

ความฉลาดทางอารมณ์กับงานประชาสัมพันธ์

บุญอยู่ ขอพรประเสริฐ

ปัจจุบันกระแสเรื่อง EQ (Emotional Quotient) หรือมีผู้แปลเป็นไทยว่า “ความฉลาดทางอารมณ์ หรือ ระดับสติปัญญาทางอารมณ์” กำลังเป็นที่สนใจกันอย่างกว้างขวางทั้งในวงการวิชาการ และวิชาชีพแขนงต่างๆ โดยเฉพาะในแวดวงการศึกษาที่ให้ความสนใจกับการพัฒนา ระดับ EQ ของเด็กกันมากขึ้น ซึ่งแต่เดิมนั้น เราสนใจแต่เรื่องของความฉลาดทางความคิด หรือ IQ (Intelligence Quotient) กันมากกว่า เพราะเชื่อว่า ผู้มีสติปัญญาเฉลียวฉลาดจะประสบความสำเร็จได้ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านการเรียนการทำงาน หรือการดำรงชีวิตก็ตาม แต่ต่อมาจากการศึกษาวิจัยของนักจิตวิทยา พบว่า ความฉลาดทางความคิด หรือ IQ อย่างเดียวนั้น ไม่เพียงพอที่จะนำพาบุคคลใดบุคคลหนึ่งให้ประสบความสำเร็จได้ โดยปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่จะนำไปสู่ประสบความสำเร็จในการทำงาน และการดำรงชีวิตได้นั้น ก็คือ “ความฉลาดทางอารมณ์” หรือ EQ นั่นเอง

EQ คือ อะไร ?

EQ หรือ ความฉลาดทางอารมณ์นั้น มีผู้ให้คำนิยามไว้มากมายหลายท่าน อาทิ เช่น

Peter Salovey & John D. Mayer (1990) นิยามว่า “EQ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการที่จะไหวพริ้วทันในความคิด ความรู้สึกและภาวะอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้ นอกเหนือจากการติดตามกำกับควบคุมได้แล้ว บุคคลพึงรู้จักจำแนกแยกแยะ และใช้ข้อมูลเหล่านี้ให้เกิดประโยชน์เพื่อชี้นำความคิด และการกระทำของตนเอง” (อ้างถึงใน วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2542 : 32)

Cooper & Sawaf (1997) ให้ความหมายของ EQ ไว้ว่า “เป็นความสามารถของบุคคลในการที่จะรับรู้เข้าใจ และประยุกต์ใช้พลังการรู้จักอารมณ์เป็นรากฐานของพลังงาน ข้อมูล การสร้างสายสัมพันธ์เพื่อการโน้มน้าวผู้อื่นได้”

* อาจารย์ประจำภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต : นศ.ม (นิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย)

Goleman (1998) ให้ความหมายไว้ว่า “EQ หมายถึง ความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเอง และของผู้อื่นเพื่อสร้างแรงจูงใจในตัวเอง บริหารจัดการอารมณ์ต่างๆ ของตน และอารมณ์ที่เกิดจากความสัมพันธ์ต่างๆ ได้” (อ้างถึงใน วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2542 : 31)

ส่วนนายแพทย์ เทอดศักดิ์ เดชคง (2542 : 39) ให้ความหมายของ EQ ไว้สั้นๆ ว่า หมายถึง “ความสามารถของบุคคลในการนำไปสู่การเป็นคนดี มีคุณค่า และมีความสุข”

กล่าวโดยสรุป EQ เป็นเรื่องของการบริหารจัดการความรู้สึกและอารมณ์ภายในตน (Intrapersonal Emotional Management) และการบริหารจัดการอารมณ์ของตนในการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างตนกับผู้อื่น (Interpersonal Relationship) ตลอดจนเป็นเรื่องของความฉลาดรู้จักใช้อารมณ์ของตนสนองเป้าหมายของการทำงาน และชีวิตประจำวัน (วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2542 : 32-33)

EQ กับการทำงาน

ดังได้เกริ่นไว้แล้วข้างต้นว่า EQ เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยส่งเสริมให้บุคคลประสบความสำเร็จทั้งในชีวิตการงานและครอบครัว ทั้งนี้เนื่องจาก มนุษย์ทุกคนต้องมีปฏิสัมพันธ์ ต้องทำงานร่วมกันกับผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ นอกจากเข้าใจความรู้สึก ความต้องการของตนเองแล้ว ยังสามารถเข้าใจถึงความคิด ความรู้สึก และความต้องการของผู้อื่นได้เป็นอย่างดีอีกด้วย ทำให้มี

ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งได้อย่างมีหลักเกณฑ์และสร้างสรรค์ มีความอดทนเพียงพอที่จะรอโอกาสและจังหวะในการตัดสินใจ รวมทั้งรู้จักยืดหยุ่นในการทำงาน ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ สามารถนำพาแต่ละบุคคลให้ประสบความสำเร็จในชีวิตได้เป็นอย่างดี ดังนั้น จะเห็นได้ว่า EQ มีความสำคัญและมีประโยชน์ต่อการทำงานของแต่ละบุคคลมากทีเดียว

จากคำนิยามของ EQ เราอาจกล่าวได้ว่า EQ มีความเกี่ยวข้องกับประเด็นสำคัญ 3 ประเด็น คือ (เทอดศักดิ์ เดชคง, 2542 : 18-19)

1) **ความเข้าใจตนเอง (Self awareness)** ได้แก่ ความเข้าใจในความรู้สึกของตนเอง การเข้าใจและมีจุดมุ่งหมายของชีวิต (goal) ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ตลอดจนรู้ข้อเด่นและข้อด้อยของตนเองอย่างไม่ลำเอียง

2) **ความเข้าใจผู้อื่น (Empathy)** คือ การเข้าอกเข้าใจในความรู้สึกของผู้อื่น และสามารถแสดงออกมาได้อย่างเหมาะสม

3) **ความสามารถในการแก้ไขความขัดแย้ง (Conflict solving)** คือ สามารถแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง และความตึงเครียดที่เกิดขึ้นได้ทั้งภายนอกและภายในจิตใจตนเอง

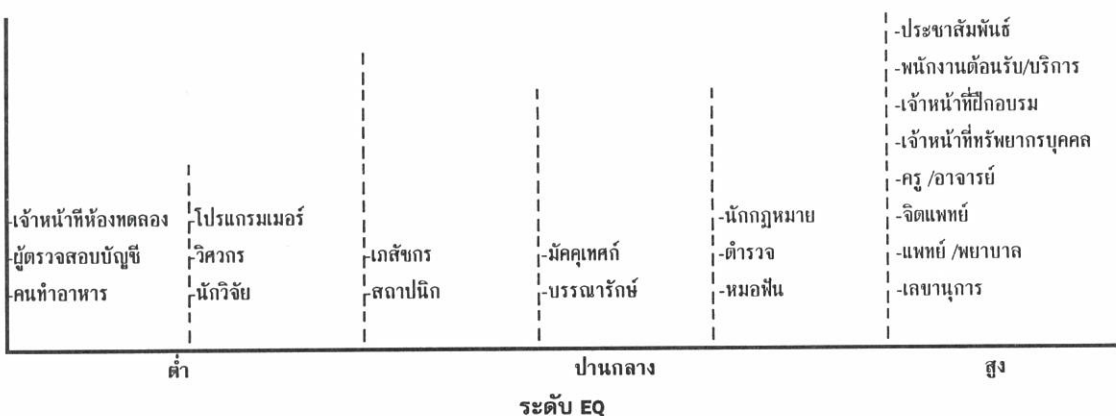
ดังนั้น บุคคลผู้ที่มีระดับ EQ สูง จะสามารถประยุกต์ใช้อารมณ์ ความรู้สึกได้ดีทั้ง 3 หัวข้อดังกล่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในการทำงาน หากสามารถรู้จักใช้และบริหารอารมณ์ ของตนเองได้เป็นอย่างดีแล้ว ย่อมทำให้สามารถ

ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี มีความสุขในการทำงาน และประสบผลสำเร็จในที่สุด

EQ เป็นสิ่งที่สามารถนำไปใช้ทั้งในที่ทำงาน ที่บ้าน และกับตัวเอง สำหรับในการทำงานนั้น ผู้ที่มีระดับ EQ ต่ำ มักจะปฏิบัติงานไม่ได้ผล และไม่มีความสุขในการทำงาน ด้วยเหตุว่า มักจะยึดมั่นในความคิดของตนเป็นใหญ่ ไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น บางครั้งก็ถูกภูมิปัญญาของผู้อื่นว่าด้อยกว่าตนเอง ซึ่งส่งผลให้มีปัญหาในการทำงานเป็นทีม ขาดความสามัคคี และประสบความล้มเหลวในที่สุด อย่างไรก็ตามงานแต่ละประเภทนั้น โดยลักษณะงานแล้วอาจใช้ระดับ EQ ในการปฏิบัติงานไม่เท่ากัน งานประเภทที่ทำเสร็จได้โดยลำพัง เป็นงานที่มีขั้นตอนกำหนดไว้ชัดเจนค่อนข้างตายตัว ตลอดจนไม่ต้องติดต่อพบปะกับผู้คนมากนัก เช่น งานในห้องทดลอง ผู้ตรวจสอบบัญชี ลักษณะงานดังกล่าวนี้ ผู้ปฏิบัติงานอาจไม่จำเป็นต้องใช้ EQ ใน

ระดับสูงมากนัก แต่ถ้าได้ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับ EQ สูง เข้ามาทำงานดังกล่าวด้วยก็จะเป็นการดี และบุคคลผู้นั้นก็จะกลายเป็นผู้ที่มีความสามารถโดดเด่นยิ่ง ส่วนงานประเภทที่ต้องพบปะผู้คนมาก ลักษณะงานไม่มีขั้นตอนตายตัว หรือเป็นงานที่ต้องการความยืดหยุ่นสูง เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการ งานฝึกอบรม ครู/อาจารย์ เป็นต้น งานเหล่านี้มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้บุคลากรที่มีระดับ EQ สูงเข้ามาเป็นผู้ปฏิบัติงาน เพราะมีฉะนั้นแล้ว อาจส่งผลกระทบและก่อให้เกิดความเสียหายแก่หน่วยงานได้ โดยเฉพาะงานประชาสัมพันธ์ หรืองานบริการ หากผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้มีระดับ EQ ต่ำ อาจส่งผลเสียหายถึงขั้นทำให้องค์กรสูญเสียลูกค้าไปจำนวนมาก ตลอดจนกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กรในทางลบ และแน่นอนที่สุด องค์กรอาจถึงกับสูญเสียโอกาสทางการตลาดและการสร้างผลกำไรต่อไปในระยะยาวอีกด้วย

สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างประเภทงานอาชีพกับระดับความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) ที่พึงมี สามารถแสดงได้ตามแผนภูมิ ดังต่อไปนี้



ที่มา : วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, เซาว์อารมณ์ (EQ), 2542 : 132.

EQ กับงานประชาสัมพันธ์

จากแผนภูมิดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นว่า ในส่วนของงานประชาสัมพันธ์นั้น เป็นงานที่ผู้ปฏิบัติงานต้องใช้ EQ ในระดับสูง ทั้งนี้ เมื่อเราพิจารณาจากคำจำกัดความโดยทั่วไปของคำว่า “การประชาสัมพันธ์” ซึ่งหมายถึง “การปฏิบัติด้วยการวางแผนอย่างสุขุมรอบคอบ มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างและธำรงไว้ซึ่งความเข้าใจอันดีระหว่างสถาบันและกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง” (Sam Black, 1975 : 3-4) นอกจากนี้ Berneys (1952 : 3) ได้กล่าวถึง การประชาสัมพันธ์ว่า มีความหมาย 3 ประการ คือ

1. เป็นการเผยแพร่ข่าวสารความรู้ให้ประชาชนทราบ
2. ชักชวนให้ ประชาชนให้ การสนับสนุนและเห็นชอบด้วยถึงความมุ่งหมาย และการดำเนินงานของสถาบัน
3. เพื่อปรับแนวคิดของประชาชนและสถาบันให้มีส่วนประสานและสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

จากคำนิยามของการประชาสัมพันธ์ชี้ให้เห็นว่า ภาระหน้าที่งานประชาสัมพันธ์นั้น ต้องเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมายต่างๆ ของหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก ซึ่งได้แก่ พนักงาน ลูกค้า ผู้บริโภค ตัวแทนจำหน่าย สื่อมวลชน ชุมชน กลุ่มนักวิชาการ เหล่านี้เป็นต้น โดยมีนักประชาสัมพันธ์ หรือเจ้าหน้าที่ด้านการประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่เป็นเสมือนสะพานเชื่อมโยงความสัมพันธ์ และสร้างความเข้าใจ ประสานงานให้เกิดความร่วมมืออันดี

ระหว่างหน่วยงานกับกลุ่มประชาชนเป้าหมายดังกล่าวเหล่านั้น ด้วยลักษณะงานที่ต้องติดต่อประสานงาน สร้างความเข้าใจและแสวงหาความร่วมมือที่ดีจากกลุ่มเป้าหมายต่างๆ หลายกลุ่มนั่นเอง งานประชาสัมพันธ์จึงจำเป็นต้องมอบหมายให้ผู้ที่มึระดับ EQ สูงเข้ามาเป็นผู้ปฏิบัติงาน เพราะผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ที่ดี และสร้างความสำเร็จให้แก่หน่วยงานได้นั้น นอกจากการเป็นผู้มีความรอบรู้ในด้านข่าวสาร เหตุการณ์ต่างๆ และวิธีการสื่อสารแล้ว ยังต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการโน้มน้าวใจผู้อื่น มีความสามารถที่จะเข้าใจความรู้สึกนึกคิดของประชาชน หรือของกลุ่มเป้าหมายที่จะทำการสื่อสารด้วย เพื่อที่จะทำการวางแผนและใช้วิธีการสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวให้เกิดความเข้าใจ และความร่วมมือที่ดีต่อกันได้นอกจากนี้ ยังต้องเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบ และมีความอดทนในการทำงานเพื่อให้งานประชาสัมพันธ์บรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการให้ได้ อีกทั้งงานประชาสัมพันธ์เป็นงานหนึ่งที่ต้องให้บริการผู้อื่น อาทิ การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน สื่อมวลชน หรือลูกค้าของหน่วยงาน ตลอดจนการชี้แจงข้อเท็จจริงเพื่อแก้ไขความเข้าใจผิดที่เกิดขึ้นต่อหน่วยงานของตน ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์จึงต้องมีความอดทนและสุขุมเยือกเย็น ไม่ใช้อารมณ์ในการโต้ตอบกับกลุ่มเป้าหมายหรือผู้มาใช้บริการมิฉะนั้นแล้ว จะส่งผลเสียหายต่อองค์กร ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีขึ้นได้ ซึ่งคุณสมบัติดังที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น จะมีอยู่ในตัวบุคคลที่มีระดับ EQ สูงเท่านั้น

ทั้งนี้ หากเราพิจารณาจากภาระหน้าที่งานประชาสัมพันธ์ที่มีการปฏิบัติกันอยู่เป็นประจำโดยทั่วไปของแผนกหรือฝ่ายประชาสัมพันธ์ในองค์กรต่างๆ ซึ่งได้แก่ (Robert W. Miller, 1965 : 24)

- งานสื่อมวลชนสัมพันธ์
- งานชุมชนสัมพันธ์
- การจัดเตรียมทำรายงานประจำปี
- การเขียนสุนทรพจน์
- การจัดทำสิ่งพิมพ์ต่างๆ
- การให้คำแนะนำปรึกษาแก่ฝ่ายบริหาร
- การปฏิบัติงานกิจกรรมสาธารณะ
- งานด้านศิลปะการออกแบบและภาพยนตร์
- การสร้างความสัมพันธ์กับผู้ถือหุ้น
- การเผยแพร่ผลิตภัณฑ์กับผู้ถือหุ้น
- การสื่อสารประชาสัมพันธ์ภายใน
- การสำรวจประชามติ
- การให้คำแนะนำด้านนโยบาย
- การมีส่วนร่วมในการพิจารณา นโยบายที่สำคัญ
- การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
- การสร้างความสัมพันธ์กับพนักงานลูกจ้าง
- การสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้จัดส่ง

จะเห็นได้ว่า ภาระหน้าที่งานประชาสัมพันธ์โดยส่วนใหญ่ จะเน้นไปที่การสื่อสารและการประสานงาน หรือประสานสัมพันธ์กับหน่วยงาน หรือประชาชนกลุ่มต่างๆ มากมายทั้ง

ภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งงานในลักษณะเช่นนี้ผู้ปฏิบัติงานต้องมีทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะในการทำงานเป็นทีม มีความรับผิดชอบ และมีความอดทนสูง ซึ่งการที่จะเป็นเช่นนั้นได้ บุคคลนั้นจะต้องมีระดับ EQ สูง นอกจากนี้ ภาระหน้าที่งานอีกหลายด้านของการประชาสัมพันธ์มีลักษณะเป็น “งานบริการ” ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ต้องเป็นผู้ให้บริการที่ดีด้วย ต้องมี Service Mind สูง ซึ่งจะมีได้ก็ต้องพัฒนาระดับ EQ ของตนด้วยเช่นกัน

อีกประการหนึ่ง หากเราพิจารณาถึง “คุณสมบัติที่ดีของผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์” จากทัศนะของ Nolte (1979 : 90-92) กล่าวถึง คุณสมบัติและบุคลิกภาพที่เหมาะสมของนักประชาสัมพันธ์ว่า ประกอบด้วย

1. มีความอยากรู้อยากเห็น
2. มีชั้นเชิงทางการทูต
3. มีกิริยาท่าทางที่น่าประทับใจ
4. มีความสนใจผู้อื่น
5. มีความเป็นกลางไม่อคติ
6. มีความศรัทธาอย่างแรงกล้า
7. มีความสามารถในการโน้มน้าวใจ
8. มีความซื่อสัตย์
9. มีไหวพริบ
10. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
11. มีความกล้า
12. มีความขยันขันแข็ง
13. มีความรับผิดชอบ
14. มีความสุขุมรอบคอบ

หรือจากทัศนะของ Art Stevens กล่าวถึง คุณลักษณะที่นักประชาสัมพันธ์พึงมีอยู่

เสมอ 11 ประการ ได้แก่ (Stevens, 1996 : 21-22)

1. พูดความจริง (Tell the truth)
2. การโน้มน้าวใจ (Be persuasive)
3. เชื่อมมั่นในภารกิจ (Believe in your mission)
4. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Be imaginative)
5. เตรียมพร้อมอยู่เสมอ (Be prepared)
6. ทำงานอย่างเต็มที่ (Do your job as though your life depends on it)
7. เป็นผู้ฟังที่ดี (Be a good listener)
8. ไม่เป็นคนหลอกลวง (Not to be a juggler)
9. มีความตั้งใจจริง (Strong-willed & Assertive)

เรื่องของระดับ EQ ทั้งสิ้น ซึ่งบุคลิกลักษณะเหล่านี้สามารถพัฒนาได้ด้วยการเสริมสร้างและพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ หรือระดับ EQ ของตนเอง

จากตารางที่ 1 ซึ่งได้รวบรวมคุณสมบัตินักประชาสัมพันธ์จากทัศนะของนักวิชาการด้านต่างๆ ทั้งไทยและต่างประเทศ แล้วนำมาพิจารณาภายใต้กรอบแนวคิดของ EQ จะพบว่า คุณสมบัติของนักประชาสัมพันธ์เกือบ

10. มีความกล้าทำในสิ่งที่เหนือธรรมดา (Be outrageous)

11. ใฝ่หาความรู้ (Crave knowledge)
จากคุณสมบัตินักประชาสัมพันธ์ ดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า คุณสมบัติโดยส่วนใหญ่เน้นถึงการเป็นผู้ที่มี EQ มากกว่า IQ ไม่ว่าจะเป็นด้านความสามารถในการโน้มน้าวใจ ซึ่งต้องอาศัยความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) นั้นเอง จึงจะทำให้เรารู้วิธีการ และหาเทคนิคในการโน้มน้าวใจผู้อื่นได้ดี การเป็นผู้หน้าที่ดีก็เช่นกัน ก็ต้องมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง และเข้าใจผู้อื่นไปพร้อมๆ กัน ส่วนในข้ออื่นๆ อาทิ การเป็นคนซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบ มีศรัทธาหรือการเชื่อมั่นในภารกิจ มีความสุขุมรอบคอบ มีความเป็นกลางไม่อคติ มีการเตรียมพร้อมอยู่เสมอ พูดความจริงไม่หลอกลวง บุคลิกลักษณะเหล่านี้เป็นทุกด้านที่กำหนดไว้ มีความเกี่ยวข้องกับ EQ ทั้งสิ้น ดังนั้น เราอาจกล่าวได้ว่า “การปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์จะมีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จได้หรือไม่ขึ้น ระดับ EQ ของผู้ปฏิบัติงานเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งที่จะส่งผลให้งานประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานนั้น ประสบผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย และนโยบายของหน่วยงาน”

ตารางที่ 1 คุณสมบัติของนักประสาทสัมผัสที่สัมพันธ์กับ EQ

คุณสมบัติที่พึงมี ⁽¹⁾ ของนักประสาทสัมผัส	ทักษะทางด้าน		ประเด็นหรือลักษณะที่แสดงออก ⁽²⁾ ถึงควมมี EQ
	IQ	EQ	
1. มีความอยากรู้อยากเห็น		✓	เข้าใจตนเอง รับบทบาทภาระหน้าที่ของตนเอง
2. ให้ความรู้ผู้อื่นเสมอ		✓	เข้าใจตนเอง รับบทบาทภาระหน้าที่ของตนเอง
3. มีศรัทธาและเชื่อมั่นในการกิจ		✓	เข้าใจตนเอง รับบทบาทภาระหน้าที่ของตนเอง รู้จุดมุ่งหมายและเป้าหมายในการทำงานของตน
4. มีความเป็นกลางไม่อคติ		✓	เข้าใจความรู้สึกและอารมณ์ของตนเอง สามารถแสดงออกได้อย่างเหมาะสมโดยไม่ลำเอียง
5. มีกิริยาท่าทางที่น่าประทับใจ		✓	เข้าใจตนเอง รู้จุดเด่น จุดด้อยของตนเอง และสามารถพัฒนาปรับปรุงตนเองได้อย่างเหมาะสม
6. มีความซื่อสัตย์		✓	เข้าใจบทบาทภาระหน้าที่ของตนเอง มีความมั่นคงทางอารมณ์ไม่หวั่นไหวจนอาจมีสิ่งจูงใจต่าง ๆ นาฬ
7. มีความกล้า		✓	เข้าใจตนเอง รู้ว่าจะใคร่ในใคร และแสดงออกได้อย่างเหมาะสม
8. มีความรับผิดชอบ		✓	เข้าใจตนเอง รับบทบาทภาระหน้าที่ของตนเอง + เข้าใจผู้อื่น (ลูกค้า, ผู้บังคับบัญชา ฯลฯ) ที่ตนมีภาระผูกพันต้อง
9. มีความสุขุมรอบคอบ		✓	เข้าใจในอารมณ์ความรู้สึกของตน รู้จักอดกลั้น มีความมั่นคงทางอารมณ์
10. มีความขยันขันแข็ง/ทำงานเต็มที่		✓	เข้าใจตนเอง รับบทบาทภาระหน้าที่ของตนเอง
11. มีความอดทน		✓	เข้าใจตนเอง รับบทบาทภาระหน้าที่ของตนเอง มีความอดกลั้น และอดทนต่อความยากลำบาก
12. เตรียมพร้อมเสมอ		✓	เข้าใจตนเอง รับบทบาทภาระหน้าที่ของตนเอง
13. มีจริยธรรม/จรรยาบรรณในวิชาชีพ		✓	เข้าใจตนเอง รับบทบาทภาระหน้าที่ของตนเอง ยึดยึดถือจริยธรรมของตนเอง
14. มีอารมณ์ขัน		✓	เข้าใจตนเอง + เข้าใจผู้อื่น มองโลกในแง่ดี
15. มีความสนใจและเรียนรู้ที่จะเข้าใจผู้อื่น		✓	เข้าใจความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา
16. เป็นผู้ฟังที่ดี		✓	เข้าใจผู้อื่น สามารถแสดงออกได้อย่างเหมาะสม มีความอดกลั้น รู้จักให้เกียรติผู้อื่น
17. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี		✓	เข้าใจผู้อื่น รู้จักให้เกียรติผู้อื่น และมีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น
18. มีความสามารถในการสื่อสารที่ดี		✓	เข้าใจตนเอง รู้จุดเด่นจุดด้อยของตนเอง และเข้าใจผู้อื่น สามารถเชื่อมประสานให้เกิดความเข้าใจที่ดีต่อกัน
19. มีความสามารถในการโน้มน้าวใจ	✓	✓	เข้าใจตนเอง รู้จุดเด่นจุดด้อยของตนเอง และสามารถที่จะแก้ไขสถานการณ์ที่ตึงเครียดที่เกิดขึ้น
20. มีชั้นเชิงทางการพูด	✓	✓	เข้าใจตนเอง รู้จุดเด่นจุดด้อยของผู้อื่น มีความสามารถในการแก้ไขข้อขัดแย้ง มีทักษะในการเจรจาต่อรอง
21. มีความสามารถในการวางแผน	✓	✓	เข้าใจผู้อื่น แสดงออกได้อย่างเหมาะสม และสามารถที่จะแก้ไขข้อขัดแย้ง มีทักษะในการเจรจาต่อรอง
22. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	✓	✓	เข้าใจตนเอง รับบทบาทภาระหน้าที่ของตนเอง เข้าใจผู้อื่น และมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว
23. มีไหวพริบ	✓	✓	มีความสามารถในการแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้า หรือความขัดแย้งที่เกิดขึ้น
24. มีวิสัยทัศน์	✓	✓	เข้าใจตนเอง พัฒนาความรู้ความสามารถของตน เข้าใจถึงความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และรู้จักปรับตัวให้เข้ากับ

หมายเหตุ : (1) รวบรวมและดัดแปลงจาก Nolte (1979 : 90-92), Stevens (1990 : 21-22), ลักษณะ EQ ใน 3 ประเด็น คือ 1) ความเข้าใจตนเอง (Self Awareness), 2) ความเข้าใจผู้อื่น (Empathy) และ 3) ความสามารถในการแก้ไขข้อขัดแย้ง (Conflict Solving) [เทอดศักดิ์ เดชคง, 2542 : 18-19]

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

เดเนียล โกลแมน. ความฉลาดทางอารมณ์เพราะเหตุใดจึงสำคัญกว่าไอคิว. แปลโดย ถนัดศรี ยกคุณวุฒิ และสุวรรณี ไชยวรุฒน์. *Quality*. 6,34 (พฤศจิกายน-ธันวาคม 2542) : 123-126.

เทอดศักดิ์ เดชคง. *ความฉลาดทางอารมณ์*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร : มติชน 2542.

เทอดศักดิ์ เดชคง. *จากความฉลาดทางอารมณ์สู่สติปัญญา*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : มติชน 2542.

ธเนศ ขำเกิด. 2541. การพัฒนาพาหุปัญญาและปัญญาทางอารมณ์. *ส่งเสริมเทคโนโลยี*. ปีที่ 25 ฉบับที่ 142 (ธันวาคม 2541-มกราคม 2542) : 134-136.

ลักขณา สตะเวทิน. *หลักการประชาสัมพันธ์*. กรุงเทพมหานคร : ทบวงมหาวิทยาลัย 2542.

วิจิตร อวະกุล. *การประชาสัมพันธ์ หลักและวิธีปฏิบัติ*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช 2539.

วิรัช ลภีรัตนกุล. *นักประชาสัมพันธ์กับงานประชาสัมพันธ์ในเชิงปฏิบัติยุคสารสนเทศ*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2542.

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. *เชาว์อารมณ์ (EQ) : ดัชนีวัดความสุขและความสำเร็จของชีวิต*. กรุงเทพมหานคร : เอ็กซ์เปอร์เน็ท 2542.

เอมอร ณรงค์. *คำบรรยายประกอบวิชาสัมมนาการประชาสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. 25 ธันวาคม 2542.

ภาษาอังกฤษ

Art Stevens. 1996. Public Relations in the Year 2000. *Public Relations Quarterly*. Vol 41 No. 2 (Summer 1996) : 19-22.

Black Sam. 1975. *Practical Public Relations*. London : Pitman Publishing.

Cooper, R.K. & Sawaf, A. 1997. *Executive EQ intelligence in leadership and organization*. New York : Grosset/Putnam.

Edward L. Berneys. 1952. *Public Relations*. Norman : University of Okrahoma Press.

Nolte, Lawrence W. 1979. *Fundemental of Public Relations Professional Guidelines, Concept and Integration*. 2nd edition. Permagan Press.

Robert W. Miller. 1965. *Corporate Policy and Public Attitude*. Washington D.C. : The American University.