



คู่มือกิจกรรม

การสร้างวัฒนธรรมการบริการด้วยใจ

เพราะรู้ดีว่าการ ให้อใจ ลुकค้ำเป็นเรื่องสำคัญ
เราจึงมุ่งมั่นให้บริการด้วยใจ

ศูนย์บริการด้วยใจ
0-2762-9876



คู่มือกิจกรรม

เป็นคู่มือแนะแนวการจัดทำกิจกรรมรณรงค์
ที่สาขา โดยเริ่มต้นจากการใช้อุปกรณ์ตัวอย่าง
ที่ส่งมาในกล่องกิจกรรม เพื่อให้พนักงานร่วมกัน
ประดับตกแต่งสำนักงานเป็นการสร้างสีสัน และ
บรรยากาศบริการด้วยใจ โดยพนักงานสามารถ
เสนอความคิดเห็นในการประดับตกแต่ง การสร้าง
สรรค์กิจกรรม รวมทั้งอุปกรณ์ที่นำมาใช้เพิ่มเติม
จากคู่มือแนะแนวได้ตามความเหมาะสม

♥ แผนภาพกล่อง



1. Buddy Box
2. กระดาษพับหัวใจ Buddy
3. เชือกโมบาย
4. กระดาษพับหัวใจ
5. ลวดโมบาย
6. ลูกโป่ง
7. จุกลูกโป่ง
8. ก้านลูกโป่ง
9. คู่มือบริการด้วยใจ
10. CD สื่อการสอน
11. CD คาราโอเกะ
12. โปสเตอร์ Version 5

❤️ ลูกโป่ง

วิธีทำ

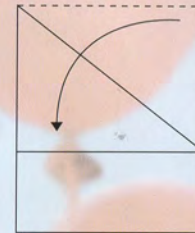
ลูกโป่งหัวใจมี 2 ขนาด ได้แก่ ขนาด 6 นิ้ว และขนาด 12 นิ้ว (สกรีนลายโลโก้โครงการสีขาว) โดยพนักงานสามารถใช้ลูกโป่งในการประดับตกแต่งสำนักงานด้วยการเป่าแล้วประกอบกับก้านลูกโป่งที่ส่งมาด้วยกัน หรือสามารถปรับใช้ได้ตามความคิดสร้างสรรค์

❤️ พับหัวใจโมบาย

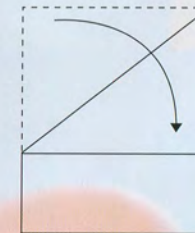
หัวใจโมบาย

ประกอบด้วยใจ 5 ขนาด (สามารถดูขนาดได้จากขนาดหัวใจโมบายในหัวข้อต่อไป) เมื่อพับเสร็จแล้วสามารถนำมาประกอบเป็นโมบายได้ตามต้นแบบหรือสร้างสรรค์ได้ตามความเหมาะสม สามารถดูตัวอย่างการพับได้ ดังรูป

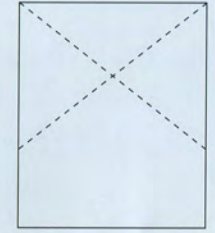
วิธีทำ



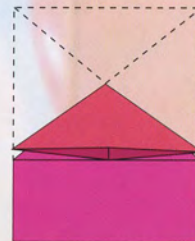
1. พับเส้นที่เป็นจุด
ลูกน้ำลงมาด้านที่ 1



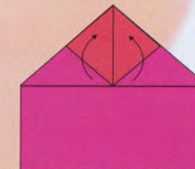
2. พับเส้นที่เป็นจุด
ลูกน้ำลงมาด้านที่ 2



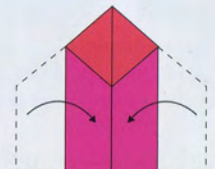
3. คลี่กระดาษออกจะ
เกิดรอยพับขึ้น



4. ดึงกระดาษเข้ามาตรงกลาง
แล้วพับลงตามรูป



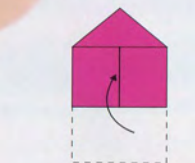
5. พับกระดาษขึ้นบนขึ้น
ที่ระดับ



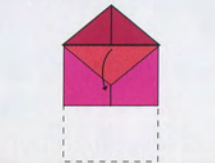
6. พับกระดาษทั้งสองด้าน
เข้าหากัน



7. พลิกกระดาษอีกด้านขึ้นมา



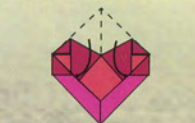
8. พับกระดาษด้านล่างขึ้น



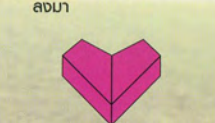
9. พับกระดาษรูปสามเหลี่ยม
ลงมา



10. พับมุมด้านล่าง
สอดเข้าใต้กระดาษ
รูปสามเหลี่ยม



11. พับมุมด้านบนสอดเข้าใต้
กระดาษรูปสามเหลี่ยม
ตรงกลาง

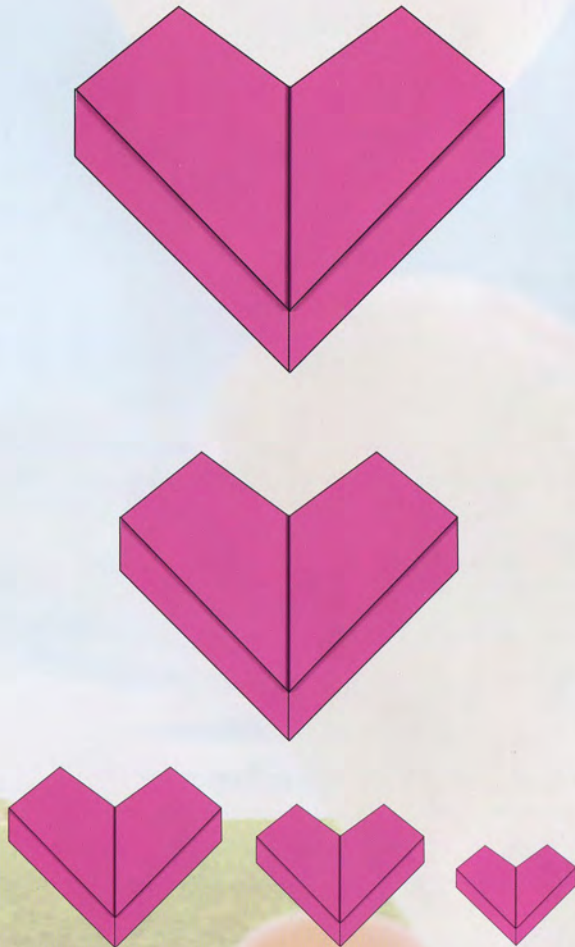


12. พลิกอีกด้านขึ้นมาก็จะได้
หัวใจดังรูป

♥ ขนาดหัวใจโมบาย

วิธีทำ

ภาพประกอบด้านล่างเป็นขนาดของหัวใจโมบายจริงที่ได้จากการพับกระดาษขนาดต่างๆ



♥ การประกอบเป็นโมบาย

อุปกรณ์

- * หัวใจโมบาย (พับสำเร็จแล้ว)
- * เชือกกระดาษสา
- * ลวด (สามารถตัดได้ตามขนาดที่ต้องการ)

♥ วิธีประดิษฐ์ 1 (โมบายเดี่ยว)

- * คลี่เชือกกระดาษสาออกตามความยาวเชือก (สามารถตัดได้ตามความต้องการ)
- * นำหัวใจโมบายที่พับสำเร็จแล้ว (จะเป็นสีใดก็ได้) มาติดบนเชือก โดยอาจใช้กาวยเทปกาว หรือกาวสองหน้าแบบบางก็ได้
- * ตกแต่งเพิ่มเติมให้สวยงาม ตามความคิดสร้างสรรค์

♥ วิธีประดิษฐ์ 2 (โมบาย Balance)

- * งอปลายลวดที่ตัดแล้วตามความยาวที่ต้องการเล็กน้อย เพื่อให้เป็นขอเกี่ยวเชือก
- * ตัดลวดให้โค้งงอพอประมาณ
- * ตัดเชือกกระดาษสาตามความยาวที่ต้องการ เส้นแรกใช้ทำเป็นห่วงด้านบน เพื่อแขวน
- * นำเชือกเส้นที่ 2 และ 3 สอดเข้าไปในช่องที่งอลวดไว้ แล้วมัดให้เป็นปม ทำเช่นนี้ กระทั่งได้โครงโมบาย
- * นำหัวใจโมบายที่พับสำเร็จแล้ว (จะเป็นสีใดก็ได้) มาติดบนโครงโมบายให้สวยงาม

หมายเหตุ

โมบาย Balance จะมีลักษณะเดียวกับโมบายปลาตะเพียน ขณะประดิษฐ์ควรยกขึ้น เพื่อถ่วงน้ำหนักให้เท่ากันทั้ง 2 ด้าน

♥ กิจกรรมเสริม

กิจกรรมเสริมที่เสนอแนะมานี้สามารถเก็บภาพแล้วส่งมาพร้อมกับภาพการตกแต่งสำนักงานด้วยอุปกรณ์ภายในกล่องกิจกรรมได้

- * การเล่น Buddy
- * Count Down สู่บริการด้วยใจ
- * 1 คน 1 บริการด้วยใจ
- * ชมรมบริการด้วยใจ
- * สูดยอดนักบริการด้วยใจ

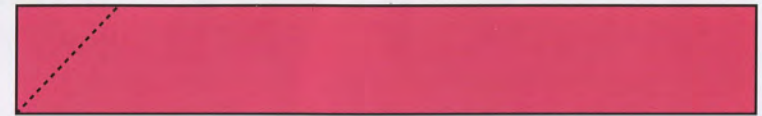
กิจกรรมการเล่น Buddy

ให้พนักงานทุกคนเขียนชื่อตัวเองลงในกระดาษของหัวใจ Buddy พับหัวใจ Buddy (ตามวิธีการพับด้านล่าง) เมื่อพนักงานทุกคนพับหัวใจ Buddy ที่มีชื่อตนเองเรียบร้อยแล้ว ให้ใส่หัวใจ Buddy ของตนเองลงในกล่อง Buddy Box เขย่ากล่อง Buddy Box พนักงานทุกคนพลัดกันจับหัวใจ Buddy แล้วเปิดดูชื่อด้านบนโดยเก็บไว้เป็นความลับ พนักงานทุกคนเขียนความประทับใจในการให้บริการของ Buddy ลงกระดาษโน้ตเพื่อมอบให้ Buddy หรืออาจแลกเปลี่ยนผ่านคนอื่นเป็นการประชาสัมพันธ์ให้แก่ Buddy ด้วย

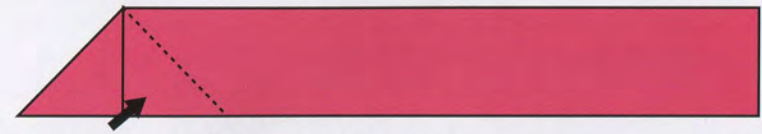
จากนั้นคอยดูแลผู้ที่ตนเองจับชื่อได้ เช่น ชื่อของฝากโดยไม่ให้เขารู้ตัว พนักงานและผู้จัดการสาขา สามารถร่วมกันกำหนดระยะเวลาในการเล่นได้เอง ในวันที่กำหนดเวลา Buddy ให้ผู้เล่นเตรียมของขวัญ 2 ชิ้น สำหรับผู้ที่เราดูแลและผู้ที่คอยดูแลเรา (กำหนดราคาเองตามความเหมาะสม)

♥ พับหัวใจ Buddy

↓ วิธีทำ



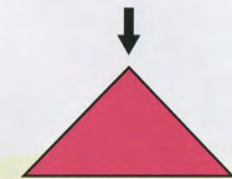
1. พับเส้นที่เป็นจุดลูกน้ำลงให้เป็นสามเหลี่ยม



2. พับตามรอยเส้นลูกน้ำให้เป็นสามเหลี่ยมไปเรื่อยๆ



3. สอดปลายกระดาษเข้าไปในรอยพับที่มี



4. ได้กระดาษตามรูป



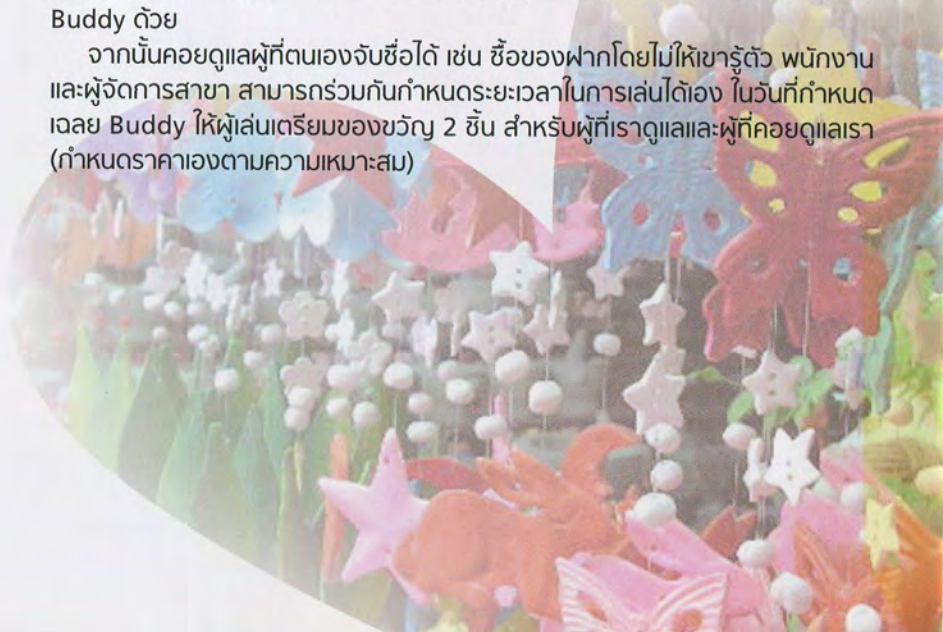
5. บิดกระดาษสามเหลี่ยมให้ป่องออก



6. ใช้กรรไกรตัดกระดาษที่เกินออกให้ได้รูปทรง



7. ได้หัวใจดวงน้อยตามแบบ



กิจกรรม Count Down สู่บริการด้วยใจ

ให้พนักงานทุกคนและผู้จัดการสาขาร่วมกันนับถอยหลังสู่งานพิธี **“พร้อม พร้อมใจ พร้อมกัน”** ในวันพฤหัสบดี ที่ 12 กุมภาพันธ์ 2552 เวลา 15.00 น. โดยเริ่มนับจากวันที่ได้รับกล่องกิจกรรม ซึ่งวิธีการนับสามารถคิดสร้างสรรค์ได้เอง เช่น พนักงานทุกคนพลัดกันพับหัวใจ Buddy แล้วติดลงบนปฏิทินกลางในแต่ละวัน เป็นต้น

กิจกรรม 1 คน 1 บริการด้วยใจ

ให้พนักงานทุกคนเขียนวิธีบริการด้วยใจในความคิดของตนเองลงกระดาษโน้ต หรือ Post – it วันละ 1 วิธี พร้อมกับบริการลูกค้าด้วยใจตามที่เขียนไว้ในกระดาษ ส่วนกระดาษโน้ต หรือ Post – it ที่เขียนแล้วให้พนักงานนำไปติดบนบอร์ด **“บริการด้วยใจในใจเรา”** โดยบอร์ดจะเป็นลักษณะใดก็ได้ เช่น บอร์ดที่มีอยู่แล้วในสำนักงาน หรือฟิวเจอร์บอร์ด เป็นต้น และสามารถตกแต่งบอร์ดให้สวยงามได้ตามความคิดสร้างสรรค์

กิจกรรมชมรมบริการด้วยใจ (เปลี่ยนคนไม่เปลี่ยนใจ)

ให้จัดตั้งชมรมบริการด้วยใจ ซึ่งประกอบด้วยผู้จัดการสาขาเป็นประธานชมรม และพนักงานพร้อมผู้ช่วยพนักงานทุกคนในสำนักงานสาขาเป็นสมาชิก และผู้จัดการสาขาหรือประธานชมรมนัดสมาชิกประชุมพร้อมกันในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง เช่น ทุกเย็นของวันจันทร์ เป็นต้น เพื่ออบรมบุคลิกบริการด้วยใจแบบ ร.ก.ส. โดยใช้สื่อการสอนที่ได้รับไป หรือจะสร้างสรรค์สื่อการสอนขึ้นใหม่ก็ได้ โดยในการประชุมแต่ละครั้งนั้น ผู้ที่เป็นวิทยากรหรือผู้นำการประชุมไม่จำเป็นต้องเป็นผู้จัดการสาขาเสมอไป เช่น การประชุมครั้งที่ 5 ผู้อบรมอาจเป็นสมาชิกของชมรมคนใดคนหนึ่ง หรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งก็ได้ นั่นคือเปลี่ยนคนที่เป็นวิทยากร แต่ไม่เปลี่ยนบุคลิกการบริการด้วยใจแบบ ร.ก.ส.

กิจกรรมสุดยอดนักบริการด้วยใจ

ให้จัดตั้งคณะกรรมการประมาณ 3 – 5 คน นำโดยผู้จัดการสาขา เพื่อประเมินว่าพนักงานคนใดที่มีบุคลิกบริการด้วยใจแบบ ร.ก.ส. มากที่สุด โดยใช้หลักเกณฑ์ 5 ใจ ซึ่งจะทำการประเมินทุก 2 สัปดาห์ โดยผู้ที่เป็นสุดยอดนักบริการด้วยใจจะมีภาพถ่ายพร้อมรายชื่อขึ้นบอร์ดกลางของสำนักงานสาขา เพื่อให้เพื่อนพนักงานร่วมชื่นชม หรือให้เป็นต้นแบบเชื่อมโยงกับการประชุมในกิจกรรมชมรมบริการด้วยใจ อีกทั้งจะได้เป็นตัวอย่างให้เพื่อนพนักงานต่อไป และหากพนักงานคนใดที่ได้รับคัดเลือกให้เป็นสุดยอดนักบริการด้วยใจเกินกว่า 6 ครั้ง จะได้รับรางวัลจากสำนักงานสาขานั้นๆ

ทั้งนี้ สมาชิกของสาขาทุกท่าน โดยการนำของผู้จัดการสาขา สามารถคิดกิจกรรมการบริการด้วยใจให้มีสีสันและกระตุ้นจิตใจให้เกิดความต่อเนื่องเพื่อรักษาบุคลิกบริการแบบ ร.ก.ส. ให้คงอยู่ตลอดไป จนสิ้นสุดโครงการและต่อๆ ไป จนเป็นกิจวัตรประจำวันได้ตามที่เห็นสมควร

Buddy Boy