

**MINDSET IS  
SO POWER**



# **Growth Mindset For Contact Center**

**Presented by Nattakirt  
Chaijiramongkol**

# Purpose

---

- เปลี่ยนวิธีคิด สำหรับการทำงาน **Call Center**
- วิธีการควบคุมความคิดเชิงลบ ความเชื่อจำกัด ที่จุดรั้งศักยภาพในการทำงานของเรา พร้อมเปลี่ยนจาก **Fixed Mindset** ให้กลายเป็น **Growth Mindset**
- เพิ่ม **Productivity** ในการทำงาน วิธีการสร้างอุปนิสัยใหม่ พร้อมทั้งเรียนรู้ อุปนิสัยของผู้มีประสิทธิภาพสูง



# TOPIC

---

- Mind Set คือ?
- Fixed Mind Set
- Growth Mind Set
- สมองกับ Mind Set
- คนที่ประสบความสำเร็จต่างกับคนที่ไม่ประสบความสำเร็จอย่างไร
- Growth Zone พื้นที่การเติบโต
- การพัฒนา Mind Set



ความฉลาดเป็นสิ่งที่ติดตัวมา  
ตั้งแต่เกิดไม่ใช่สิ่งที่จะ  
เปลี่ยนแปลงลงกันได้ง่ายๆ

คุณเห็นด้วย หรือ ไม่เห็นด้วยกับประโยคข้างต้น

# รู้สึกท้อหมดไฟเมื่อเห็นคนอื่น ทำงานได้ดีกว่าตัวเอง

คุณเห็นด้วย หรือ ไม่เห็นด้วยกับประโยคข้างต้น



# เราไม่ควรพยายาม ทำในสิ่งที่ไม่ถนัด

คุณเห็นด้วย หรือ ไม่เห็นด้วยกับประโยคข้างต้น



# รู้สึกลัวหรือไม่มั่นใจ เมื่อทำสิ่งใหม่ๆ

คุณเห็นด้วย หรือ ไม่เห็นด้วยกับประโยคข้างต้น

# AWARENESS TO CHANGE



เทคโนโลยี



# AWARENESS TO CHANGE



# NETFLIX



สตรีมมิ่ง

# AWARENESS TO CHANGE



โรงภาพยนตร์

# AWARENESS TO CHANGE



# CENTRAL



ห้างสรรพสินค้า



# SAMUEL BECKETT

---

นักเขียนนวนิยายและบทละครชาวไอริชที่ใช้ภาษาฝรั่งเศสเป็นภาษาหลักในการสร้างสรรค์ผลงาน

"พยายามทำดู ล้มเหลวก็ไม่ใช่ไร  
พยายามใหม่อีกครั้ง ถ้าล้มเหลว  
ก็ต้องล้มเหลวให้ดีกว่าเดิม"



ความเชื่อที่ส่งผลต่อ  
พฤติกรรม

เป็นเรื่องของความคิด  
ภายในใจสำนึก

เกิดขึ้นพร้อมตัวเรา

# Mindset

เกิดจากประสบการณ์  
ที่สะสมมา

## คือ ?

คล้ายกับคำว่า Attitude  
และ Belief

ลักษณะเฉพาะตัว  
ของแต่ละบุคคล

มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ

# Mindset

กรอบความคิดหรือทัศนคติทางจิตใจ และพฤติกรรม  
แสดงออกถึงเรื่องต่างๆ ที่แตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล

เช่น ถ้าคนเคยโดนสุนัขกัดตอนเด็กโตมาอาจจะมี  
Mindset กลัวสุนัขได้ ถ้าเทียบกับอีกคนตอน  
เด็กๆ ที่บ้านรักสุนัขมาก สองคนนี้จะมี Mindset  
ที่ต่างกัน



# Mindset

เป็นตัวกำหนดพฤติกรรม ซึ่งอยู่ในสมองส่วนลึกๆของเรา

เมื่อมีเรื่องใดเรื่องหนึ่งผ่านเข้ามา เราจะใช้มุมมองของเราทำความเข้าใจสิ่งนั้นๆ

และเราจะตอบสนองสิ่งเหล่านั้น ด้วยกระบวนการที่เรามีตาม Mindset



**“ดั่งนั้น ถ้าเราปรับ Mindset ได้  
เราก็สามารถเก่งขึ้นได้ ร่ำรวยขึ้นได้  
ประสบความสำเร็จได้ มีความสุขได้ ฯลฯ”**





# Fixed Mindset

กรอบความคิดแบบดั่งเดิม



# Growth Mindset

กรอบความคิดแบบเติบโต

Fixed Mindset &  
Growth Mindset

# Fixed Mindset

---

- กลุ่มคนที่มีชุดความคิดว่าความเก่ง ฉลาด นั้นมีมาแต่กำเนิด เปลี่ยนแปลงได้ยาก
- คนกลุ่มนี้จะเน้นทำงานที่ตนทำได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมาก
- มักหลีกเลียงหนีอุปสรรคเสมอ
- ชอบแสดงออกว่าตัวเองเก่ง ฉลาด
- ล้มเลิกง่าย โทษคนอื่น
- ทำแต่สิ่งที่ตัวเองถนัดเท่านั้น
- ค่อนข้างจะไม่พัฒนาทักษะอะไรใหม่ๆ คล้ายๆ กับพวกน้ำเต็มแก้ว



# Growth Mindset

- มีความตรงกันข้ามกับกลุ่มคนพวก Fixed Mindset
- มีความเชื่อว่าคนเราสามารถเรียนรู้ได้เสมอถึงแม้ว่าจะเป็นเรื่องยากๆ
- เป็นคนยอมรับว่าตัวเองไม่รู้
- เวลาทำงานมักจะทุ่มเทอย่างสุดความสามารถ
- เวลาเจออุปสรรคต่างๆ จะเข้าใจว่า มันคือหนทางไปสู่ความสำเร็จ
- ชอบฟังคำวิจารณ์เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนา
- มองความสำเร็จคนอื่นด้วยความชื่นชม
- ใช้ความสำเร็จของคนอื่นเป็นแรงบันดาลใจ





“อยู่ให้ไกลห่างจากคนคิดลบ

พวกเขา มักจะมองทุกอย่าง เป็นปัญหา”

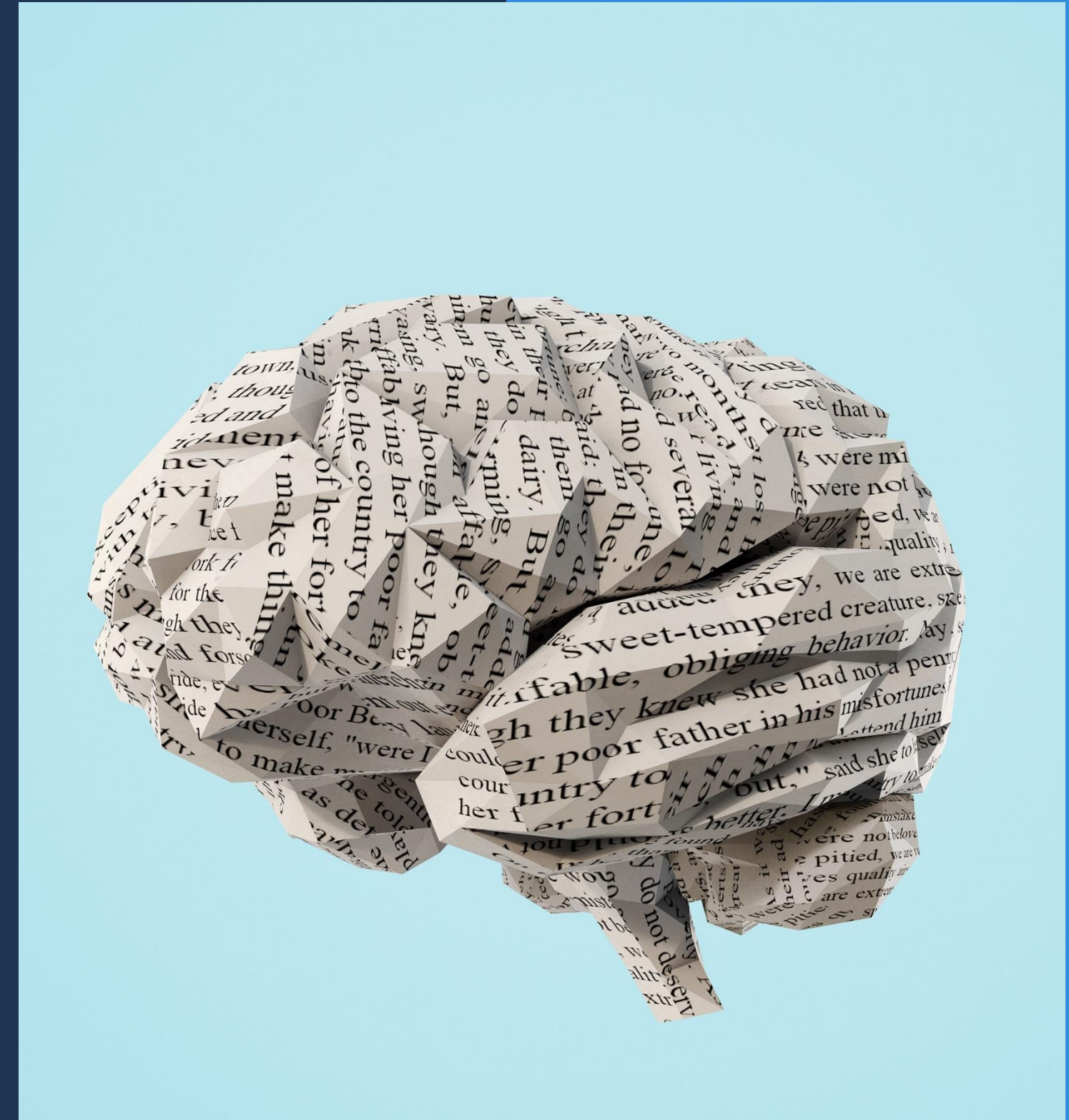


# สมอง กับ Mindset

- การพัฒนาของสมองจะเชื่อมสิ่งต่างๆ เข้าด้วยกัน หากเราเป็นคนที่ Mindset ที่ดี สมองจะเชื่อมโยง ประสิทธิภาพต่างๆ ในเชิงบวก

- ทำให้เกิดการพัฒนาทิ้งทางด้านความคิด ปัญญา การตอบสนองต่อปัญหาในเชิงบวกเช่นกัน

- ทำให้เราบรรลุสิ่งต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ



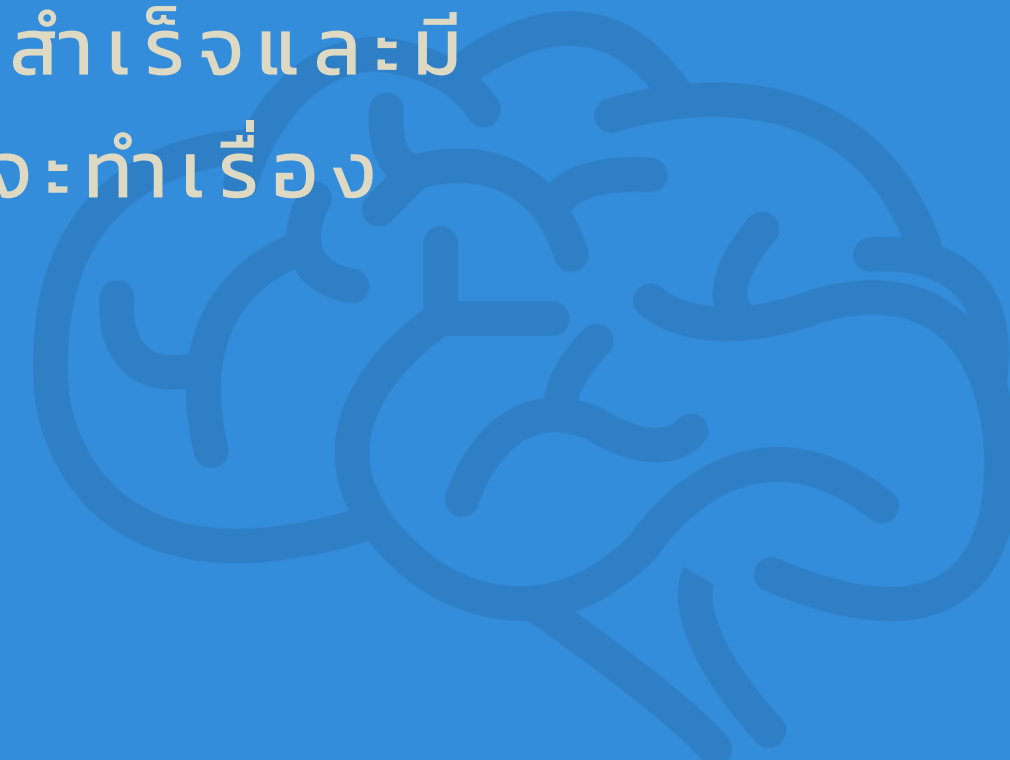


# คนที่ไม่สำเร็จ VS คนที่สำเร็จ



- จะมีความเชื่อว่า เขาทำไม่ได้ตั้งแต่ต้น
- พอเชื่อว่าทำไม่ได้ ก็จะไม่ذلลงแรงอย่างเต็มที่
- ล้มเลิกอย่างง่ายดาย
- สุดท้ายติดวังวนแห่งความไม่สำเร็จ

- จะมีความเชื่อว่า ยิ่งไงก็สามารถทำได้แน่นอน
- ไม่ว่าจะยากแค่ไหน จะทุ่มเทและใช้ความพยายามกับมันอย่างสุดความสามารถ
- ไม่ย่อท้อหรือล้มเลิกง่ายๆ
- มีอุปสรรคเข้ามา ก็แก้ไขไป
- มักจะประสบความสำเร็จและมีความมั่นใจมากขึ้นที่จะทำเรื่องใหม่ๆ



# Challenge Comfort Zone



“ความสำเร็จ

เริ่มต้นจาก Mindset ของเราเอง”





# การพัฒนา Mindset

- พัฒนามุมมอง และ กระทบทัศน
- สร้างสภาพแวดล้อมมาเป็นตัวช่วยเอื้อต่อสิ่งที่เราอยากจะเป็น เช่น การจัดบ้าน จัดที่ทำงาน การจัดตารางเวลาใหม่ การอ่านหนังสือ การคบเพื่อน การเข้าสังคม
- การปรับพฤติกรรม ปรับความคตินั้นช่วงแรกจะเกิดสภาวะแบบชั่วคราว
- บางครั้งเพียงคำพูดหนึ่งคำก็ช่วยให้เราปรับความคิดของเราได้แล้ว



# การพัฒนา Mindset

- เมื่อเราทำพฤติกรรมต่างๆ แล้วเราพอใจ จะเกิดแรงจูงใจให้ทำอีก
- พอทำอย่างต่อเนื่องก็จะเป็นสภาวะถาวรขึ้นมา
- พยายามเอาตัวเราเข้าไปอยู่กับกลุ่มคนที่มี Mindset ที่ดี
- อ่านหนังสือโดยเน้นไปที่ หนังสือในหมวดที่เกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง
- หากเจออุปสรรคหรือจุดท้อทลาย ต้องไม่โทษคนอื่นโดยเด็ดขาด เพราะการโทษคนอื่นเป็นข้ออ้างหนีความรับผิดชอบ



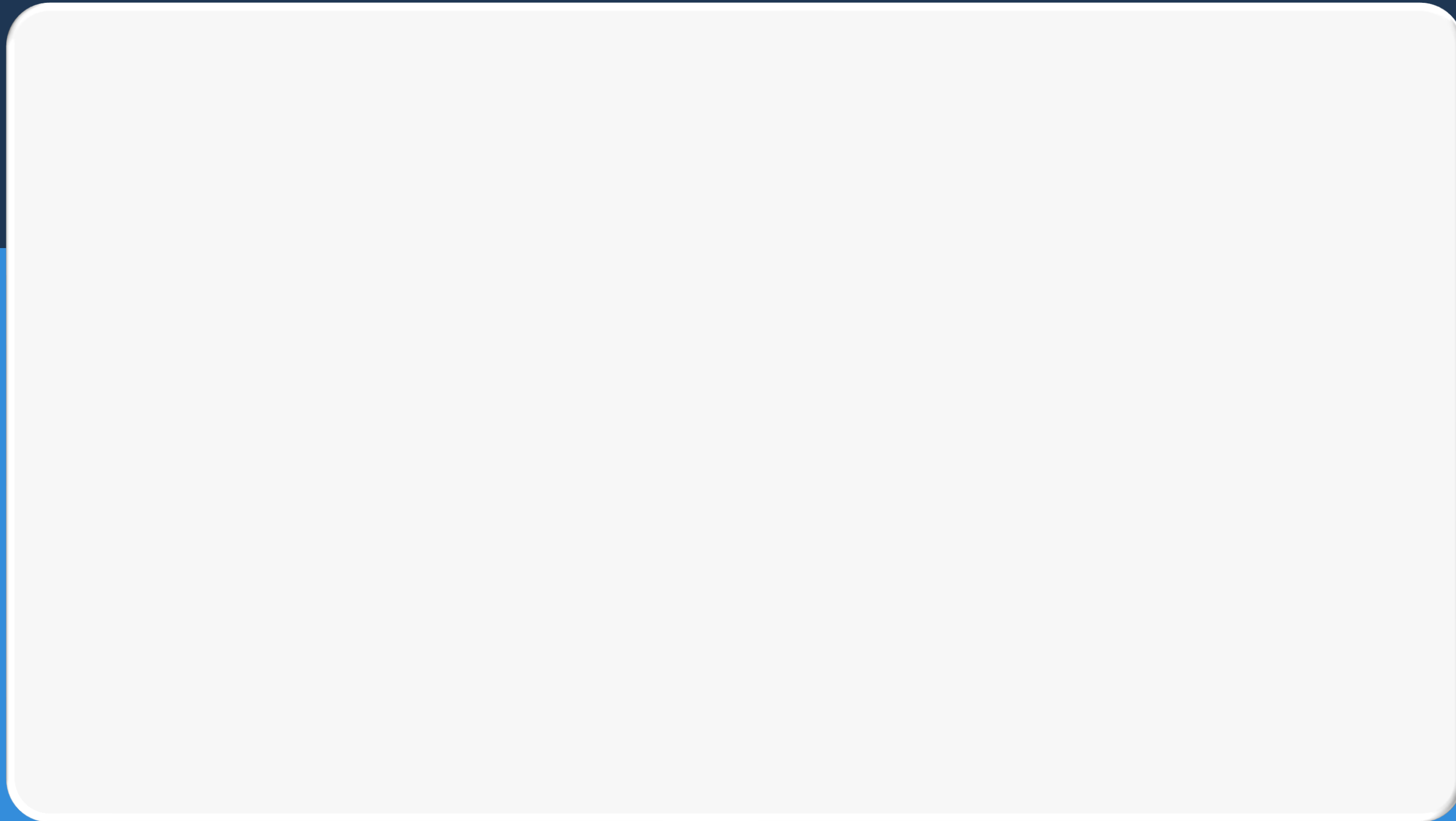
“เมื่อคุณจดจ่อกับปัญหา  
คุณจะพบเจอปัญหาเพิ่ม

เมื่อคุณจดจ่อกับความเป็นไปได้

คุณจะพบโอกาสมากมาย”



# INSPIRATION TO CHANGE



# INSPIRATION TO CHANGE



เราจะมีวิธีการสร้าง

# Growth Mindset

ในการทำงานของเราได้อย่างไร ?



Q & A





แบบทดสอบ







แบบประเมินการอบรม