

ဒေါက်တာထွန်းဝင်း



အလုပ်ရှင်အလုပ်သမားတို့စိတ်စမ်းကြပုံ
နှင့်
HR လောကပညာပြိုင်ပွဲ

သူဌေးကြီးတစ်ဦးနှင့် ဝန်ထမ်းအချို့၏ ပညာပြိုင်ပွဲ၌ သူဌေးကြီး၏ သမ္ဘာ

ကမ္ဘာပေါ်၌ နိုင်ငံပေါင်း (၁၉၀) ကျော်ရှိရာမှာ ဖွံ့ဖြိုးဆဲနိုင်ငံများ သို့မဟုတ် တတိယကမ္ဘာဟု ခေါ်သော နိုင်ငံများက ဝန်ထမ်းလောကမှာ အကျင့်ပျက်ခြစားမှု Corruption ဆိုတာ တော်တော်ကြီး တဲ့ ပြဿနာတစ်ခုဖြစ်ပါတယ်။

ပထမကမ္ဘာ သို့မဟုတ် ဖွံ့ဖြိုးပြီးနိုင်ငံများ ဥပမာနော်ဝေး၊ ဒိန်းမတ်တို့ မှာ ခြစားမှု အနည်းဆုံး ဖြစ်ပြီး အာဖရိကန်နိုင်ငံအချို့မှာ တော့ အကျင့်ပျက်ခြစားမှုဟာ အလွန်ကြီးမားတဲ့ ပြဿနာကြီးတစ်ခုဖြစ်နေပါတယ်။ အကျင့်ပျက်ခြစားတခြင်းအတူတူ အကျင့်ပျက်ခြစားတာကို သုတေသနလုပ်တဲ့ အဖွဲ့တွေဟာ နိုင်ငံဝန်ထမ်းတွေကိုအာရုံစိုက်လေ့ရှိပြီး ကုမ္ပဏီဝန်ထမ်းတွေကတော့ သိပ်ပြီးအာရုံ စိုက်တာမခံရပါဘူး။ ဘာကြောင့်လဲဆိုတော့ ကုမ္ပဏီမှာ အကျင့်ပျက်ခြစားမှုဖြစ်၍ ပိုင်ရှင်သူဌေး တစ်ဦးတည်းကပဲနစ်နာပြီး နိုင်ငံကနစ်နာတာတော့ နည်းပါတယ်။ နိုင်ငံဝန်ထမ်းခြစားရင်တော့ နိုင်ငံကပါနစ်နာတာဖြစ်လို့ နိုင်ငံဝန်ထမ်းတွေက အာရုံစိုက်ခြင်းခံရပါတယ်။

ဒါပေမဲ့ ကုမ္ပဏီမှာ လည်း ခြစားတယ်ဆိုတာရှိပါတယ်။ အထူးသဖြင့် တတိယကမ္ဘာက ကုမ္ပဏီတွေမှာ ခြစားမှုဆိုတာတွေရှိပါတယ်။

ကုမ္ပဏီမှာ ခြစားတာတွေများ လာရင် ကုမ္ပဏီကဒေဝါလီခံလိုက်ရ တဲ့ အထိ ဖြစ်တတ်တာ ကြောင့် ကုမ္ပဏီတွေမှာ လည်း အကျင့်ပျက်ခြ စားမှုတိုက်ဖျက်ရေးဆိုတာအရေးကြီးပါတယ်။ အာဖရိ ကန်နိုင်ငံတစ်ခု မှာ တော့ ဇူးဇူးဒတ်ဆိုတဲ့ သူဌေးကြီးဟာ ဇူဇူးကုမ္ပဏီများ အုပ်စုရဲ့ ဥက္က ဌဖြစ်ပါတယ်။ သူဟာ ဟိုတယ်တွေ၊ အရောင်းပြခန်းတွေ၊ စားသောက် ကုန်ထုတ်စက်ရုံတွေပိုင်ဆိုင်ပါတယ်။ သူဟာ အသက် (၇၄) နှစ်ရှိပါပြီ။ ဘွဲ့မရခဲ့ပါဘူး။ ဒါပေမဲ့ သူဟာ MBA အောင်တဲ့ မန်နေဂျာများ စွာကို လ မ်းညွှန်မှုတွေ၊ သင်ကြားမှုတွေပေးနေနိုင်ပါတယ်။ ဝန်ထမ်းတွေအကျင့် ပျက်ခြစားတာကိုလည်း ဖော်ထုတ်နိုင်ခဲ့ပါတယ်။

စားသောက်ကုန်ဆိုင်ရာမားကက်တင်းမန်နေဂျာမလေးမူမူကူးရဲ့ အကျင့်ပျက်ခြစားတာကို ဖော်ထုတ်လိုက်ပုံ

တစ်နေ့တော့ သူဌေးကြီးမစ္စတာဇူးဇူးဒတ်ဟာ မားကက်တင်းမန်နေ ဂျာမူမူကူးကို သူ့ရဲ့ ရုံး ခန်းကို ဆင့်ခေါ်လိုက်ပါတယ်။

မူမူကူး။ ။ သမီးရောက်လာပါပြီ။ အန်ကယ်ရှင့် ဘာခိုင်းစရာ ရှိလို့ ပါလဲ။

ဇူးဇူးဒတ်။ ။ ကဲ ... မူမူရေ ... ရော့ ... ဟော ဒီမှာ စာရွက်နဲ့ ဖောင်တိန်။ အန်ကယ်မင်းကို အလုပ်မထုတ်ချင်ဘူး။ မင်းဘာသာမင်းပဲ ထွက်စာတင်တော့။

မူမူကူး (အံ့သြစွာဖြင့်)။ ။ ရှင် ... ရှင် သမီးမှာ ဘာအပြစ်ရှိလို့ ပါလဲ အန်ကယ်။ ဇူးဇူးဒတ်ရဲ့ ရှင်းပြပုံကတော့ ဒီလိုပါ။
ဇူးဇူးဒတ်ဟာ မူမူကူးရဲ့ ခြေလှမ်းတွေကို အကုန်သိနေ ပါတယ်။ တစ်နေ့

တော့ စားသောက်ကုန်ဆိုင်ရာ မားကက်တင်းမန်နေဂျာမူကူးဟာ ငါးသေတ္တာများ ကို ဈေးကွက်ဖြစ်ရန် ငါးသေတ္တာကုန်တင်ကားနဲ့ တောင်ပေါ်မြို့ကိုတက်သွားပါတယ်။ ကုန်တင် ကားကကြီးတော့ ကုန်အားလုံးတင်ပြီးပေမဲ့ နေရာတော်တော်များများ လွတ်နေပါတယ်။

ဒီတော့ ပြိုင်ဘက် ကုမ္ပဏီကမားကက်တင်းမန်နေဂျာနဲ့ ချိန်ဆက်ပြီးတော့ ပြိုင်ဘက်ကုမ္ပဏီ ရဲ့ စားသောက်ကုန်တွေကိုပါ သူမရဲ့ ကုန်တင်ကားပေါ်တင်ပြီး ဈေးကွက်ဖြန့်ပေးခဲ့တယ်။ အဲဒီအတွက် ပြိုင်ဘက်ကုမ္ပဏီကမားကက်တင်းမန်နေဂျာထံက ကားစရိတ်တောင်းတယ်။ အဲဒီစရိတ်ကို ကား ဒရိုင်ဘာနဲ့ ပေါင်းပြီး စားလိုက်ပါတယ်။

သူကကုန်ပစ္စည်းဖြန့်တဲ့ တောင်ပေါ်မြို့လေးရဲ့ တည်းခိုခန်းတစ်ခုမှ သူဌေးဇူးဇူးဒတ်ရဲ့ လူယုံ ရောက်နေပြီး မူကူးရဲ့ လုပ်ပုံတွေအားလုံးကို စနည်းနာပြီး သူဌေးကို တင်ပြထားတာဖြစ်ပါတယ်။

ဒါကြောင့် မူကူးအလုပ်ထွက်ရပါတယ်။ မူကူးရဲ့ ခြေလှမ်းကို သူဌေးကကြိုတင်ရိပ်မိနေ တာ အံ့ဩစရာပါ။

ဟိုတယ်မန်နေဂျာမစ္စတာဂျိန်ဂျိန်ရဲ့ အကျင့်ပျက်ခြစားမှုကိုဖော်ထုတ်အရေးယူလိုက်ပုံ

ဟိုတယ်မန်နေဂျာဂျိန်ဂျိန်ရဲ့ လုပ်ပုံကတော့ ဟိုတယ်မှာ Customer တွေကို ဘီယာတစ်လုံး (၂) ဒေါ်လာနဲ့ ရောင်းရတယ်။ ဘီယာကရေခဲစိမ်ဖြစ်ပြီး ဟိုတယ်ရဲ့ စားသောက်ခန်းမှာ TV ကြည့်ရင်း ဇိမ်နဲ့ သောက်နိုင်ပါတယ်။ ဈေးထဲမှာ ၎င်းဘီယာကိုဝယ်ရင်တော့ ဖောက်သည် ဈေးက ဘီယာ (၁) လုံးကို (၁) ဒေါ်လာပဲဖြစ်တယ်။

ဟိုတယ်မှာ တစ်နေကုန်လို့ ဘီယာ အလုံး (၁၀၀၀) ရောင်းရတော့ ဒေါ်လာ (၂၀၀၀) ရပါတယ်။ အဲဒါကိုအရောင်းစာရင်းမပြပါဘူး။ ဈေးထဲ သွားပြီး ဘီယာအလုံး (၁၀၀၀) ဝယ်ပြီး ဟိုတယ်ရဲ့ ဘီယာသိုလှောင်ခန်း ထဲပြန်ထည့်ထားလိုက်ရာငွေဒေါ်လာ (၁၀၀၀) အကျင့်ပျက်ခြစားရာ ဝန်ထမ်းတွေဝေယူကြပါတယ်။

ဒါကိုသူဌေးကြီးဇူးဇူးဒတ်က မိတ်ဆွေတစ်ဦးကို သူပိုင်တဲ့ ဟိုတယ် ကိုလွှတ်ပြီး Customer အယောင်ဆောင်၍ ထောက်လှမ်းစေရာ ပေါ်သွားတာဖြစ်တယ်။ ဒီတော့ သူဌေးကြီးဇူးဇူးဒတ်ရဲ့ ဉာဏ်ကိုဝန်ထမ်းတွေ နည်းနည်းလန့်လာပါတယ်။

အိမ်ခြံမြေအကျိုးဆောင်လုပ်ငန်းက Field Staff ဘွန်းဘွန်းအားအရေးယူလိုက်ပုံ

သူဌေးကြီးဇူးဇူးဒတ်ဟာ အိမ်ခြံမြေအကျိုးဆောင်လုပ်ငန်းကိုလည်း ပိုင်ဆိုင်ပါသေးတယ်။ တစ်ခါက ဇူးဇူးဒတ်အိမ်ခြံမြေအကျိုးဆောင်လုပ်ငန်းသို့ခြံဝယ်လိုသူတစ်ဦးကရောက် လာပြီး ခြံဝယ် ချင်တယ်ဆို၍ Field Staff ဘွန်းဘွန်းက ကုမ္ပဏီပိုင်ကားနဲ့ ခြံတွေလိုက်ပြရာ ဝယ်သူကမကြိုက်၍ ပွဲမဖြစ်ပါဘူး။ သို့သော် ဘွန်းဘွန်းက လျင်တယ်။ ဝယ်သူရဲ့ ဖုန်းနံပါတ်ကိုတောင်းထားပါတယ်။ နောက်တစ်ပတ်လောက်ကြာတော့ ဝယ်သူကိုဖုန်းဆက်ပြီး ခြံကောင်းကောင်း တစ်ခုကိုလိုက်ပြရာ ပွဲဖြစ်သွားပါတယ်။

သို့သော်ပွဲဖြစ်ကြောင်း ကုမ္ပဏီကို အသိမပေးတော့ဘဲ ပွဲခ (၂) ရာခိုင်နှုန်းကို ဖြတ်ထုတ်ထား လိုက်ပါတယ်။ ဒါပေမဲ့ ... ဒါပေမဲ့ရယ်ပါ။ အဲဒီ ဝယ်သူက သူဌေးကြီးဇူးဇူးဒတ်ရဲ့ ကိုယ်စားလှယ်ဖြစ် ပြီး နောက်ကွယ်

ကကြိုးကိုင်ပြီး ဝယ်သူကတော့ ဇူးဇူးဒတ်ကိုယ်တိုင်ပါပဲ။ ဒီတော့ ဘွန်း
ဘွန်းအလုပ် ပြုတ်ပါတယ်။ ဒီတော့ ဇူးဇူးဒတ်ကို
ဝန်ထမ်းတွေလန့်ကုန်ကြပါတယ်။

ပဟေဠိတွေပဲဖြစ်ကုန်ကြပါတယ်။ ဘာကြောင့်လဲဆိုတော့ ယခုအ
ကျင့်ပျက်ခြစားမှုကို ဖော်ပြ တဲ့ ဖြစ်ရပ်သုံးခုက ဥပမာ (၃) ခုသာဖြစ်ပြီး
တကယ်တမ်းဖြစ်ရပ်ကို ဖော်ထုတ်တာတွေက ရာချီပြီး ရှိရာနောက်ပိုင်း
မှာ ဝန်ထမ်းတွေအကျင့်ပျက်ခြစားတာမျိုး မလုပ်ရဲတော့ပါဘူး။ ထိုအခါ
ကုမ္ပဏီ ဝင်ငွေကထိုက်ထိုက်တန်တန်တိုးတက်လာတဲ့ အတွက်
သူဌေးကြီးဇူးဇူးဒတ်က ဝန်ထမ်းတွေကို ထိုက်ထိုက်တန်တန်ဘောနပ်စ်
တွေပေးပါတော့တယ်။

သူဌေးကြီးဇူးဇူးဒတ်ဟာ ဝန်ထမ်းတွေရဲ့ ခြေလှမ်းတွေကို ကြိုတင်
သိနေတော့ သူဟာ ဗေဒင် တတ်တာလားလို့ တချို့ကထင်တယ်။ စုံစမ်း
တော့ ဇူးဇူးဒတ်ဟာ ဘာဗေဒင်မှ မတတ်ဘူး။

တကယ်တော့ ဇူးဇူးဒတ်ဟာ ဆင်းရဲတဲ့ တောင်သူလယ်သမားမိသား
စုကပေါက်ဖွားလာသူပါ။ ငယ်စဉ်ကအတန်းပညာ ကောင်းကောင်း မသ
င်ခဲ့ရပါဘူး။ သို့သော် ရိုးသားကြိုးစားပြီး လေ့လာစိတ်၊ သင်ယူလိုစိတ်
တွေရှိပါတယ်။ ဇူးဇူးဒတ်ဟာ ကုမ္ပဏီမျိုးစုံမှာ စာရေးဝင်လုပ်ဖူးတယ်။
ဟိုတယ်မှာ လည်း Waiter လုပ်ဖူးတယ်။ မားကက်တင်းမန်နေဂျာရဲ့
ကားဒရိုင်ဘာလည်း လုပ်ဖူးတယ်။ အဲဒီတုန်းက သူ့ရဲ့ စီနီယာဝန်ထမ်း
တွေက အကျင့်ပျက်ခြစားလို့ ရတဲ့ ငွေကိုသူ့ကိုဝေစုပေးတယ်။ သူက သ
ဘောမကျပေမဲ့ လိုက်လျောညီထွေနေတဲ့ အနေနဲ့ ယူခဲ့ရတယ်။ ၎င်းနောက်
ရတဲ့ လခလေးတွေ စုပြီး ဝန်ထမ်းလုပ်သက် (၂၀) နှစ်အကြာမှာ ကို
ယ်ပိုင်လက်ဖက်ရည်ဆိုင်လေးထောင်ရာကနေ တဖြည်းဖြည်းစားသော

က်ဆိုင်ကြီးဖြစ် လာပြီး ဟိုတယ်လုပ်ငန်းဖြစ်လာတယ်။ ၎င်းနောက်
တခြား စီးပွားရေးနယ်ပယ်တွေကိုလည်း ချဲ့ထွင်ပြီး (၁၄) နှစ်သားက
စားပွဲထိုးလုပ်ခဲ့ရာက (၇၄) နှစ်မှာ Boss ဖြစ်နေပါတယ်။ ဒီတော့ ဇူးဇူးဒ
တ်ကလုပ်သက်နှစ် (၆၀) ရှိပြီး အောက်သက်ကြေတယ်။
အောက်သက်ကြေတယ်ဆိုတာ သမ္မာပဲ ဖြစ်ပါတယ်။

အောက်သက်ကြေအောင်လုပ်တဲ့ နည်း

နိုင်ငံခြားမှာ တချို့သူဌေးကြီးတွေက မိမိတို့ သားသမီးတွေကို ဟား
ဗတ်တက္ကသိုလ်မှာ MBA တက်ခိုင်းပြီး မိမိကုမ္ပဏီမှာ ဒါရိုက်တာတန်းခ
န့်တာမလုပ်ပါဘူး။ ရိုးရိုးဘွဲ့ရရုံသင်ပေးပြီး တခြား ကုမ္ပဏီမှာ စာရေးဝ
င်လုပ်ခိုင်းပါတယ်။ တခြားကုမ္ပဏီမှာ ဝန်ထမ်းလုပ်သက် (၁၀) နှစ်
လေ၁က် ရှိမှ ၁ မိမိကုမ္ပဏီကိုခေါ်ပြီး ရာထူးကြီးကြီးပေးပါတယ်လို့
ဆိုပါကြောင်း။

TRAINING AND DEVELOPMENT လုပ်ငန်း၌ အကွက်စေခြင်း EFFICIENT ဆိုသည် မှာ

တစ်ခါက အာဖရိကနိုင်ငံတစ်ခုမှာ ဖြစ်ပါတယ်။ ဖွံ့ဖြိုးဆဲနိုင်ငံတစ်ခု သာဖြစ်တာမို့ မိမိတို့ ရှေ့ကဖွံ့ဖြိုးရေးလမ်းကြောင်းပေါ်ရောက်နေတဲ့ နိုင်ငံတွေကိုအမီလိုက်ရန် Training ကျွမ်းကျင်သူ တွေကို ကုမ္ပဏီကငှားရမ်းပြီး Training များများ ပေးနေရပါတယ်။ အဲဒီမှာ ကွန်ပျူတာ Training ကုမ္ပဏီလီမိတက်ကြီးတစ်ခုရှိပြီး ကွန်ပျူတာ Show Room တော်တော်များများ ဖွင့်ထားပြီး ကွန်ပျူတာနဲ့ ဆက်စပ်ပစ္စည်းတွေ ရောင်းနေပါတယ်။ အဲဒီမှာ ကွန်ပျူတာအရောင်းဝန်ထမ်း Sale Staff တွေကို သင်တန်းတွင် ပေးနေရပါတယ်။

ဈေးလာဝယ်တဲ့ Customer တွေကို ကွန်ပျူတာနဲ့ ဆက်စပ်ပစ္စည်းအမျိုးမျိုး ရှင်းပြ၊ သုံးပြု၊ စမ်းပြရလို့ နည်းပညာကျွမ်းကျင်မှု Technical Skill Training တွေပေးရပါတယ်။ ဒါတင်မကဘဲ ဝယ်သူတွေကို ယဉ်ကျေးပျူငှာစွာဆက်ဆံနိုင်ရေး၊ ကောင်းမွန်သောဝန်ဆောင်မှုပေးနိုင်ရေးအတွက် Social Skill Training နှင့် Customer Service Training တွေပေးရပါတော့တယ်။

ဤသို့သော ကိစ္စများကိုဆောင်ရွက်ရန် HR မန်နေဂျာမစ္စတာဘာစ် MR. BAS က ညှိနှိုင်း ပေးပါတယ်။ MR. BAS က

ကွန်ပျူတာပညာရှင်များ ၊ Social Skill Training ပေးရန်နှင့် Customer Service Training ပေးရန် ပညာရှင်များကို ဖိတ်ခေါ်သင်တန်းပေးပါတယ်။

အဲဒီလို သင်တန်းတွေပေးပြီးနောက် Computer Skill Training အပိုင်းမှာ ပြဿနာဘာမှ မရှိပါဘူး။ ဝန်ထမ်းအားလုံးဟာ Computer Technology ကို သူတို့ အလုပ်လုပ်ရန် လိုအပ်သော အတိုင်းအတာတစ်ခု ပြည့်ပြည့်ဝဝရသွားပြီး မကြာမီ ကျွမ်းကျင်သူတွေ Skilled Staff တွေဖြစ်လာကြပါတယ်။ ဒါပေမဲ့ တွေ့ရှိချက်တစ်ခုကတော့ Staff တွေက စေတနာမပါလို့ ကောင်းကောင်း ရှင်းမပြတာတို့ ပစ္စည်းတစ်ခုခုကိုမေးရင် ရှိလျက်သားနဲ့ မရှိဘူး ကုန်နေပါတယ်ဆိုပြီး ဖြေကြားတာ တို့ ၊ Customer ကို ခရီးဦးကြိုဆိုခြင်းမပြုဘဲ မိမိတို့ ဘာသာ စကားများ နေတာတို့ တွေ့ရပြီး Customer Complaint ခေါ်ဝယ်သူတိုင်တန်းမှုတွေ မကြာခဏဖြစ်နေရာ သင်တန်းတွေစီစဉ်ပေး ရတဲ့ HR မန်နေဂျာ MR. BAS အတွက် မျက်နှာပျက်စရာတွေဖြစ်လာပါတော့တယ်။ တချို့ဝန်ထမ်း တွေက အလုပ်လုပ်တာစေတနာမပါလို့ ပျင်းရိအိပ်ငိုက်ကြပါတယ်။ ဒီတော့ တက်ကြွမှုရှိစေရေး သင်တန်း Motivation Training ပေးရန် Admin Manager တွေက အဆိုပြုလာလို့ MR. BAS က Motivation on Training Module ကို အင်တာနက်မှာ ဖွင့်ပြီး ရှာရပါတယ်။

ထိုအခါ Industrial and Organization Psychology (ခေါ်) လုပ်ငန်းခွင်အဖွဲ့အစည်း ဆိုင်ရာ စိတ်ပညာဘာသာရပ် (ခေါ်) ဆိုက်ကိုလိုဂျီဘာသာမှာ Motivation Training Module ကို တွေ့ရပါတော့တယ်။ ၎င်း Module ကိုအခြေပြုပြီး MR. BAS က Motivation Training မှာ ပေးမယ့် Message အချို့ကိုရွေးချယ်ပါတယ်။

BAS က ပေးမယ့် Message တွေကတော့

၁။ မိမိတို့ ကုမ္ပဏီရဲ့ လမ်းစဉ် Mission ကို ရှင်းပြပြီး မိမိတို့ ဟာ Customer အကျိုးအတွက် ဆောင်ရွက်နေတာဖြစ်ကြောင်း

၂။ မိမိတို့ ဟာ Customer Satisfaction ခေါ်ဝယ်သူစိတ်ချမ်းသာရေးဆောင်ရွက်နေလို့ လူ့အဖွဲ့ အစည်းမှာ အပေါင်းလက္ခဏာဆောင်တဲ့ အဖွဲ့အစည်းဖြစ်ကြောင်း

၃။ ဝန်ထမ်းတို့ ၏ Performance Evaluation ကို တရားမျှတစွာ လုပ်၍ ပွင့်လင်းမြင်သာစွာ Feedback ပေးမည်ဖြစ်ကြောင်း

၄။ ဝန်ထမ်းတို့ ကို Bonus ပေးရာမှာ Performance Related Pay ခေါ် တော်လျှင်တော်သလို များများ ပေးမည်ဖြစ်ကြောင်း တော်သောဝန်ထမ်းကို တန်ဖိုးထားသော ဗျူဟာကျင့်သုံး ကြောင်း

၅။ ရာထူးတက်ရန်ကိစ္စစဉ်းစားလျှင် Performance ကောင်းသူကိုသာ Promotion ပေးမည် ဖြစ်ပြီး Performance မကောင်းသူကို ချန်ခဲ့မည်ဖြစ်ကြောင်း

၆။ ဝန်ထမ်းများ အတွက် အပန်းဖြေခရီးစဉ်များ စီစဉ်ရာတွင် Performance ကောင်းသူများကို နိုင်ငံခြားခရီးအပန်းဖြေစေလွှတ်မည်ဖြစ်ကြောင်း Message ပေးပါတယ်။

၇။ Training ကိုပေးပြီးနောက် ပျင်းတွဲတွဲဖြစ်နေကြတဲ့ ဝန်ထမ်းအချို့သွက်သွက်လက် လက်ဖြစ်လာကြပါတယ်။

ဒါပေမဲ့ ထပ်မံ၍ ထူးဆန်းအံ့ဩဖွယ်တွေ့ရှိချက်သစ်တစ်ခုကို တွေ့ရပြန်ပါတယ်။ Motivation Training ပေးပြီးတာတောင် ဝန်ထမ်းအချို့က ပျင်းတွဲတွဲဖြစ်နေကြဆဲပါ။

ဒါနဲ့ HR မန်နေဂျာ BAS လည်း မိမိရဲ့ မိတ်ဆွေမစ္စတာ DAS က HR Consultant အဖြစ် လုပ်ကိုင်နေပြီး Freelance ခေါ် လွတ်လပ်သော တစ်ဦးတစ်သီးပုဂ္ဂလအကြံပေးအဖြစ် NGO နဲ့ ကုမ္ပဏီတွေမှာ ရေတိုအကြံပေးလုပ်နေပါတယ်။ DAS က သူတို့ ကုမ္ပဏီသို့ရောက် လာပြီး ရှင်းပြတာ ကတော့ ဒီလိုပါ။

သင်တန်းတွေများ စွာရှိတယ်။ ဒါပေမဲ့ ဘယ်သင်တန်းကမှ အလွန်ကောင်းတယ် Perfect ဖြစ်တယ်လို့ မဆိုနိုင်ပါဘူး။ Customer Service ကောင်းကောင်း ရဖို့ Efficient ဆိုတဲ့ Concept ကိုကျင့်သုံးရမယ်လို့ ဆိုပါတယ်။ Efficient ဆိုတာ ပြီးပြည့်စုံခြင်းလို့ တချို့ကနားလည်ပေမဲ့ တကယ်တော့လိုအပ်ချက်မရှိခြင်း ဟာကွက်မရှိခြင်း၊ အကွက်စေ့ခြင်းလို့ ခေါ်ပါတယ်။

Efficient ကိုရရန် သင်တန်းအမျိုးအစားတော်တော်များများ အပြင် အခြားလုပ်ဆောင်ချက် Activities များ ပေါင်းစည်းရပါမယ်။

ဒီနေရာမှာ ကျွန်တော်က မြန်မာစာဖတ်ပရိသတ်အတွက် ကြားဝင်ရှင်းပြရရင် ရှေးခတ် တရုတ်သိုင်းကားမှာ သိုင်းသမား (၂) ယောက်ပေါင်းပြီးတိုက်ရင် သိုင်းကွက်စုံလင်စွာ အကွက်စေ့သွားတာမျိုးပါ။ ဟောင်ကောင်ရုပ်ရှင်မှာ မင်းသားဒေးဗစ်ချန်းနဲ့ တီးလုံးအတွဲညီညီ သရုပ် ဆောင်တာမျိုးပါ။

Efficient ဆိုတာကို ရှင်းပြပြီးနောက် DAS က ဆက်လက်သုံးသပ်ရာမှာ ဝန်ထမ်း Staff တွေရဲ့ သဏ္ဌာန်ကို (၃) မျိုး ခွဲပြပါတယ်။ ပထမအမျိုးအစားက မကျွမ်းကျင်သူတွေပါ။ သူတို့ ကို Technical Training ပေးလိုက်ရင် OR ပါတယ်။ ဒုတိယအမျိုးအစားက သင်ကောင်းလျှင် ကျွန်ုပ် မဆိုးပါဆိုတဲ့ စိတ်သဏ္ဌာန်ပါ။ အဲဒီဝန်ထမ်းမျိုးကတော့ ကုမ္ပဏီကသူ့အ

ပေါ်ကောင်းရင် သူက ကောင်းမယ်။ သူ့အပေါ်မကောင်းရင်တော့ သူက လည်း မကောင်းဘူးဆိုတာမျိုးပါ။ အဲဒီလို ဒုတိယ အမျိုးအစားအတွက် Motivation Training မှာ ပေးတဲ့ Message တွေ ကောင်းပါတယ်။ ဥပမာ Performance ကောင်းရင် Bonus အများကြီးပေးမယ်ဆိုတာမျိုး၊ ရာထူး တိုးမယ်ဆိုတာမျိုးပါ။ တတိယအမျိုးအစားကတော့ ပုဂံခေတ်က ဘုရင် စောလူးမင်းလို လူစားပါ။ အဲဒီခေတ်က စစ်သူကြီး ကျန်စစ်သားက စော လူးမင်းအပေါ်ကောင်းခဲ့တယ်။ ဒါပေမဲ့ ကျန်စစ်သားကောင်းကောင်း မ ကောင်း ကောင်း စောလူးမင်းက ကျန်စစ်သားအပေါ်မကောင်းပါဘူး။ စောလူးမင်းကိုစစ်ပွဲမှာ ရန်သူတွေ ဖမ်းထားတုန်း ကျန်စစ်သားကသွား ကယ်တာကို ကျန်စစ်သား ငါ့ကိုခိုးတယ်ဟေ့လို့ အော်လို့ ကျန်စစ်သား အသက်လုထွက်ပြေးရပါတယ်။

အဲဒီလို တတိယအမျိုးအစားအတွက် Behavior Change Method ခေါ်အမူအကျင့် ပြောင်းလဲခြင်းဗျူဟာကို ကျင့်သုံးရပါမယ်။ DAS ကရှင်း ပြတာကတော့ မကောင်းတဲ့ အမူအကျင့် တွေတည်တဲ့ဖို့ အမူအကျင့်ကို ကျင့်ပြီးရင် စိတ်ကျေနပ်မှု Mental Pleasure ဆိုတာလိုပါတယ်။ ဥပမာ အရက်သမားဟာ အရက်သောက်တဲ့ Behaviour တည်တဲ့ဖို့ အရက် သောက်ပြီးရင် အရသာရှိ ဖို့ လိုပါတယ်။ မူးတဲ့ အရသာကို သူကြိုက်ရမ ယ်၊ တကယ်လို့ အရက်သောက်လိုက်တိုင်း မခံရပ်နိုင် အောင် ဗိုက်နာ တာခံစားရမယ်ဆိုရင် အရက်ပြတ်သွားမှာ ပါ။ ဆေးလိပ်သမားကလည်း ဆေးလိပ် သောက်ရင် Mental Pleasure ရမှ ဆေးလိပ်သောက်တဲ့ Behaviour ခိုင်မြဲတယ်။ ဆေးလိပ် သောက်ပြီးတိုင်း မခံနိုင်အောင် ခေါင်းကိုက်ရင်ဆေးလိပ်ပြတ်မှာ ပါ။ ဒီ တော့ Behaviour ကိုဖျက်ဖို့ Mental Pleasure ကိုဖျက်ရပါမယ်။

ဒီတော့ BAS တို့ ကွန်ပျူတာ Training ကုမ္ပဏီမှာ ဝန်ထမ်းတွေက C

ustomer ကိုဂရု မစိုက်ဘဲ စကားများ နေကြတဲ့ Behaviour ရှိတာဟာ စကားများ နေတုန်း အရသာရှိမှု Mental Pleasure ရှိလို့ ပါ။ ဒီတော့ အဲဒီ Mental Pleasure ကိုဖျက်ရန် DAS က အကြံပြုတာကတော့ Staff တွေနဲ့ Customer တွေစကားပြောတဲ့ နေရာ (၁၀) နေရာလောက်ကို CCTV ကင်မရာတွေနဲ့ ချိန်လိုက်ပါတယ်။ ပြီးတော့ သူတို့ ရဲ့ ပြောသံတွေကြားရအောင် ဈေးရောင်းတဲ့ နေရာမှာ အသံဖမ်းစက် တပ်ပြီး HR မန်နေဂျာရဲ့ ရုံးခန်းက စပီကာနဲ့ ဆက်ထားပြီး HR Team က ရုံးထိုင်စောင့်ကြည့်နေပါတယ်။ ဒီတော့ Customer ကို စကားမာမာထန်ထန်ပြောသူတွေ၊ ဝယ်သူရှိလျက် ဝယ်သူကို ကျောခိုင်း စကားများ သူတွေကို HR Office ကချက်ချင်းသိပြီး ချက်ချင်းခေါ်ဆူပါတယ်။ လိုအပ်ရင် ပြစ်ဒဏ်ပေးတယ်။ ဆူတာနဲ့ ပြစ်ဒဏ်ပေးတာခံရတော့ Mental Pleasure ပျောက်သွားတယ်။ ဒီတော့ ပျင်းတွဲတွဲ၊ စိတ်မပါ၊ လက်မပါ ထုံထုံထိုင်းထိုင်း Behaviour တွေ ပျောက်ကုန်ပါတယ်။

ဒီတော့ DAS က ရှင်းပြတာက Technical Training Motivation Training မှာ ပေးတဲ့ Message တွေရယ်၊ Behaviour Change Method ရယ် သုံးခုပေါင်းမှ Good Customer Service ကိုရပါတော့တယ်။ အဲဒီလိုသုံးခုပေါင်းလိုက်တာကို အကွက်စေ့တယ် သို့မဟုတ်ပြည့်စုံတယ် သို့မဟုတ် Efficient ဖြစ်တယ်လို့ DAS က ရှင်းပြလိုက်ပါတယ်။

ကုမ္ပဏီက DAS ကို Thank you DAS လို့ ပြောပြီး DAS ကလည်း My Pleasure ကျွန်တော်ဝမ်းသာပါတယ်ဟု ဆိုလိုလိုက်ပါကြောင်း။
