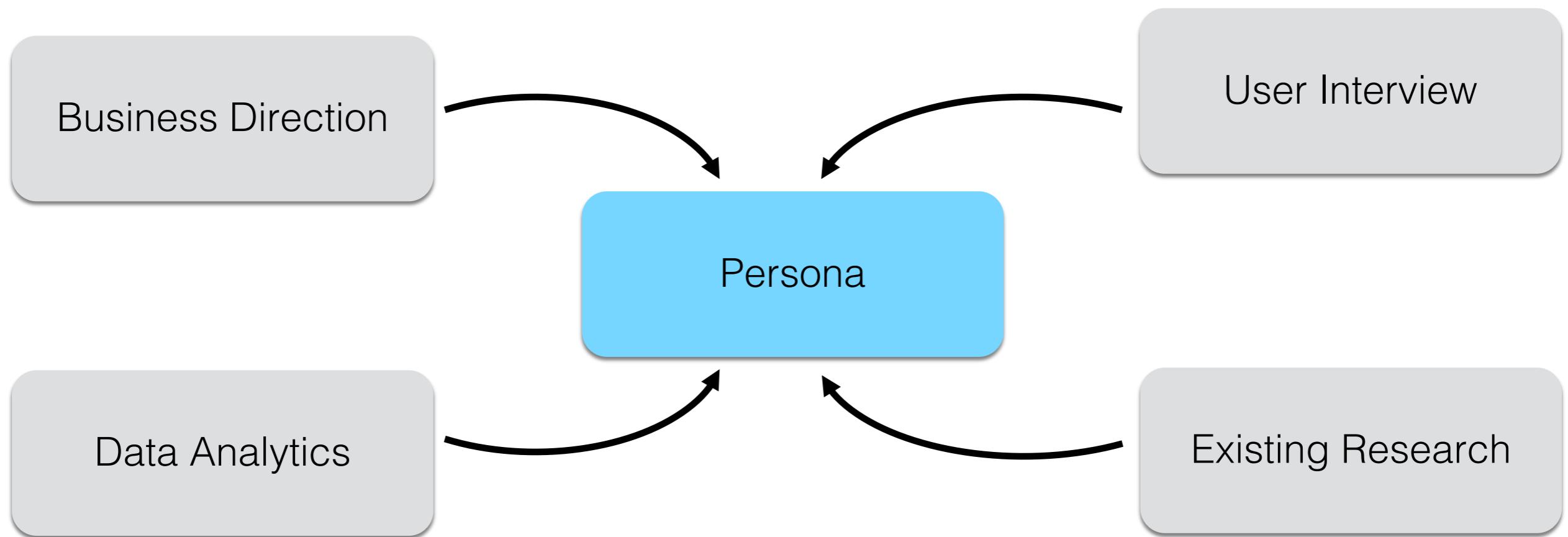
First Mover



Market Target

Your persona

Persona Source



WORKSHOP:
Create your persona

Name: หมาย



สาวโสด อายุ 30 ปี ทำงานเป็น
นายหน้าค้าส่ง อยู่ที่บ้าน ถ้ามีช่วงพักจะพยายาม
ไปดำเนินกับเพื่อนๆ



“

เวลาคือสิ่งที่มีค่าที่สุดของฉัน

”

Goal

- หาทางเพิ่มงานในเวลาท่าเดิม
- สิ่งที่ทำให้ลูกค้าพอใจเพิ่มขึ้นโดยไม่เพิ่มต้นทุน

10:00

Name: หมาย



สาวโสด อายุ 30 ปี ทำงานเป็น
นายหน้าค้าส่ง อยู่ที่บ้าน ถ้ามีช่วงพักจะพยายาม
ไปดำเนินกับเพื่อนๆ



“

เวลาคือสิ่งที่มีค่าที่สุดของฉัน

”

Goal

- หาทางเพิ่มงานในเวลาท่าเดิม
- สิ่งที่ทำให้ลูกค้าพอใจเพิ่มขึ้นโดยไม่เพิ่มต้นทุน

5:01

Name: หมาย



สาวโสด อายุ 30 ปี ทำงานเป็น
นายหน้าค้าส่ง อยู่ที่บ้าน ถ้ามีช่วงพักจะพยายาม
ไปดำเนินกับเพื่อนๆ



“

เวลาคือสิ่งที่มีค่าที่สุดของฉัน

”

Goal

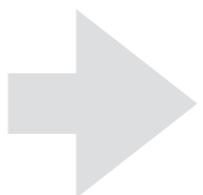
- หาทางเพิ่มงานในเวลาท่าเดิม
- สิ่งที่ทำให้ลูกค้าพอใจเพิ่มขึ้นโดยไม่เพิ่มต้นทุน

Case Study from WeLoveShopping



พิมจ้า

สาวผู้นำเทรน Fashion พี่
เรียนจบใหม่
เงินเดือน 30,000+



เจง

เราเกิดและโตที่ จ.ร้อยเอ็ด
ตอนนี้เพิ่งย้ายเข้ามาทำงานใน
กรุงเทพฯ พร้อมป้า และแม่

อายุ 30 เพศ หญิง ที่ทำงาน สุขุมวิท กรุงเทพฯ
อาชีพ พนักงานเก็บเงินร้านตัดผม เงินเดือน 16,000



เริ่มทำงานตั้งแต่
9.00 – 20.00 น.



ระหว่างวันจะว่างนั่ง
เล่นเน็ตอืด ด้วย WiFi
ฟรี ที่ร้าน



ถึงบ้านดูละครไม่มี
คอมพิวเตอร์ไม่มี
อินเตอร์เน็ต



เสา-อาทิตย์ ตลาดการกีฬา



Shabu Shabu
By Onni

HOT POT
By Onni

วันพิเศษ ซื้อของกับแม่

Persona

Representation of user that can inform design decision



N'Jun

เราเกิดและโตที่ จ.ร้อยเอ็ด
ตอนนี้เพิ่งย้ายเข้ามารажงานใน
กรุงเทพฯ พร้อมป้า และแม่

อายุ 30 เพศ หญิง ที่ทำงาน สุขุมวิท กรุงเทพฯ
อาชีพ พนักงานเก็บเงินร้านตัดผม เงินเดือน 16,000

เริ่มทำงานตั้งแต่ 9.00 – 20.00 น. ระหว่างวันจะว่างนั่งเล่นเน้อถือ ด้วย WIFI ฟรี ที่ร้าน กิ๊งบ้านดูละคร ไม่มี คอมพิวเตอร์ ไม่มี อินเตอร์เน็ต

เสาร์-อาทิตย์ ตลาดการกีฬา Shabu Shabu by SABAI HOT POT

วันพิเศษ ซื้อของกับแม่

LINE, FB, YOUTUBE ใช้นือถือรุ่นล่าง? ไม่มี APP อะไรเลยในเครื่องนอกจาก LINE, FB, YOUTUBE

ซื้อ THEME LINE จาก COIN ที่ได้ฟรีมา

ชื้อของแบบไหนบ้าง

ครั้งละ 1-2 ชิ้น ราคา ~ 99-139 บาท/ชิ้น จ่ายอนจ่ายเมื่อ SHIPPING FEE ประมาณ 50 บาท

ช่วยที เราทำไม่ค่อยเป็น เป็นไปได้ไหมถ้า...

- 1. ซื้อของแล้วไม่โดนโกง
- 2. ซื้อของนาแล้วขอคืนได้ง่าย ถ้าไม่ดี
- 3. ได้ของแล้วค่อยจ่ายเงิน
- 4. ผ่อนจ่ายได้
- 5. เก็บชัดๆ ว่ามีของอะไรอยู่



User



Journey



Product



Kaizen

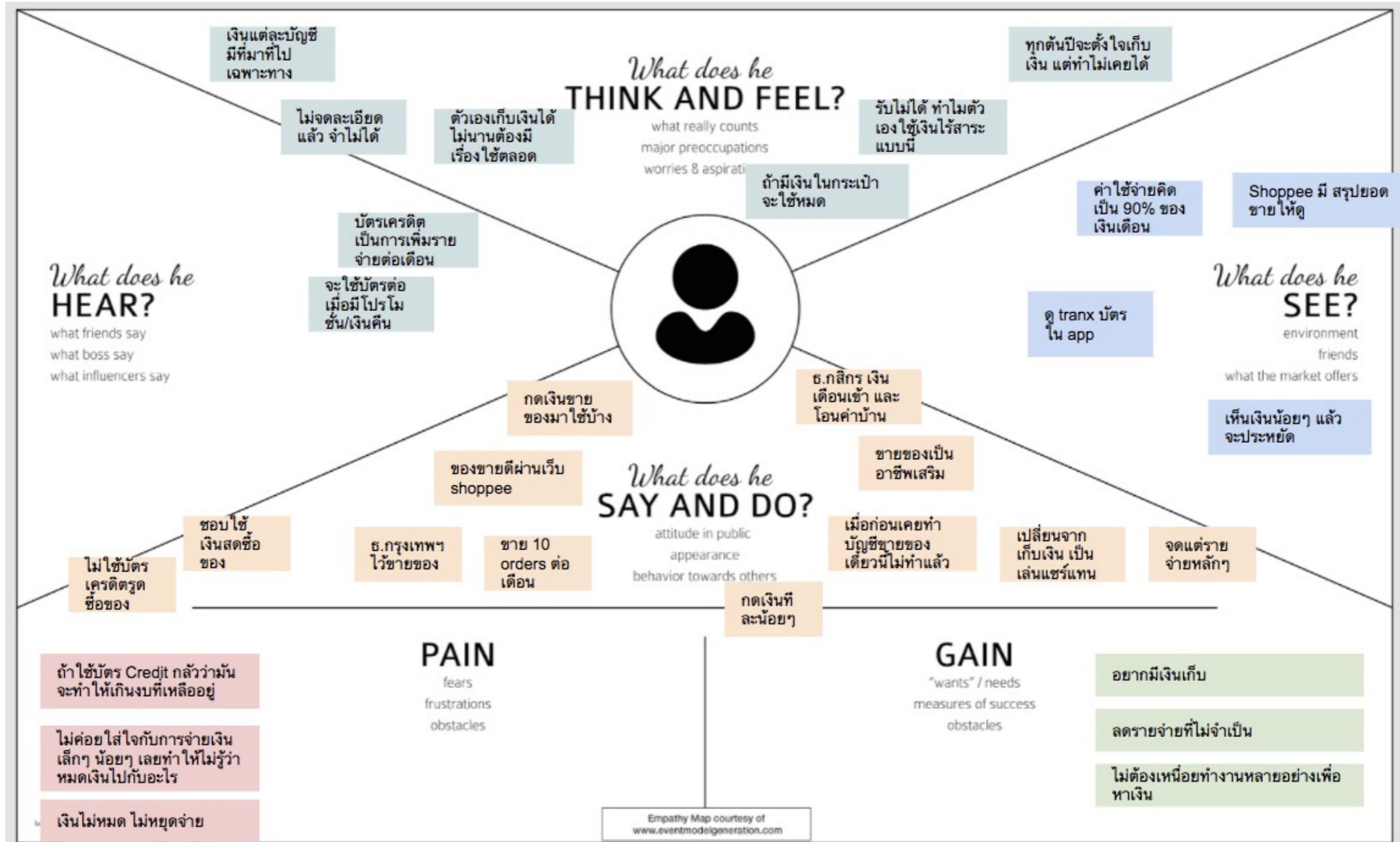
Need & Goal

Persona

Empathy Map

Empathy Map

Framework to understand user mental model



Scenario

Commit

What I will do next

Future Plan

ความตั้งใจที่เกิดขึ้น

สิ่งที่เกิดขึ้นในใจ

How I feel

Fear / Happiness

Feel

See

What's happening

Environment

สิ่งภายนอกที่เกิดขึ้น

สิ่งที่ทำ

How I behave

My reaction

Do



Scenario ไปซื้อของที่ Tesco Lotus

Commit ความตั้งใจที่เกิดขึ้น

ตัดเก็บใส่สมุดดีกว่า

ถ้าคนเยอะจะไม่มา

วันหลังต้องเอาบัตรมา

สนุก

อาย

รู้สึกคุ้ม

ตัวเองมีประโยชน์

รู้สึกเสียเวลา

Feel สิ่งที่เกิดขึ้นในใจ

สิ่งภายนอกที่เกิดขึ้น

ของใช้ไม่เน้น
Brand

ของลดราคา
หมัด!

ดิวยา

ไม่ได้อา
บัตรมา

ตัดกระดาษลดราคา

ขอบัตรพนักงาน

หาແດວສັນ ຖ
ຂອງນ້ອຍ ຖ

ขอบัตร
คนขาย ບ

See

Do



Commit ความตั้งใจที่เกิดขึ้น

สิ่งภายนอกที่เกิดขึ้น

See

ตัดเก็บใส่สมุดดีกว่า

ถ้าคนเยอะจะไม่มา

วันหลังต้องเอาบัตรมา

ของใช้ไม่เน้น Brand

ดิวยา

ของลดราคา
หมด!

ไม่ได้อาบัตรมา

สนุก

อาย

ตัดกระดาษลดราคา

ขอบัตรพนักงาน

รู้สึกคุ้ม

ตัวเองมีประโยชน์

รู้สึกเสียเวลา

หาແດວສັນ ຖ
ຂອງນ້ອຍ ຖ

ขอบัตร
คนงาน ພ

Feel สิ่งที่เกิดขึ้นในใจ

สิ่งที่ทำ Do



Commit

ตัดเก็บใส่สมุดดีกว่า

วันหลังต้องเอาบัตร
มา

See

ของลดราคา
หมด!

ของใช้ไม่เน้น
Brand

ไม่ได้อา
บัตรมา

สนุก

รู้สึกคุ้ม

Feel

ตัวเองมีประโยชน์

อาย

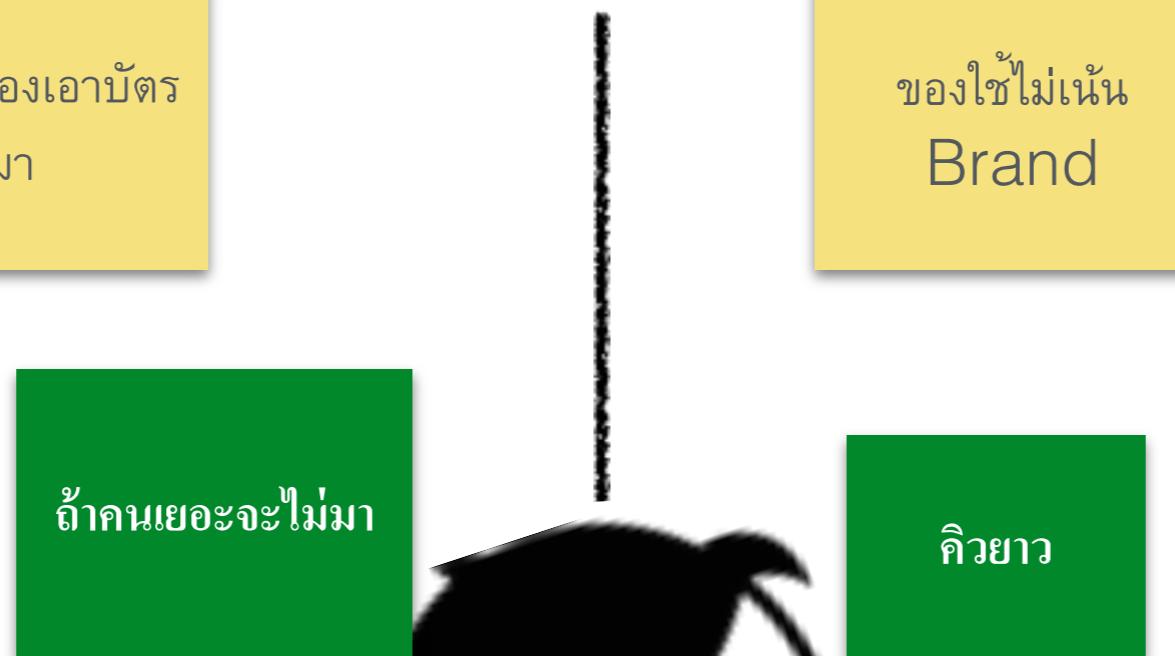
รู้สึกเสียเวลา

ตัดกระดาษลด
ราคา

หาแผลสิ้น ๆ
ของน้อย ๆ

ขอบัตร
คนข้าง ๆ

Do



Commit

Next time! what's I will?

ความตั้งใจที่เกิดขึ้น

See

What's happening?

สิ่งภายนอกที่เกิดขึ้น

