“ရေရှည်တည်တံ့သော စိုက်ပျိုးရေး”

ဘိုးရာဇာ(စိုက်ပျိုးရေး)

ငယ်ရွယ်စဉ်ကလေးဘဝကအစ နုနယ်သော အတွေးအခေါ်ဖြင့် “ထမင်း” ဘယ်ကရသလဲမေးရင် “ဆန်”အိုးထဲကရတယ်လို့ ထင်မြင်ခဲ့တယ်။ ဒီလိုနဲ့ အရွယ်ရောက်လို့ စိုက်ပျိုးရေးတက္ကသိုလ်ရောက်မှ ထမင်းရတဲ့နေရာ (တနည်း)ထမင်းထုတ်လုပ်တဲ့နေရာကို မျက်မြင်ကိုယ်တွေ့လုပ်လိုက်တော့မှ ဪ ထမင်းဆိုတာ ဒီကစတာပါလား? ဆိုတာ သိရပါတော့တယ်။ အဲဒီအမြင်ကို စိုက်ပျိုးရေးတက္ကသိုလ် တက်မိရာမှ တွေ့ခဲ့မြင်ခဲ့ လက်တွေ့လုပ်ခဲ့ရလို့ ယနေ့တိုင် မမေ့နိုင်ခြင်းဖြစ်ပါသည်။ မေ့၍မရသော စိုက်ပျိုးရေးအစ----

“စိုက်ပျိုးရေးဆိုတာဘာလဲ”

စိုက်ပျိုးရေးဆိုတာ ဤကမ္ဘာမြေပေါ်မှာ မှီတင်းနေထိုင်ကြသူများအားလုံးတို့၏ စားနပ်ရိက္ခာ ဖူလုံ အောင် ဆောင်ရွက်ပေးခြင်းလို့ ယူဆထားပြီး အဲဒီစိုက်ပျိုးရေးလုပ်ငန်း မလုပ်နိုင်တော့ရင် တွေးတောင် မတွေး ဝံ့စရာဟု အလေးထားစဉ်းစားမိပါတယ်။ ဘာကြောင့်လဲဆိုရင် ဒီကမ္ဘာကြီးပေါ်မှာ နေထိုင်ကြတဲ့ လူသားတွေ မှာ စားနပ်ရိက္ခာပြည့်ဝဖူလုံစွာနဲ့ နေထိုင်ရသူများရှိသလို စားနပ်ရိက္ခာမပြည့်စုံလို့ မထုတ်လုပ်နိုင်လို့ အရိုးပေါ် အရေတင် ဒုက္ခသည်များကိုလည်း တွေ့မြင်နိုင်ပါတယ်။ ဒါ့ကြောင့် ကျွန်ုပ်တို့ မြန်မာနိုင်ငံကြီးမှာကော စားနပ်ရိက္ခာမပြည့်စုံ၊ မဖူလုံတဲ့ နေရာတွေများ ရှိနေသလား? လေ့လာဆန်းစစ်တော့ မရှိပါဘူး၊ တနည်းမဟုတ် တနည်း မိမိရဲ့ခန္ဓာကိုယ်အတွက် လိုအပ်တဲ့စွမ်းအင်(energy)အတွက် သီးနှံတစ်မျိုးမျိုး စိုက်ပျိုးဖြစ်ထွန်းပြီး စားသောက်နေရတာတွေ့တော့ အင်း-တော်ပါသေးရဲ့လို့ သက်ပြင်းချမိနိုင်ပါတော့တယ်။

“အရေးကြီးသောစိုက်ပျိုးရေး”

ပြည်ထောင်စုသမ္မတမြန်မာနိုင်ငံတော်ကြီးတွင် အမျိုးသားသီးနှံဖြစ်သော ဆန်စပါးကို အလုံအလောက် ထုတ်လုပ်နိုင်လို့ နှစ်စဉ်စပါးများ ဖူလုံပိုလျှံနေတာကို တွေ့မြင်နိုင်ပါတယ်။ တိုးတက်လာသော လူဦးရေအတွက် ဖူလုံပေမယ့် ထုတ်လုပ်သူတွေအတွက်တော့ စပါးဈေးအတက်အကျနဲ့ ရင်ဆိုင်ရတာကြောင့် စပါးစိုက်ပျိုးသူ များ စိတ်ပျက်အားလျော့သွားမှာကို စိုးရိမ်မိပါသည်။ ထို့ကြောင့် အရေးကြီးသော စိုက်ပျိုးရေးကို နိုင်ငံတွင်းရှိ ကလေးလူငယ်မှအစ လူလတ်လူကြီးအားလုံးတို့ကို စိုက်ပျိုးပညာပေးလုပ်ငန်း(ထိထိရောက်ရောက်)တွေ တိုးချဲ့ ဆောင်ရွက်ခြင်းနှင့်အတူ ရေရှည်တည်တံ့သော စိုက်ပျိုးရေးအကြောင်း ရေးဖွဲ့လိုသော စိတ်များ တဖွားဖွား ဖြစ်ပေါ်လာခဲ့ရပါတယ်။

“မှန်-၄ မှန် စိုက်ပျိုးရေး”

ရေရှည်တည်တံ့သော စိုက်ပျိုးရေးကို အကောင်အထည်ဖော် ဆောင်ရွက်ရာတွင် အဓိကကျသည့် “မှန် ၄ မှန်”ဖြစ်သော “မြေမှန်၊မျိုးမှန်၊စိုက်နည်းမှန်၊ရာသီမှန်အောင်စိုက်” ဆိုစကားနှင့်အညီ လိုက်နာဆောင်ရွက်ဖို့လို ပါသည်။ ယနေ့ခေတ်နှင့်အညီ စိုက်ပျိုးရေးဦးစီးဌာနမှ တောင်သူ(စိုက်ပျိုးထုတ်လုပ်သူများ)သိလို၍ မေးမြန်း ဖြေကြားကြမည့် “Call Center”ပေါ်ပေါက်ရေးအတွက် အထူးကြိုးစားဆောင်ရွက်လျက်ရှိကြောင်း လေ့လာ တွေ့ရှိရပါသည်။ ထိုကဲ့သို့ လေ့လာသင်ကြားနေသူများ၊ ပို့ချပေးသူများတို့သည် မိမိတို့လေ့လာသိရှိထားမှုများ အပေါ် အမေး(Question)နှင့် အဖြေ(Answer)ပြုလုပ်ကြရာ၌ မေးသူကမေးတတ်ရန်နှင့် မိမိတို့ တွေ့ကြုံသိရှိ ခဲ့ရသော ဗဟုသုတများကို မှတ်တမ်းမှတ်ရာများ ထားရှိပြီး မေးမြန်းသူများ၏ အခက်အခဲပြဿနာရပ်များ ကိုင်တွယ်ဖြေရှင်းကြမှသာ ရေရှည်တည်တံ့သော စိုက်ပျိုးရေးလုပ်ငန်းကြီးအဖြစ် မားမားမတ်မတ် ရပ်တည်နိုင် မည်ဖြစ်ပါသည်။

“မေးမြန်းသူများ၏ အခန်းကဏ္ဍ”

သီးနှံစိုက်ပျိုးထုတ်လုပ်သူများ၊ အထူးသဖြင့် တောင်သူများက မေးမြန်းမည်ဆိုပါက (၁) မိမိ၏အမည် (၂)နေရပ်ဒေသ (၃)စိုက်ပျိုးသောသီးနှံအမည်(၄)စိုက်ချိန်မှစ၍ တွေ့ကြုံရသော အခက်အခဲပြဿနာရပ်များကို နေ့ရက်၊လအလိုက် ဖော်ပြပေးရန် လိုအပ်ပါသည်။ ဆိုလိုသည်မှာ သီးနှံစိုက်ပျိုးရာတွင် တွေ့ကြုံရသော အခက်အခဲများဖြစ်ကြသည့် (၁) မြေဆီလွှာနှင့် ရေပြဿနာ (၂) မျိုးစေ့မျိုးပိုင်းပြဿနာ (၃) စိုက်နည်းစနစ် အခက်အခဲ(၄) ပိုးမွှားရောဂါ ပြဿနာ (၅)သီးနှံပင်အဟာရဓါတ် ချို့တဲ့ခြင်းနှင့် အဆိပ်သင့်ခြင်း ပြဿနာ (၆) ရာသီဥတုဖောက်ပြန်မှုပြဿနာ (၇) ကြွက်၊ ငှက်၊ မြွေ၊ ခရုစသော တိရစ္ဆာန် ဖျက်ဆီးမှု ပြဿနာနှင့် (၈) ရိတ်သိမ်းချိန်နှင့် ရိတ်သိမ်းချိန်လွန် ပြဿနာစသော မိမိတို့တွေ့ကြုံရသော အခက်အခဲ ပြဿနာရပ်များကို မေးမြန်းကြရာ၌ အထက်ဖော်ပြပါ အချက်(၄)ချက်ကို အဓိကထား၍ မေးမြန်းစေလိုပါသည်. သို့မှသာ ဖြေကြားမည့်သူအတွက် စဉ်းစားနိုင်ဖွယ်ရာ (သို့) ဖြေကြားဖို့ရာ အချက်အလက်(data source)များ ရရှိဖြေကြားနိုင်မည်ဖြစ်ပေသည်။

“ဖြေကြားမည့်သူ၏ အခန်းကဏ္ဍ”

Call Center ၌ ရောက်ရှိတာဝန်ယူသူများသည် စိုက်ပျိုးရေးဆိုင်ရာ အတွေ့အကြုံများ ပါဝင်သည့် စာများ၊ ဗဟုသုတများ၊ ဆောင်းပါးများ၊ တွေ့ရှိချက်များကို များများ လေ့လာထားရှိရပါမည်။ ငါနှင့်မဆိုင် ဟု သဘောမထားကြဘဲ စေတနာ၊ ဝါသနာ၊ အနစ်နာ၊ ဂရုဏာ၊ အကြင်နာ၊ နမူနာ ဟူ၍ စံပြဖြစ်အောင် ဦးဆောင်ဦးရွက်ပြုဖို့ လိုအပ်ပါသည်။ အထက်ဖော်ပြပါ မေးမြန်းသူများ၏ အမေးလွှာများကို ယခု ဖြေကြားမည့်သူများက မိမိတွေ့ကြုံထားသော ဗဟုသုတ၊ ကွင်းအတွေ့အကြုံများနှင့် ယခင်ကွင်းဆင်း ဆောင်ရွက်သူများ၏ မှတ်တမ်းများကို အခြေခံ၍ ပြန်ကြားခြင်း၊ သင်ယူလေ့လာခြင်း၊ ကွင်းဆင်းစစ်ဆေးခြင်းများအား စဉ်ဆက်မပြတ် လုပ်ဆောင်ကြရပါမည်။ သို့မဟုတ်ပါက Call Center ကို အကောခံရမည့် အခြေအနေသို့ ရောက်ရှိသွားနိုင်ပါသည်။ မေးမြန်းသူများဘက်ကလည်း ပညာစမ်းသည့်သဘောဖြင့် မိမိသိရှိပြီး အခြေအနေ များ မေးမြန်းခြင်း မဖြစ်စေလိုဘဲ ဖြေကြားသူများက အထက်ဖော်ပြပါ နာ(၆)နာဖြင့် ဖြေကြားမှုအပေါ် အပြန်အလှန်လေးစားလိုက်နာမှု ယုံကြည်ချက်ထားဖို့လည်း လိုအပ်ပါသည်။ သို့မှသာ ရေရှည်တည်တံ့သော စိုက်ပျိုးရေးကဏ္ဍကြီးကို ထာဝရဖော်ဆောင်သည့် ပန်းခင်းလမ်းသဖွယ် လျှောက်လှမ်းနိုင်မည်ဖြစ်ပါသည်။

“လူမှန်နေရာမှန်”

အထက်ဖော်ပြပါ မှန်(၄)မှန်တွင် ယခု မှန်(၂)မှန်ကို ထပ်မံဖြည့်စွက်ဖို့လိုပါသည်။ တချို့က ပြောကြပါသည်။ လူမှန် နေရာမှန်ဟု ခေါ်သည့် မှန်(၂)မှန်ကလည်း အရေးကြီးပါသည်။ ယနေ့ ကမ္ဘာလောကကြီးမှာ ဗုဒ္ဓဘာသာဝင် သူတော်စဉ်များက သစ္စာတရားကို လက်ကိုင်ထားကြပြီး မည်သည့်လုပ်ငန်းမဆို အကောင်အထည်ဖော် ဆောင်ရွက်ကြရာ၌ လုပ်ကိုင်သူများကို လူမှန်နေရာမှန် ရောက်စေလိုသော ဆန္ဒများ တဖွားဖွားပေါ်ပေါက်နေကြောင်း လေ့လာတွေ့ရှိကြရပါသည်။ ထို့ကြောင့် စိုက်ပျိုးရေးကဏ္ဍကြီး ဖွံ့ဖြိုးတိုးတက်ရန် အတွက်လည်း “အမေးဘုရားလောင်း အဖြေကျွဲကျောင်းသား”ဆိုသကဲ့သို့ ရေရှည်တည်တံ့သော စိုက်ပျိုးရေးကဏ္ဍအတွက် ဖြေကြားမည့်သူများသည် မိမိစိတ်ဆန္ဒမပါရှိဘဲ တက်ရောက်နေသူများအား လူမှန်နေရာမှန် ဖြစ်ဘို့ အထူးလိုအပ်ကြောင်း တင်ပြလိုက်ရပါသည်။

ရှေးပညာရှိများစွာထဲမှ ရှင်ဘုရင် မိလိန္ဒနှင့် ရဟန်းတော်ရှင်နာဂသိန်ကဲ့သို့ အမေးအဖြေ ကဏ္ဍ များကို လေ့လာကြည့်ရှုမည်ဆိုပါပ မေးသူကလည်း မေးမြန်းတတ်ရန် လိုအပ်သလို ဖြေကြားသူကလည်း ပါရမီ အဆက်ဆက် ပြုစုထားရှိမှုပေါ် မူတည်၍ ဖြေကြားခြင်းများ ပြုခဲ့ကြောင်း သိရှိရပါသည်။ အလားတူ Call Center တွင် မေးသူနှင့် ဖြေကြားသူများက ပုဂ္ဂိုလ်ရေးရာ၊ ဒေသစွဲ၊ မာနတရား၊ လောဘ၊ ဒေါသများ ကင်းစင် လျက် ရေရှည်တည်တံ့သော စိုက်ပျိုးရေးကြီးကို ထိထိရောက်ရောက် ဆောင်ရွက်နိုင်ကြရန် စေတနာကောင်း ဖြင့် ကြေငြာမောင်းခတ်သကဲ့သို့ အသိပေးနှိုးဆော်လိုက်ပါသည်။

“လုလင်ငယ်သွေး အားမာန်မွေး”

“မည်သူမဆို ကူညီသည်ဖြစ်စေ၊ မည်သူမဆို မကူညီသည်ဖြစ်စေ၊ ကိုယ်ထူကိုယ်ထ ကိုယ့်ဘဝ အခြေအနေ၊ ကိုယ့်အားကိုယ်ကိုးမှ ကိုယ်သာသခင်ဖြစ်စေ၊ ရှင်လန်းအသွင်ဆန်း၊ ပန်းတိုင်ကိုအရောက် လျှောက်နိုင်ဖို့လေ၊ လုလင်ငယ်သွေး၊ အားမာန်မွေးရမလေ” ထိုသီချင်းလေးက ယနေ့ Call Center အဖွဲ့ကြီးကို ရေရှည်တည်တံ့သော စိုက်ပျိုးရေးကဏ္ဍကြီး ခိုင်ခိုင်မာမာ ရပ်တည်နေပြီး မြန်မာပြည်သူပြည်သားများသာ မက လူသားအပေါင်းတို့၏ စားနပ်ရိက္ခာဖူလုံပြည့်ဝစေပြီး လုံခြုံစိတ်ချစေရေးအတွက် ဆောင်ရွက်ကြရာ၌ ကူညီမှု (သို့)မကူညီမှုအပေါ် အဓိကမထားဘဲ မိမိတတ်စွမ်းသမျှ ကာယအား၊ ဉာဏအားတို့ဖြင့် စေတနာ ရှေ့ထားကာ ဆောင်ရွက်ခြင်းဖြင့် စိုက်ပျိုးရေး၊မွေးမြူရေးနှင့်ဆည်မြောင်းဝန်ကြီးဌာန၊ ပြည်ထောင်စုဝန်ကြီး၊ ဒုတိယ ဝန်ကြီးတို့နှင့် ညွှန်ကြားရေးမှူးချုပ်များ၊ ညွှန်ကြားရေးမှူးများ၏ လမ်းညွှန်မိန့်ကြားချက်များနှင့်အတူ ပန်းခင်းသောလမ်းကို လျှောက်လှမ်းနိုင်ကြပါစေဟု---ဆုမွန်ကောင်းတောင်းလျက်- ဖော်ထုတ်ရေးသားတင်ပြလိုက်ပါသည်။

မြန်မာ့ဆန်စပါး အာဆီယံနဲ့ကမ္ဘာကို လွှမ်းမိုးနိုင်ပါစေဟု ဆန္ဒပြုလျက်-

ဘိုးရာဇာ(စိုက်ပျိုးရေး)