

ความรู้ Knowledge (เผยแพร่)

เก็บตก การตรวจประเมินระบบ ISO14001

การตรวจ ประเมินที่มีประสิทธิผลคือ การจัดหา ประเมิน และป้อนกลับ "ผล (ประสิทธิผล) ที่ได้จากระบบ EMS" สู่ผู้จัดการที่รับผิดชอบ รวมถึงผู้ดูแล, ออกแบบ และธำรงรักษาระบบ EMS

ในการทำให้มีการตรวจประเมินที่มีประสิทธิผล ผู้ตรวจประเมินไม่สามารถใช้แค่ ดาตาดู หูฟังได้ มีปัจจัยต่อความสำเร็จในการตรวจประเมินมากมาย เพื่อป้องกัน การการตัดสินใจที่ คลุมเครือ หรือตัดสินใจโดยใช้มุมมองที่คับแคบ โดยเฉพาะการตรวจประเมินที่ผู้ตรวจประเมิน มักได้รับมอบหมายให้ตรวจประเมินเป็นส่วนๆ อาจทำให้การตัดสินใจของผู้ตรวจประเมินเกิดความสับสนผิดพลาดได้โดยง่าย เนื่องจากไม่สามารถมองเห็นภาพใหญ่ได้

การประชุมเปิดสำคัญแค่ไหน

การประชุมเปิด ไม่จำเป็นต้องเป็นทางการ แต่ไม่ควรละเว้น การประชุมเปิดมีความจำเป็นในการให้ผู้ตรวจและผู้ถูกตรวจแนะนำตัวซึ่งกันและ กัน มีการตกลงกันในหลักการเพื่อป้องกัน การเกิดปัญหาระหว่างการตรวจ การประชุมนี้ควรใช้เวลาไม่นานโดยเฉพาะ SME ซึ่งทุกคนมักรู้จักกันอยู่แล้ว อย่าทึกทักว่าผู้ถูกตรวจจะรู้เองว่าจะมีการตรวจประเมินอย่างไรจากการได้รับการตรวจในรอบที่ผ่านมา

ทำไมผู้ตรวจควรทำการสำรวจพื้นที่ก่อน

การเดินทางสำรวจพื้นที่สำหรับการตรวจประเมินระบบ EMS ไม่ใช่เพียงทำให้ผู้ตรวจเป็นภาพรวม ยังเป็นโอกาสในการทดสอบความรู้ของผู้จัดการในพื้นที่นั้น ท่านจะได้เห็นสภาพการปฏิบัติ ทำให้สามารถกำหนดแนวทางในการตรวจได้อย่างเหมาะสม .ในระหว่างการเดินตรวจพื้นที่ สิ่งที่ผู้ตรวจต้องมองหาให้เห็น คือสิ่งซึ่งบ่งชี้แต่เนิ่นๆ จากสังเกต เช่น พบว่า มีพาเลทแยกเก็บต่างหาก มีพื้นที่รอบๆจุดปล่อยมลพิษสะอาดผิดปกติ มีร่องรอยรั่วไหล คราบ มีการเข้าถึง การเข้าถึง emergency kit spill kit ง่ายหรือยาก การมีและความถูกต้องของป้ายชี้บ่ง พื้นที่โดยรอบท่อระบาย ร่องรอยแตกของพื้นคอนกรีต ถึงเก็บสารเคมีอยู่ในพื้นที่เปิด การเดินสำรวจพื้นที่เป็นเพียงการเริ่มต้นของการเก็บข้อมูล ว่าระบบ EMS ทำงานหรือไม่ อย่างไรก็ตาม ในการหาหลักฐานประสิทธิผล เราจำเป็นต้องใช้หนทางอื่นในการตรวจประเมินด้วย

หนทางในการหาหลักฐาน

1. Review รวมถึงเอกสาร บันทึกของระบบทั้งหมด
2. Interview ทำให้ผู้ตรวจสามารถทำการทดสอบความรู้ ในแต่ละผู้รับผิดชอบ ระดับการอบรม ความเข้าใจในระบบ EMS

ความรู้ Knowledge (เผยแพร่)

3. Viewing ผู้ตรวจประเมิน ใช้ประสาทสัมผัสในการตรวจประเมิน ค่อนข้างครบ (ยกเว้นการชิม) กล่าวคือ ใช้ ตา ดู หู ฟัง จมูกดมกลิ่น ผิวสัมผัส ในการเก็บข้อมูล ณ พื้นที่งาน เพื่อประเมินว่าระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ดำเนินไปได้ดีเพียงใด เช่น พบรอยคราบสกปรก กลิ่นฉุน มีเสียงดัง

การ Review เป็นการตรวจทานบันทึก เอกสาร ซึ่งข้อดีคือสามารถทำให้เห็นภาพรวมก่อนการตรวจพื้นที่งาน ได้เห็นว่ามีระบบมีการดำเนินการอย่างไร และอาจตรวจสอบความสอดคล้องบางส่วนของคุณค่าที่กำหนด แต่ข้อเสียของการ review คือเราจะไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าระบบได้มีการระบบ ระเบียบนั้นได้มีการนำไปปฏิบัติได้ดีเหมาะสมอย่างไร

การ Interview เป็นการทำให้ผู้ตรวจทราบว่า แต่ละคนเข้าใจในบทบาทหน้าที่ การมีส่วนร่วมอย่างไร ซึ่งเป็นการวัดระดับการนำระบบไปปฏิบัติใช้ได้เป็นอย่างดี เอกสารระเบียบปฏิบัติเป็นเพียงสิ่งปฏิรูปในรูปแบบเฉพาะ กระดาษอย่างหนึ่งหาก ผู้ใช้เอกสารระเบียบปฏิบัตินั้นไม่เข้าใจ ไม่นำไปปฏิบัติ ในการทำให้ผู้ตรวจเข้าใจว่า ระบบ EMS ได้มีการนำไปปฏิบัติได้ดีเพียงใด การได้เห็น การได้ซักถามพนักงานจะทำให้เห็นภาพรวมของ ประสิทธิภาพของระบบ EMS

ในการตรวจประเมิน แต่ละชนิดของหลักฐานที่ได้จากการตรวจประเมิน ไม่ว่าจะเป็นการซักถาม จากบันทึก จาก เอกสาร จะทำให้ผู้ตรวจสามารถทำการตรวจสอบเพื่อหาหลักฐานที่แน่ชัด และสอดคล้องต้องกัน (ซักถาม ได้เห็นหลักฐานพนักงาน จากบันทึก เอกสาร) ซึ่งการเก็บหลักฐานให้ได้อย่างน้อย สองประเภทในแต่ละ ประเด็นจะทำให้ผู้ตรวจประเมินทำการระบุปัญหาได้อย่างไม่ผิดพลาดหรือทำการสรุปประเด็นอย่าง หละหลวม

ทฤษฎี 3 ขา

ในการตรวจประเมิน มีหลักอยู่ 3 หลักที่ผู้ตรวจต้องใส่ใจในการหาหลักฐานการสอดคล้องระหว่างการตรวจ ประเมินระบบ คือ

1. Intent : ตรวจประเมินว่า องค์กรได้กำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ ด้านสิ่งแวดล้อมไว้อย่างไร และได้มีการวางแผนงานหรือวางระบบงานอย่างไร
2. Implement : ตรวจประเมินว่า องค์กรได้นำแผนงานหรือระบบงานที่วางไว้ลงสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่
3. Effective: ตรวจประเมินว่า ผลลัพธ์ที่ได้ดีหรือไม่ บรรลุเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่

จากรูปแบบการตรวจประเมิน ทำให้ผู้ตรวจจำเป็นต้องหาหลักฐานอย่างเพียงพอว่า องค์กรมีปัญหาในส่วนใด เพื่อที่จะสามารถทำการแก้ไข ปรับปรุงได้อย่างถูกต้อง

ความรู้ Knowledge (เผยแพร่)

การเก็บหลักฐานที่ดี หากปราศจากการวิเคราะห์ผลที่ดี ว่าหลักฐานที่พบเจอเป็นประเด็นปัญหาอะไร ข้อกำหนดไหน เป็นปัญหาของการออกแบบระบบ การนำระบบไปใช้ ก็ไม่สามารถสร้างประโยชน์ให้กับองค์กรที่ได้รับการตรวจได้ หากเรามีการเก็บข้อมูลดี ก็จะทำให้ขั้นตอนประชุมปิด การประชุมปิดมีไว้ให้มีการสื่อสารสองทาง ดังนั้นมีการซักถาม ว่าผู้ตรวจพบเห็นอะไร มีประโยชน์อะไรต่อองค์กร และอาจเกิดการต่อรองได้ ผู้ตรวจประเมินต้องเตรียมตัวไว้รับสถานการณ์นี้เสมอ การเขียนประจักษ์พยานหลักฐาน ต้องชัดเจนที่สุด เพื่อที่จะทำให้การแก้ไขที่ตามมาไม่ผิดพลาด หรือเกิดการโต้แย้งได้ เรื่องนี้ต้องระวังเป็นอย่างยิ่งสำหรับ ประเด็นที่ผู้จัดการหน่วยงานรู้ปัญหานี้เป็นอย่างดี และมีทีมงานภายใต้กอดัน อาจทำให้เกิดข้อโต้แย้งที่ผู้ตรวจประเมินไม่สามารถปฏิเสธได้ ยกเว้นเอาสี่ข้างเข้าช่วย (อุ)

ในการทำการตรวจประเมิน ท่านต้องทำให้บรรยากาศในการตรวจประเมิน เป็นไปอย่างเหมาะสม เพราะบรรยากาศที่เคร่งเครียดเกินไป หรือกันเองเกินไปสามารถสร้างปัญหาในการตรวจประเมินได้ ในบรรยากาศที่เป็นกันเองจนเกินไปจะทำให้ทุกอย่างดูเป็นเล่นๆ ทำกันเล่นๆ ออก Cars กันแบบเล่นๆ ท่านจะมีปัญหาตอนสรุปผลการตรวจประเมิน

ในการตรวจประเมินท่านต้องระวังการทำให้ถูก เบี่ยงเบนในเรื่องเล็กๆ ไม่ว่าท่านจะเป็นผู้รู้ด้านเทคนิคการจัดการสิ่งแวดล้อมขนาดไหน หากท่านขาดความสามารถในการวิเคราะห์ และความสามารถในการรู้เท่าทันคน ท่านจะไม่สามารถจับประเด็นปัญหาใหญ่ เนื่องจากการตรวจประเมินมีระยะเวลาจำกัดที่ชัดเจนในการตรวจประเมิน ท่านไม่สามารถจมอยู่กับประเด็นเล็กๆ เป็นเวลานานๆ ได้ เพราะท่านจะมองไม่เห็นภาพรวม

ตรวจประเมิน ISO9001 กับ 14001 นั้นไม่เหมือนกัน

โดยธรรมชาติของการตรวจประเมิน การตรวจประเมินระบบ ISO14001 มีความแตกต่างจาก ISO9001 การตรวจประเมิน EMS นั้นเน้นในเรื่องการหาหลักฐานทางกายภาพมากกว่าด้านอื่น เช่น พบพื้นมีคราบน้ำมัน สกปรก พบว่ามีกลิ่นรั่วไหลของน้ำที่วาล์วน้ำ พบสารทำลายล้างถึงในถังที่เปิดไว้ เป็นต้น มากกว่านั้นผู้ตรวจประเมินระบบ EMS ระหว่างการตรวจประเมินจะต้องมองหาโอกาสในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง วิธีการทำงานที่ดีกว่า (การลด การละ การเลิก) หนทางในการประหยัดกว่า ลดต้นทุนกว่าเสมอ เนื่องจากวัตถุประสงค์ของข้อกำหนดคือ (Legal compliance, pollution prevention, Continual Improvement)

สำหรับการตรวจ EMS การเห็นหลักฐานทางกายภาพเป็นจุดเริ่มต้นของการค้นหาปัญหาของระบบ โดยตั้งประเด็นว่าทำไมระบบการจัดการถึงยอมให้เกิดสิ่งนี้ขึ้น (พื้นมีคราบน้ำมันสกปรก, มีการรั่วไหลของน้ำที่วาล์วน้ำ, สารทำลายล้างถึงในถังที่เปิดไว้) ดังนั้นในการตรวจ EMS จึงควรต้องมีหลักฐานสองชนิดในแต่ละสิ่งที่พบในการตรวจประเมิน (Review, Interview, View) เช่นหากท่านพบคราบน้ำมันสกปรกที่พื้น ท่านอาจทำการสัมภาษณ์พนักงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสืบหาต่อว่าเกิดจากประเด็นอะไร ทำไม อย่างไร เพื่อทำการตรวจสอบประเมินว่าสิ่งที่พบเห็นนั้นเป็นปัญหาหรือไม่ ดังนั้น เพื่อความปลอดภัยของตัวผู้ตรวจประเมินเอง ควรมี

ความรู้ Knowledge (เผยแพร่)

หลักฐานที่สอดคล้องกัน อย่างน้อย 2 ชนิดต่อหนึ่งประเด็น (เช่นสัมภาษณ์พบว่า หลังจากนั้น ทำการตรวจบันทึก และหรือพบหลักฐานหน้างานว่าไม่ได้ ...)

ในระหว่างการตรวจผู้ตรวจประเมินต้องเข้าใจว่า ตัวเองกำลังตรวจประเมินระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ไม่ใช่การตรวจประเมินทางเทคนิคสิ่งแวดล้อม ดังนั้นภารกิจของผู้ตรวจคือพิสูจน์คำว่า “Consistency” (ระบบแปลว่า สิ่งนั้นจะเกิดขึ้นอีก หรือไม่เกิดขึ้นอีก อย่างสามารถคาดเดาได้)

ในกรณีที่ทีมงานตรวจมีหลายคน ผู้ตรวจแต่ละคนต้องเข้าใจขอบเขต ของการตรวจประเมินที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งอาจล้าเส้นไปตรวจในพื้นที่อื่น ขอบเขตอื่น ซึ่งในการตรวจ EMS หากใช้ทีมงานตรวจหลายคน อาจทำให้ประโยชน์จากการตรวจน้อยลง ทีมงานผู้ตรวจต้องสื่อสารหากันอย่างมาก ในกรณีนี้เกิดความเสี่ยงต่อประสิทธิภาพของการตรวจประเมิน อาจทำให้ทำการสรุปออก CARs ทั้งที่มีหลักฐานไม่พอ องค์กรจะได้ประโยชน์น้อย

การสรุปผลการตรวจ ทั้งที่มีหลักฐานไม่พอ ไม่ว่าจะด้านดีหรือร้าย ล้วนแล้วแต่เป็นการสร้างปัญหา เพราะการสรุปประเด็นที่ตื้นเขินอาจทำให้เกิดการการแก้ไขที่ผิด เพราะหากผู้ตรวจไม่เข้าใจว่าอะไรเป็นปัญหา เพราะแนวทางการแก้ปัญหาที่จะทำหรือได้ทำไปจะไม่มีประโยชน์ต่อชาติ ต่อองค์กร ต่อสิ่งแวดล้อมเลย ทั้งนี้เนื่องจากผู้ตรวจเข้าใจผิดว่าอะไรเป็นอาการของปัญหา อะไรคือปัญหา

การตรวจประเมินต้องเป็นการตรวจระบบ อาการผิดพลาดใดๆเป็นผลพวงของระบบ การเชื่อและการกระทำเช่นนี้ จะทำให้ทั้งผู้ตรวจและผู้ถูกตรวจให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการค้นหา โอกาสในการปรับปรุง

ในการตรวจประเมินภายใน เรามักหลีกเลี่ยงคำว่า Major เสมอ เพราะเรายึดติดรูปแบบจากผู้ตรวจประเมินภายนอก ดังนั้นท่านต้องถามตัวท่านเองว่า สำหรับการตรวจประเมินภายใน Major กับ Minor ต่างกันอย่างไร ท่านพอใจกับเรื่องเล็กๆจำนวนมากๆ หรือเป็นเรื่องใหญ่ไม่กี่เรื่อง เป็นเรื่องที่องค์กรท่านต้องเลือกเอาเอง ในบางกรณีเราอาจใช้คำว่า Observation ในกรณีที่ผู้ตรวจมีหลักฐานไม่พอซึ่งประเด็นนั้นๆอาจเป็นปัญหา หรือโอกาสในการปรับปรุง ดังนั้น การสรุปประเด็นเป็น Observe จะช่วยเตือนให้ผู้จัดการในพื้นที่หน้าทีนั้นๆเห็นปัญหา หรือมีโอกาสนในการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง ซึ่งผู้ตรวจจะมาตรวจซ้ำยืนยันในรอบถัดไป