

IQ EQ AQ CQ PQ MQ และ SQ

สำหรับนักการตลาด

ดร.สุทธิชัย ปิยะชัยโรจน์
 อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย ม.พิษณุโลก
 www.dr.suthichai.com



IQ EQ AQ CQ PQ MQ และ SQ ตัวอักษรย่อภาษาอังกฤษเหล่านี้ มักมีผู้สนใจ อีกทั้งต้องการที่จะทราบว่า หมายความว่าอย่างไร และสำหรับผู้ที่ต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเอง ซึ่งนักการตลาดจำเป็นจะต้องรู้จักตัวอักษรย่อภาษาอังกฤษเหล่านี้ เพื่อนำไปศึกษา และทำความเข้าใจ

IQ ย่อมาจาก Intelligence Quotient หมายถึง ความฉลาด ความสามารถทางเชาว์ปัญญา ซึ่งถูกถ่ายทอดทางพันธุกรรม และสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้นๆ เป็นปัจจัยที่คอยส่งเสริม เชาว์ปัญญาเป็นนามธรรมจับต้องไม่ได้ แต่สามารถแสดงออกโดยผ่านพฤติกรรมต่างๆ ของบุคคลนั้นๆ

สำหรับการวัดไอคิว เราสามารถวัดได้จากแบบทดสอบหรือเครื่องมือที่นักวิทยาศาสตร์หรือนักวิชาการคิดค้นโดยมีการแบ่งออกเป็นทักษะต่างๆ คือ

ทักษะด้านคณิตศาสตร์ ทักษะด้านการคิด ทักษะด้านความจำ ทักษะด้านการใช้ภาษา ทักษะด้านความเร็วในการคำนวณต่างๆ เป็นต้น

ปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อสมองหรือการพัฒนาไอคิว เช่น การขาดสารอาหารที่จำเป็นต่อร่างกาย และสมอง ความเครียด ความกดดัน ขาดการออกกำลังกาย ขาดการพักผ่อน ขาดการฝึกฝนการใช้ความคิด การมองตนเองในด้านลบ การใช้สารเสพติดต่างๆ การเลี้ยงดู การอบรม ภายในครอบครัว เป็นต้น

คนที่มีไอคิวที่สูง มักได้เปรียบคนที่มีไอคิวที่ต่ำ เพราะคนที่มีไอคิวที่สูง มักคิดได้ไวกว่า ตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆ ได้ดีกว่า เรียนรู้ งานหรือสิ่งต่างๆ ได้เร็วกว่า เป็นต้น

EQ ย่อมาจาก Emotional Quotient หมายถึง เชาว์อารมณ์ หรือความฉลาดทางอารมณ์ คือ การรู้จัก เรียนรู้ ความรู้สึก อารมณ์ของตนเอง และผู้อื่น อีกทั้งสามารถบริหารจัดการกับอารมณ์ต่างๆ ได้ มีงานวิจัยออกมาหลายชิ้นพบว่า บางคนมี IQ ที่สูง มีความฉลาดทางสติปัญญา แต่ก็ไม่ประสบความสำเร็จในชีวิต ก็เนื่องมาจากการขาด EQ เช่นนักวิทยาศาสตร์ระดับโลกหลายๆ คน มีความฉลาดทางปัญญาในระดับอัจฉริยะ แต่ครอบครัวแตกแยก ภรรยาขอเลิกหรือทำงานร่วมกับคนอื่นไม่ได้ เป็นต้น

ดังนั้น นักการตลาดที่ต้องการประสบความสำเร็จในอนาคต ควรมีการพัฒนาทักษะด้าน EQ ให้มาก เนื่องจากการทำงานทางด้านการตลาดภายในองค์กรธุรกิจมักจะต้องทำงานร่วมกับคนทั้งภายในองค์กรธุรกิจ และนอกองค์กรธุรกิจ นักการตลาดที่สามารถปรับอารมณ์ของตนเอง และเรียนรู้อารมณ์ของผู้อื่นมักจะประสบความสำเร็จในการทำงานต่างๆ ได้เป็นอย่างดี

AQ ย่อมาจาก Adversity Quotient หมายถึง ความสามารถในการฝ่าอุปสรรคปัญหาต่างๆ ที่ต้องมีความอดทนไม่ว่าจะเป็นเรื่องของร่างกาย จิตใจ เพื่อที่จะบรรลุถึงเป้าหมายที่วางเอาไว้ ตัวอย่างเช่น นักไต่เขา 3 คน

คนที่ 1 เมื่อเห็นภูเขาสูงๆ แล้ว ปฏิเสธไม่ยอมที่จะปีนเพราะกลัวเหนื่อย ทั้งๆ ที่ตนเองก็สามารถปีนขึ้นได้ เราเรียกนักไต่เขาคนนี้ว่า "Quitters" หรือผู้ที่ไม่ยอมเดินทางหรือหยุดเดินทางเมื่อเจอปัญหาอุปสรรค มีลักษณะของการหลบเลี่ยง

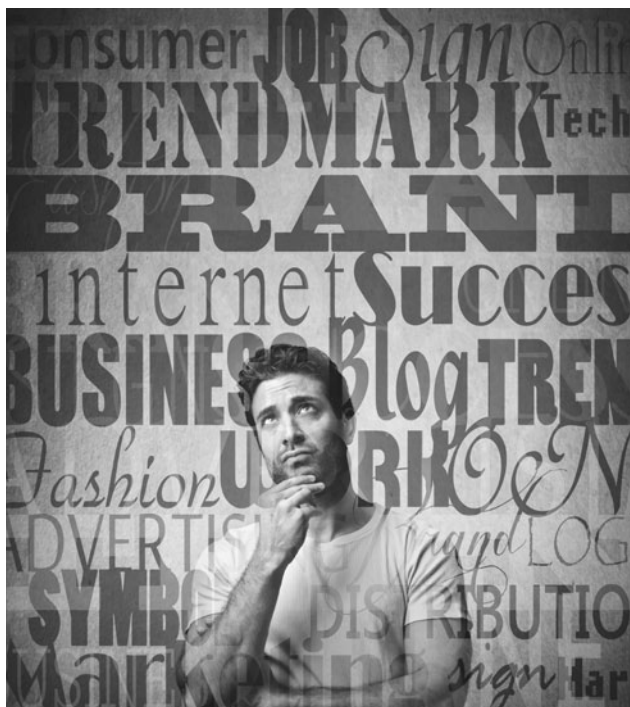
คนที่ 2 เมื่อปีนเขาไปได้สักครึ่งทาง บ่นว่าเหนื่อยแล้วหยุดพัก ตั้งต้นที่แล้วไม่ยอมปีนต่อ สำหรับลักษณะของคนนี้ 2 เมื่ออยู่ในองค์กรมักไม่ชอบทำตนให้เด่นเกินหน้าใคร เราเรียกนักไต่เขาค้นนี้ว่า “Campers” หรือผู้หยุดพักพิงเมื่อได้ที่เหมาะสม

คนที่ 3 จะพยายามปีนให้ไปถึงจุดสูงสุดบนยอดเขา เป็นนักปีนเขาที่อุทิศตนไม่หยุดยั้ง ชอบความท้าทาย มีแรงจูงใจ มีวินัย เมื่อปีนถึงจุดสูงสุดบนยอดเขา มักจะพูดกับตัวเอง และผู้คนรอบข้างว่า “มีเขาลูกไหนที่สูงกว่านี้ให้ปีนอีกไหม” เราเรียกนักไต่เขาค้นนี้ว่า “Climbers” หรือผู้ที่รุกไปข้างหน้าไม่หยุดยั้ง

นักการตลาด ท่านลองสังเกตดูว่าท่านมีลักษณะเหมือนนักปีนเขาคนใด เพราะถ้าหากว่าท่านมีลักษณะเหมือนกับนักปีนเขาคนที่ 1 และคนที่ 2 ท่านมีโอกาสเป็นผู้แพ้มากกว่าผู้ที่ชนะ แต่ถ้าหากว่าท่านมีลักษณะเหมือนนักปีนเขาคนที่ 3 ท่านมีโอกาสในการเป็นผู้ชนะ มากกว่าผู้แพ้

MQ ย่อมาจากคำว่า “Moral Oral Quotient” หมายถึง ความฉลาดทางจริยธรรม ศีลธรรม หากว่าเด็กคนใดมี MQ สูง เด็กคนนั้นก็จะมีลักษณะที่รู้จักให้อภัย ลดความเห็นแก่ตัว มีความซื่อสัตย์สุจริต ซึ่งสังคมไทยเรามีปัญหามาก ในเรื่องของ MQ จึงเกิดการทุจริตคอร์รัปชัน ในองค์กร หน่วยงานต่างๆ มากมายขึ้นในประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็นวงราชการการเมือง วงการข้าราชการระดับสูง วงการธุรกิจต่างๆ และในแวดวงการตลาดก็เช่นกัน มักมีนักการตลาดบางคนที่มีพฤติกรรมที่ผิดจริยธรรม และศีลธรรมปะปนอยู่ด้วย

การที่จะปลูกฝังเรื่องของ MQ เป็นเรื่องยากเพราะต้องปลูกฝังตั้งแต่เด็ก โดยการสอน การอบรม อีกทั้งผู้ใหญ่ควรประพฤติปฏิบัติให้เป็นแบบอย่างที่ดีด้วย



MQ สำหรับนักการตลาดนั้น นักการตลาดคนใดที่มี MQ สูง เขามักจะได้รับกรยกย่อง เชื่อถือ และไว้วางใจมากกว่านักการตลาดที่มี MQ ต่ำ

CQ ย่อมาจากคำว่า (Creativity Quotient) หมายถึง ความฉลาดทางความคิดริเริ่มคิดสร้างสรรค์ ความมีจินตนาการ ซึ่งคนที่มีความคิดสร้างสรรค์มักจะสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ หรือคิดสิ่งใหม่ๆ ขึ้นมา

PQ ย่อมาจากคำว่า (Play Quotient) หมายถึง ความฉลาดทางการเล่น เราจะสงสัยเห็นเด็กๆ จะมีพัฒนาการการเรียนรู้เร็วกว่าผู้ใหญ่หรือคนชรา เราลองเอา ipad ให้เด็กเล่น กับคนชราเล่น เราจะเห็นความแตกต่างในการเรียนรู้ ซึ่งเด็กจะเรียนรู้ได้เร็วกว่า ก็เนื่องจากเด็กมีความฉลาดที่เกิดจากการเล่นนั่นเอง

SQ ย่อมาจากคำว่า Social Quotient หมายถึง ความฉลาดทางสังคม เป็นความสามารถในการปรับตัวในการเข้าสังคมได้ดี เป็นบุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีทักษะในการพูดจา อ้อมแอ้มแจ่มใส มีบุคลิกภาพที่ดี

ดังนั้น นักการตลาดที่ต้องการประสบความสำเร็จ และมีความสุขในชีวิตการทำงาน ขอให้ท่านลองสำรวจและพัฒนาศักยภาพในตัวของท่านให้ท่านมีทักษะด้าน SQ เนื่องจากคนเราเป็นสัตว์สังคม ต้องมีการพบปะผู้คนเป็นจำนวนมาก อีกทั้งการพบปะผู้คนจะช่วยให้การสร้างโอกาสทางการตลาด ดังคำกล่าวของสุภาภิตจันที่กล่าวไว้ว่า “นกไม่มีขน คนไม่มีเพื่อน ขึ้นสู่ที่สูงได้ยาก”

โดยสรุป IQ EQ AQ CQ PQ MQ และ SQ กระผมเชื่อว่านักการตลาดหรือคนที่ต้องการเป็นนักการตลาดทุกคนมีทักษะเหล่านี้ อยู่ภายในตัว แต่อาจจะมีความแตกต่างกันหรือไม่เท่ากัน ซึ่งในความคิดเห็นส่วนตัวของกระผม นักการตลาดที่จะประสบความสำเร็จ ควรจะต้องมี IQ EQ AQ CQ PQ MQ และ SQ ที่มีสัดส่วนที่มีความสมดุลกัน กล่าวคือไม่มีตัวไหนที่มากเกินไปหรือน้อยเกินไป การเดินทางสายกลางจึงเป็นสิ่งที่เหมาะสมดังคำสอนของพระพุทธเจ้าในทางพุทธศาสนา คือ ไม่ตั้งจนเกินไปหรือไม่หย่อนจนเกินไป