

Service Design For Business @2024

facilitated by CoLAB,
International Gastronomy
Tourism Centre (iGTC)



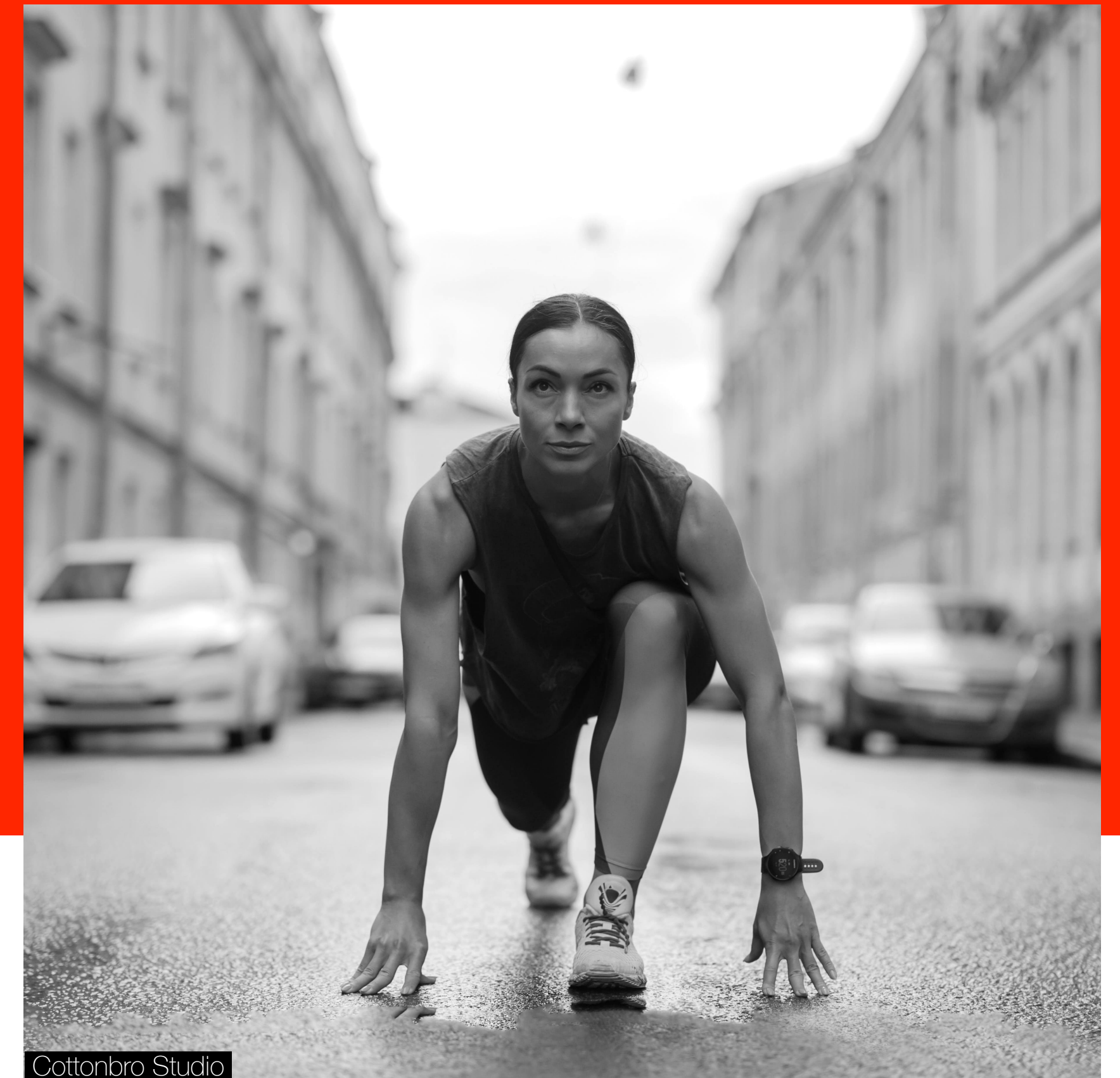
   @mjuigtc  +66 53 873 151

SERVICE DESIGN JUMPSTART

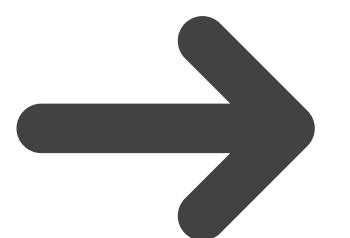
DOWNLOAD

mjuigtc.com/
service-design-jumpstart

#FRASERSProperty #AirAsiaAcademy #iGTCServiceDesign
#ServiceDesignJumpstart #iGTCx #iGTCCoLAB



#iGTCCoLAB
www.mjuigtc.com



WHAT \ WHY THE FOUR FOUNDATIONS

 @mjuigtc

#FRASERSServiceDesign
#ServiceDesignJumpstart

Training Modules

The 4 Foundations of Core Courses on Service Innovation Design are aligned with four types of “Thinking Skills” including Convergent Thinking, Divergent Thinking, Critical Thinking and Creative Thinking.

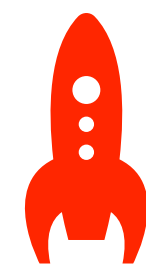
Underline the changing business landscape for building innovative ideas and solutions

Contextual Analysis



Unfold the prospect of systematic study of possible, probable and preferable futures

Scenario Analysis



Understand the needs of potential customers and create value proposition for products / services

User Analysis

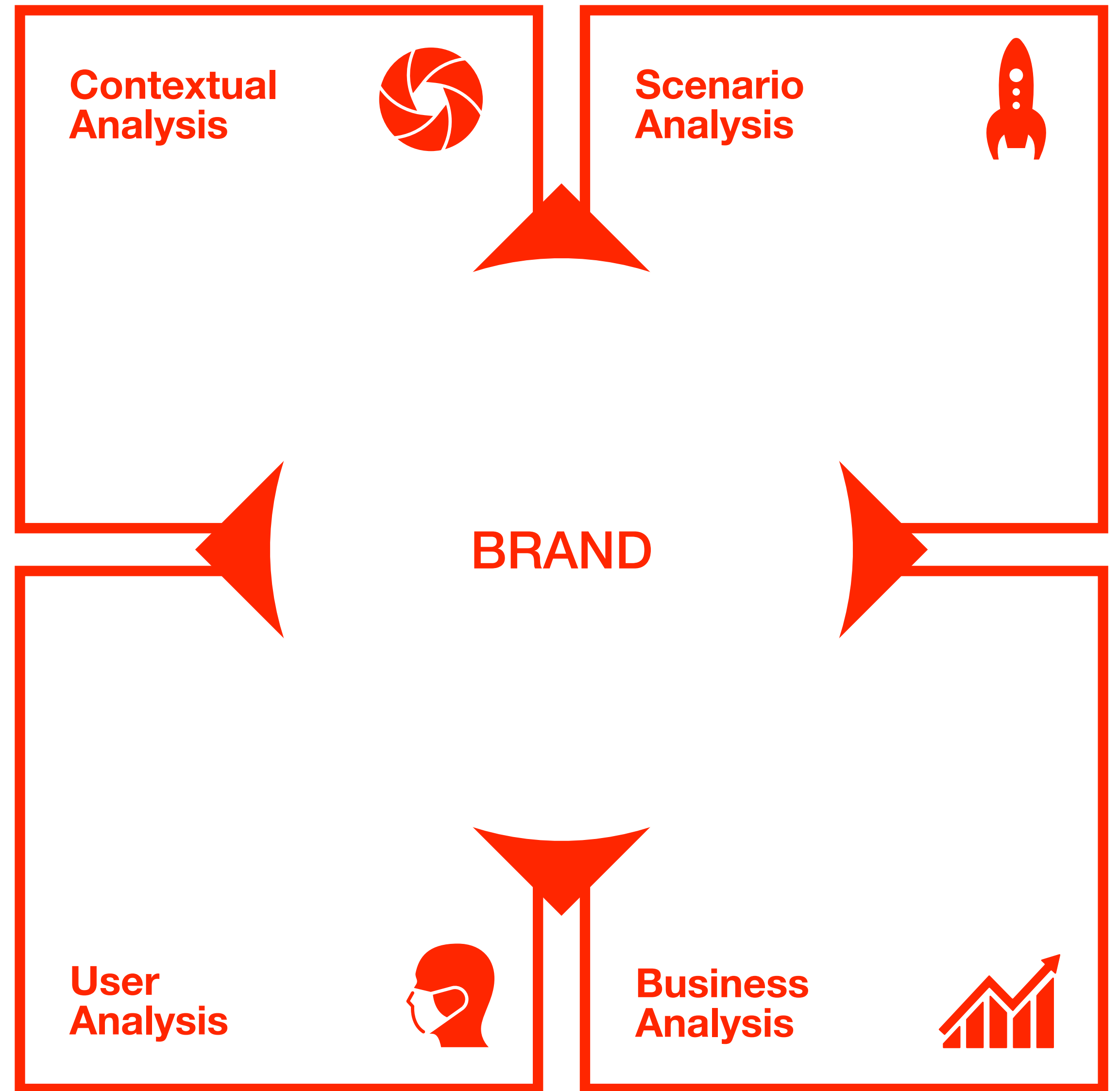


Uncover the new business model ideas and discover Product-Market-Fit metrics

Business Analysis



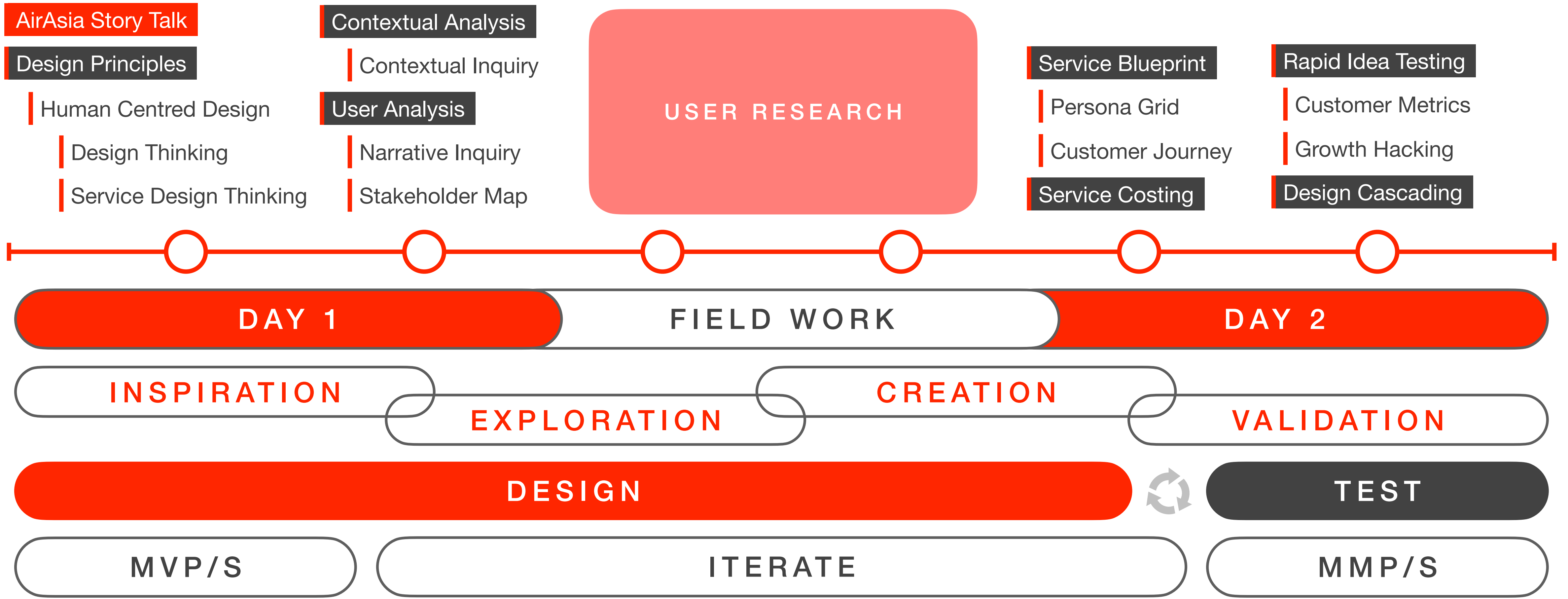
An Integrated Framework of Strategic Service Design





Service Design For Organisation

Service Design Learning Journey



Minimal Viable Product / Service

Minimal Marketable Product / Service

Core Content



Service Design Jumpstart

นำองค์กรก้าวกระโดดสู่ความสำเร็จด้วยการออกแบบบริการ



MODULE 1

CONTEXTUAL ANALYSIS

Underline the changing business landscape for building innovative ideas and solutions

KNOWING YOUR CONTEXT

#FRASERSServiceDesign
#ServiceDesignJumpstart

CONTEXTUAL ANALYSIS

“รู้เรา...รู้รอบ” ต้อง “ตอบโจทย์...ตรงจุด”

ตรวจสอบสัญญาณสิ่งเร้าจากสถานการณ์ภายนอก (Global Situation) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลขับเคลื่อน (Driving Forces) เร่งรัดให้เกิดภาพอนาคต (Future Images) “กวาด (scan) กรอง (screen) เก็บ (store)” กระแสการเปลี่ยนแปลงที่คาดว่าจะส่งผลกระทบต่อ การพัฒนาขับเคลื่อนธุรกิจบริการ ตลอดจนแสวงหาปัจจัยพลิกผัน (Key Uncertainties) ที่มีผลต่อการพลิกโฉมสถานการณ์ และจากทัศนัยบริการในอนาคต (Service Scenario) สู่การสร้างสรรค์บริการให้ไหลลื่นไปกับการเปลี่ยนแปลง และเข้าใจความต้องการของผู ช่างานที่เปลี่ยนไปภายใต้สภาวะไม่ปกติ

Service Design Jumpstart

นำองค์กรก้าวกระโดดสู่ความสำเร็จด้วยการออกแบบบริการ



MODULE 2

SCENARIO ANALYSIS

Unfold the prospect of systematic study of possible, probable and preferable futures

FRAMING YOUR FUTURES

#FRASERSServiceDesign
#ServiceDesignJumpstart

SCENARIO ANALYSIS

คิด คาด วาดภาพสถานการณ์ พร้อมพุ่งทะยานสู่ออนาคต

คาดการณ์ และสร้างภาพอนาคตที่มีโอกาสเกิดขึ้นในระยะกลางและระยะยาวในระดับโลก ระดับภูมิภาค ระดับประเทศ และในประเด็นสำคัญ (Key Agendas) เช่น อนาคตของสังคมผู้สูงอายุ อนาคตของปัญญาประดิษฐ์ อนาคตของอุตสาหกรรม อนาคตของการศึกษา และอนาคตของการจ้างงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการออกแบบนโยบาย และยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศหรือบริษัทให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตในรูปแบบต่างๆ ได้อย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนแปลงอย่างพลิกโฉมฉับพลัน (Disruptive Changes)

Service Design Jumpstart

นำองค์กรก้าวกระโดดสู่ความสำเร็จด้วยการออกแบบบริการ



MODULE 3

USER ANALYSIS

Understand the needs of potential customers and create value proposition for products / services

UNDERSTANDING YOUR USERS

#FRASERSServiceDesign
#ServiceDesignJumpstart

USER ANALYSIS

“รู้เขา...รู้เรา” ต้อง “รู้จัก...รู้ใจ”

WALKING into the CUSTOMER's MIND “ยิ่งรู้จัก...ยิ่งรู้ใจ” เมื่อ “ยิ่งเข้าใจ...ยิ่งเข้าใจ” ทำความเข้าใจลูกค้า (empathy) และคาดการณ์ความต้องการในอนาคตเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง ก่อนจะทำการออกแบบบริการที่เกินความคาดหมาย (Unexpected Outcomes) โดยเฉพาะการมองหาโอกาสใหม่ในความต้องการที่แฝงเร้น (Customer Insights) รายรอบสถานการณ์ชีวิตของลูกค้า (Life Situation)

Service Design Jumpstart

นำองค์ความรู้ที่กระโดดสู่ความสำเร็จด้วยการออกแบบบริการ



MODULE 4

BUSINESS ANALYSIS

Uncover the new business model ideas and discover Product-Market-Fit metrics

CREATING YOUR SERVICES

#FRASERSServiceDesign
#ServiceDesignJumpstart

BUSINESS ANALYSIS

สังเคราะห์คุณลักษณะของลูกค้า มองหาโอกาสใหม่

นำเสนอวิธีการ หรือ กระบวนการแก้ไขปัญหให้กับลูกค้าอย่างสร้างสรรค์บนฐานของระบบนิเวศที่เหมาะสมสำหรับการถือกุสสินค้าหรือบริการใหม่ที่ได้รับการออกแบบโครงสร้าง (Minimum Viable Ecosystem: MVE) ดำเนินการรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบ พร้อมทั้งกำหนดเป็นร่างกรอบข้อเสนอเชิงคุณค่า (Value Proposition) และนำไปพัฒนาข้อกำหนดสำหรับการออกแบบ (Design Brief) เพื่อผลิตเป็นต้นแบบสินค้าหรือบริการในอนาคต (Minimum Viable Product/Service: MVP/MVS)

สู่เส้นทางการพัฒนา นวัตกรรมบริการ

*The Four Foundations to
Service Innovation Pathway*

รู้จักตัวเรา เข้าใจตัวตน สืบค้นบริบท พร้อมเข้าใกล้ลูกค้า
และ แสวงหา “โอกาส” ในการสร้างสรรค์นวัตกรรม



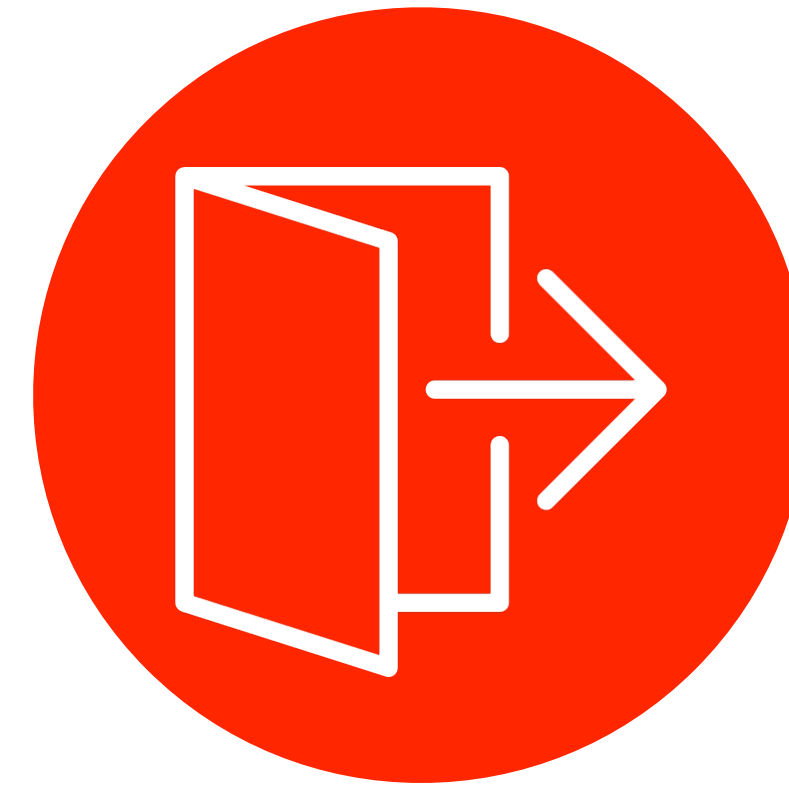
Service Design Boot Camp

มุ่งศึกษาสำรวจ (Exploration) ปัญหาของลูกค้า เสาะแสวงโอกาสในการพัฒนานวัตกรรมบริการ และพัฒนาแนวคิดการแก้ไขปัญหาด้วยการกำหนดฉากทัศน์การบริการ (Service Scenario)



Service Design Lab

เน้นกระบวนการพิสูจน์ทราบ (Validation) สมมุติฐานที่มีต่อโอกาสในการสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ ผสมผสานกระบวนการให้คำปรึกษาและกำหนดโจทย์วิจัย (Research Syndicate Group) ร่วมกับผู้เชี่ยวชาญจากสหสาขาวิชาชีพ



Service Execution Programme

พัฒนาแผนปฏิบัติการมุ่งเป้าหมาย (Execution) เพื่อกำกับติดตามผลผลิตด้วยพิมพ์เขียวการบริการ (Service Blueprint) ตลอดจนศึกษาทดสอบต้นแบบบริการเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขต้นแบบ



Service Design Boot Camp

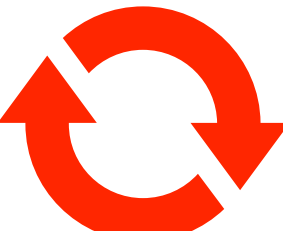
“กวาด กรอง เก็บ”
Scan Screen Store
Find Your

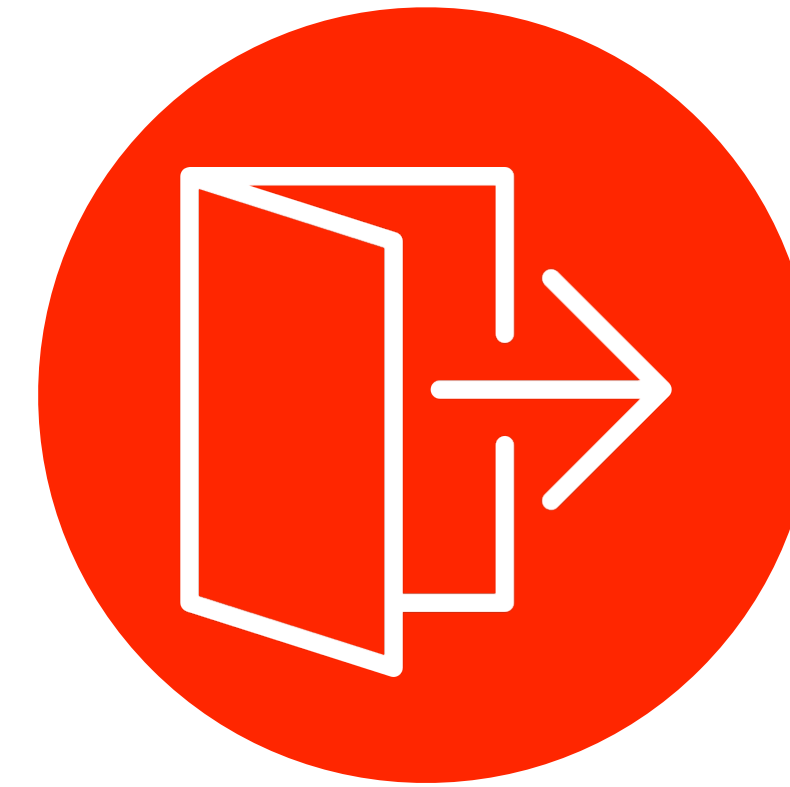
WHY




Service Design Lab

“คิดแล้วทำ”
Thinking & Doing Series

Ideation  Validation

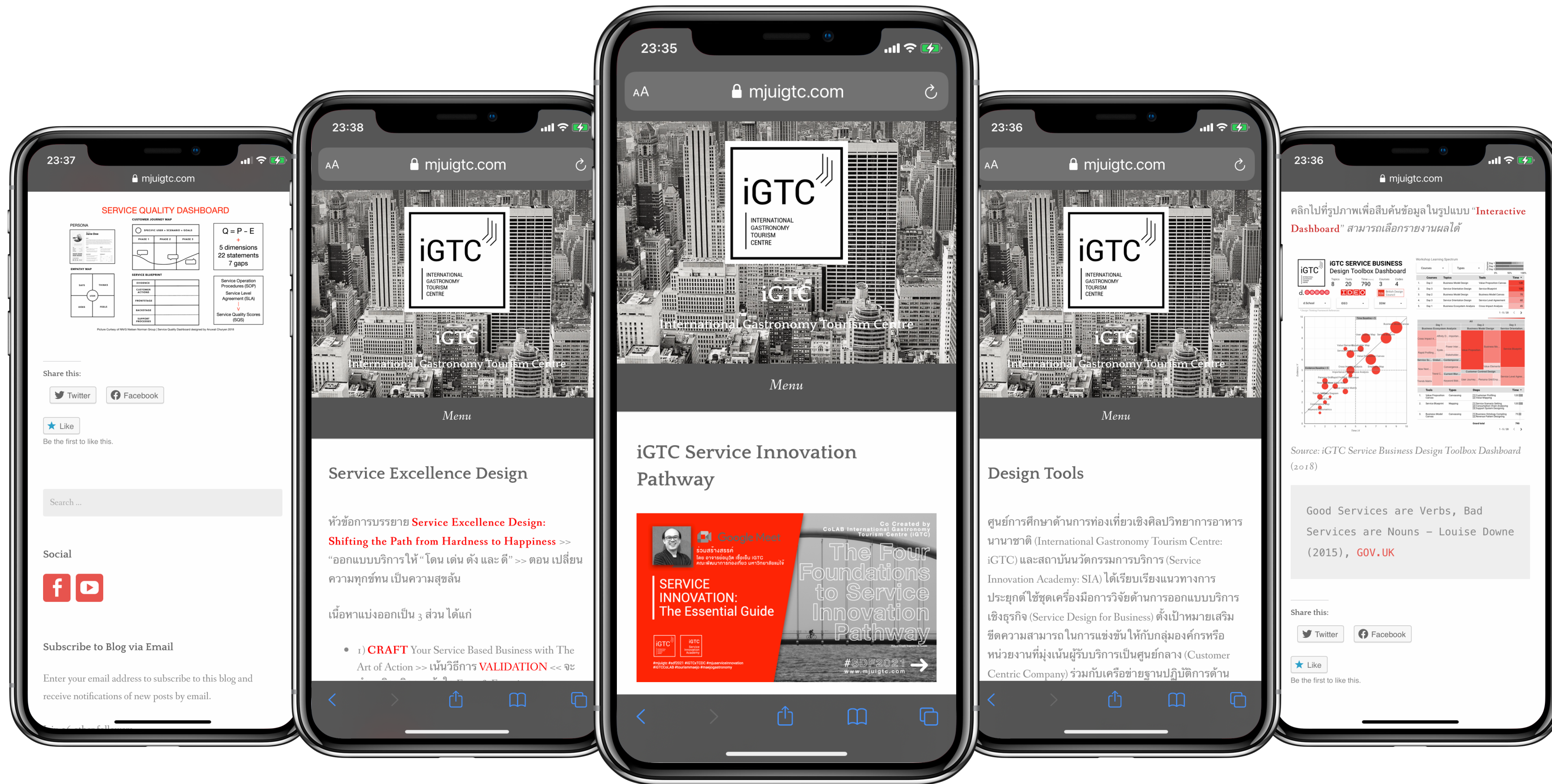


Service Execution Programme

“ทำแล้วทวน”
Doing & Testing Series
Execution  Iteration



iGTC Design Resources



iGTC Design Resources

Service Innovation Pathway

Service Excellence

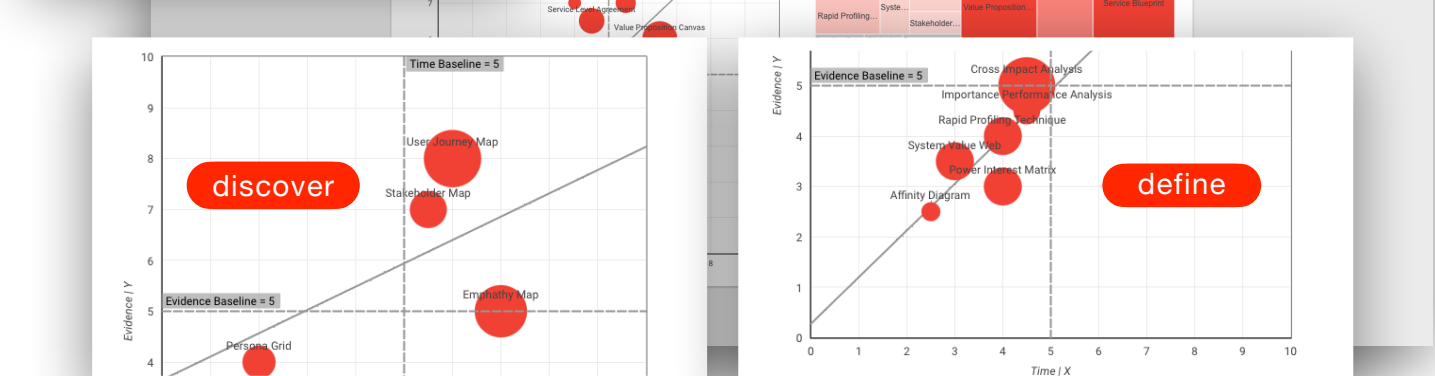
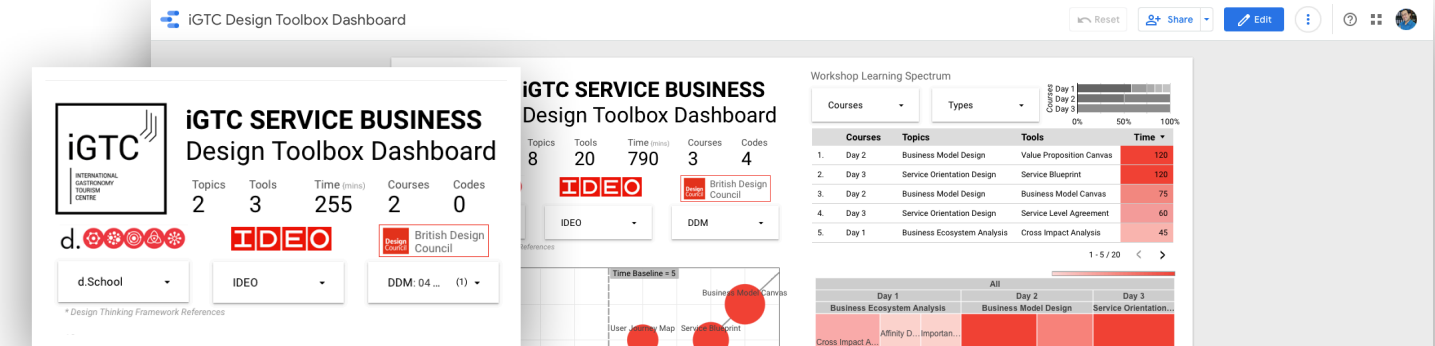
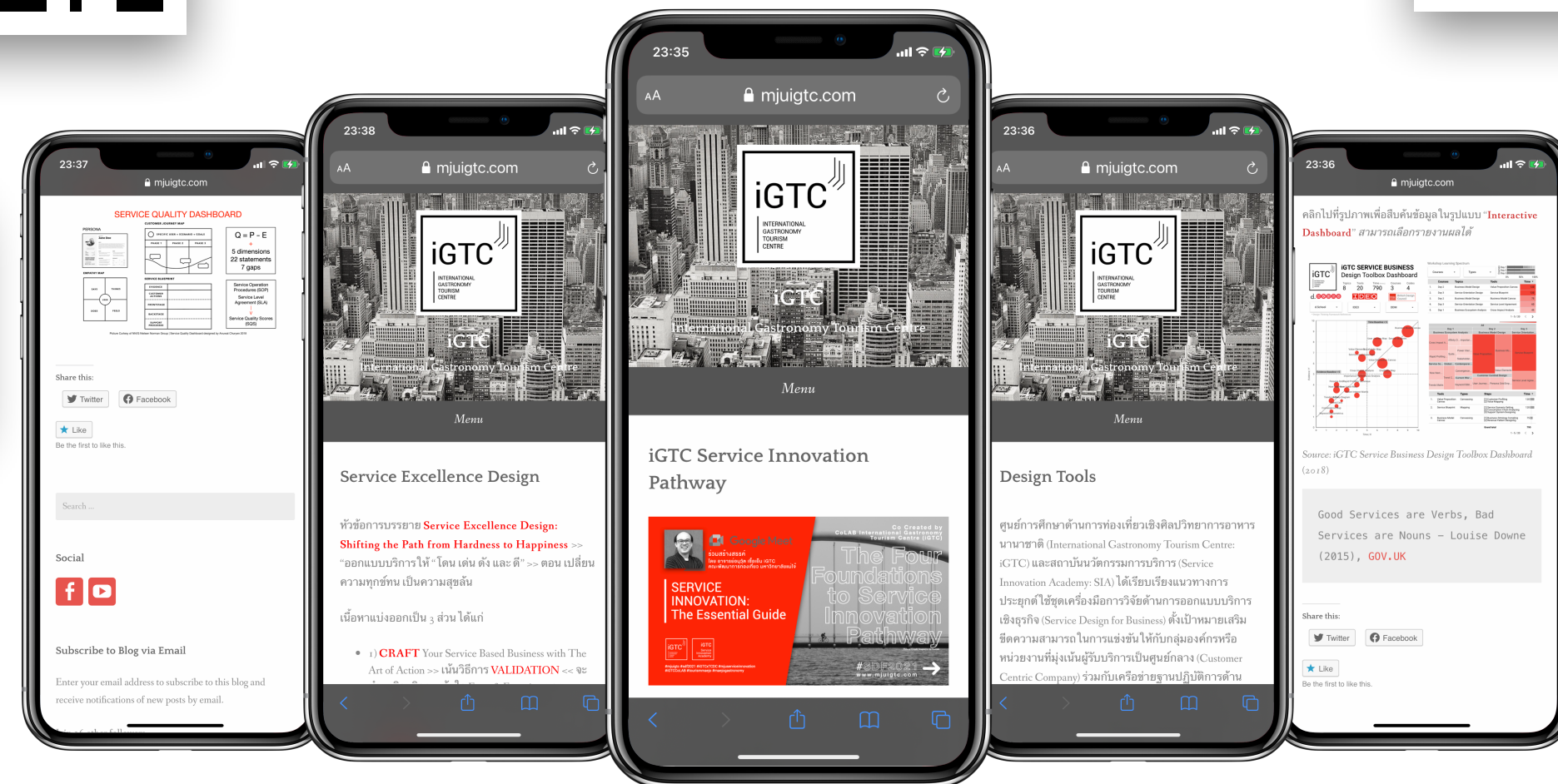
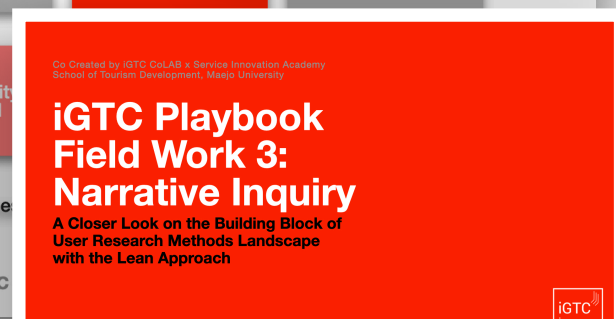
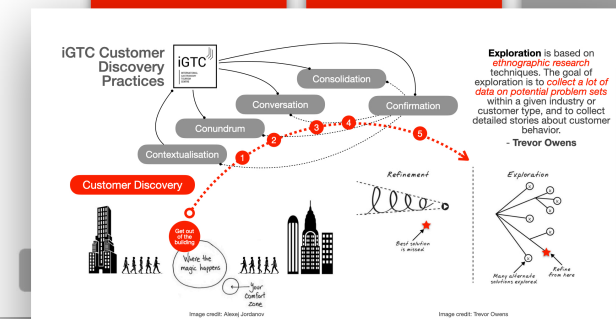
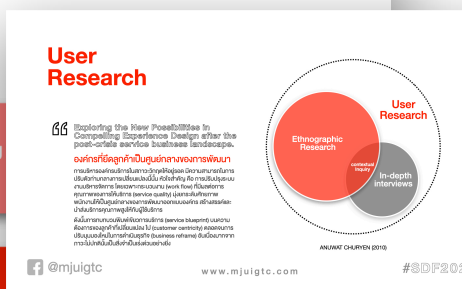


Design Toolbox

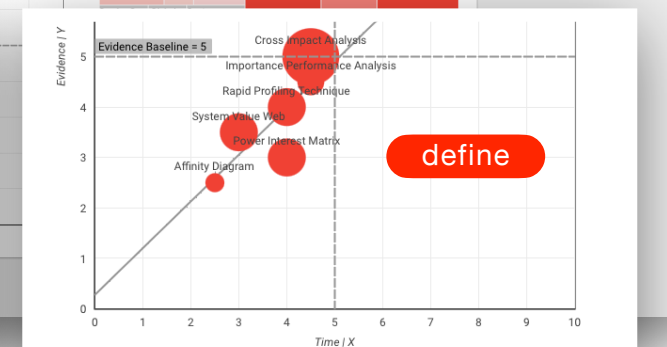



Core Content

- Innovation Pathway "The Four Foundations"
- User Research Methods
- Learning Modes & Materials
- Learning Journey
- Design Thinking Process
- Customer Development
- iGTC Customer Discovery Practice
- User Experience Design
- User Research Methods Landscape



Topics	Tools	Time (min)	Courses	Codes
2	3	255	2	0



Co Created by iGTC CoLAB x Service Innovation Academy
School of Tourism Development, Maejo University

iGTC Playbook Field Work 3: Narrative Inquiry

**A Closer Look on the Building Block of
User Research Methods Landscape
with the Lean Approach**

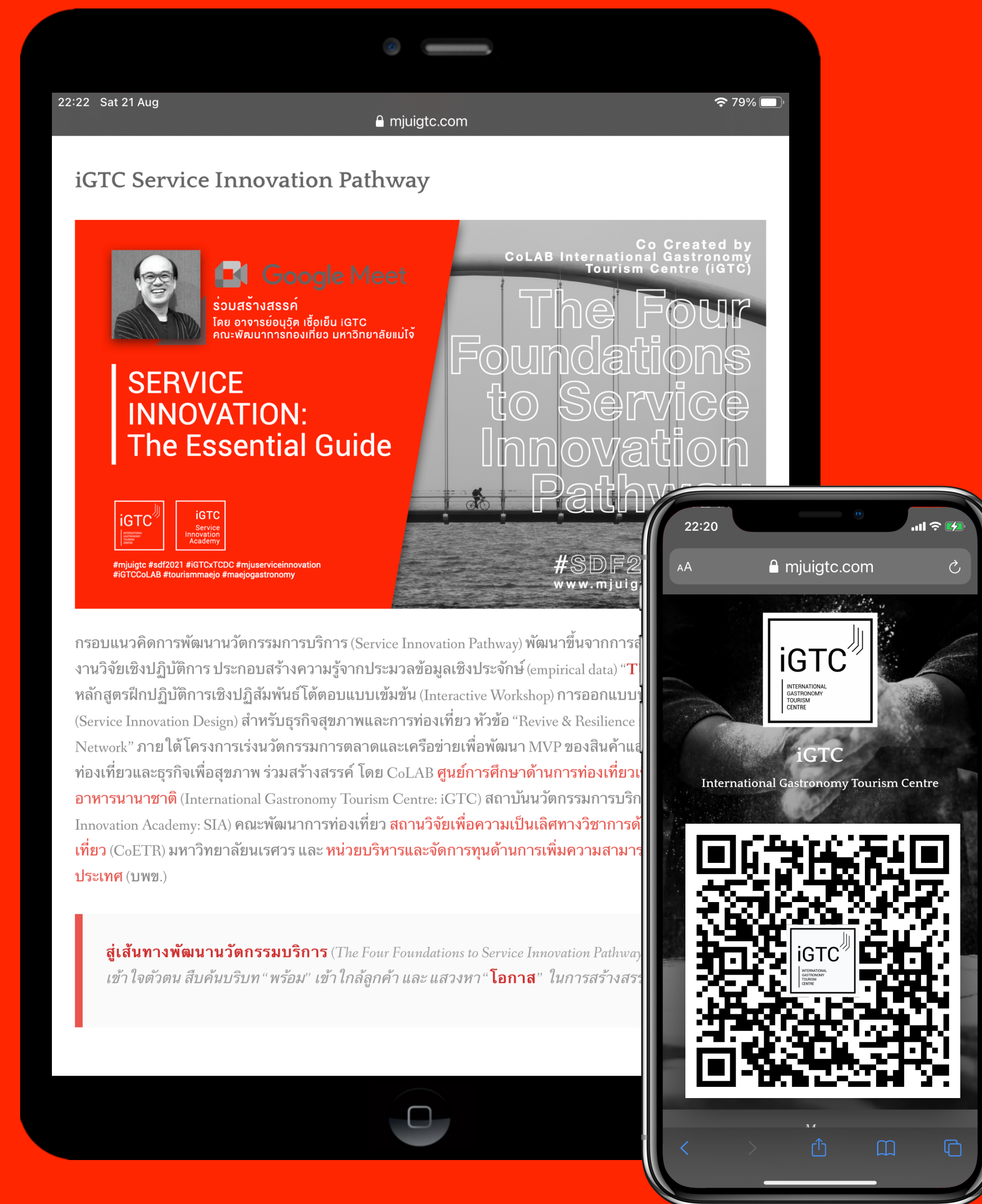
mjuigtc.com/texts/

[igtc-service-innovation-pathway](http://mjuigtc.com/texts/igtc-service-innovation-pathway)

 @mjuigtc

www.mjuigtc.com

#iGTCCoLAB





iGTCx CoLAB:
The Future is Collaborative

CONNECTING
COMMUNITIES
**CONNECTING
COMMUNITIES**
CONNECTING
COMMUNITIES



@mjuigtc



ร่วมออกแบบการเรียนรู้
โดย อ.อนุวัต เชื้อเย็น
ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษา iGTC
คณะพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้



iGTCx CoLAB:
The Future is Collaborative

CONNECTING
COMMUNITIES
CONNECTING
COMMUNITIES
CONNECTING
COMMUNITIES



youtube.com
/@mjuigtc



facebook.com
/mjuigtc



www.
/mjuigtc.com

#iGTCCoLAB
www.mjuigtc.com

