

4.4.3 ການສື່ສານ

ລັກສະນະ ແລະ ເປົ້າໝາຍຂອງການສື່ສານ

ການສື່ສານຖືກຕ້ອງຈະອອກແບບໃຫ້ບັນລຸຄວາມເຂົ້າໃຈທົ່ວໄປຂອງຄວາມໝາຍຂໍ້ຄວາມ (ຂໍ້ມູນຂ່າວສານ, ຄວາມຄິດ, ຄວາມເຫັນ, ຄວາມຮູ້ສຶກ) ທີ່ແຕ່ລະຄົນຕ້ອງການຈະສົ່ງໃຫ້ມີຄວາມກົງກັນມີຄວາມໝາຍດຽວກັນກັບຜູ້ທີ່ໄດ້ຮັບ. ການສື່ສານແມ່ນຄວາມພະຍາຍາມທີ່ຕ້ອງເຮັດ ບໍ່ແມ່ນ ແບບບໍ່ມີການເຄື່ອນໄຫວ ມັນກ່ຽວຂ້ອງກັບລະດັບການແລກປ່ຽນ ຂໍ້ມູນລະຫວ່າງຜູ້ເຂົ້າຮ່ວມ (ສະມາຊິກ):

1. ຂໍ້ຄວາມຈາກຜູ້ສົ່ງຫາຜູ້ຮັບ
2. ແບບຂໍ້ຄວາມທີ່ຜູ້ຮັບໄດ້ຍິນກັບໄປຫາຜູ້ສົ່ງ
3. ການອະທິບາຍໃຫ້ແຈ້ງຂອງຜູ້ສົ່ງໃຫ້ຜູ້ຮັບ
4. ຜູ້ຮັບຈັດຮຽງຂໍ້ຄວາມຄືນສົ່ງໃຫ້ຜູ້ສົ່ງ
5. ຜູ້ສົ່ງບອກໃຫ້ຜູ້ຮັບວ່າໄດ້ເຂົ້າໃຈຂໍ້ຄວາມດັ່ງກ່າວແລ້ວ, ຫຼື ຈະລົ້ມບາດກ້າວທີ 4 ຄືນຈົນກວ່າຈະເຂົ້າໃຈແຈ່ມແຈ້ງ.

ISO 14001 ຂໍ້ທີ 4.4.3 ກ່ຽວກັບການສື່ສານເວົ້າວ່າ:

ກ່ຽວກັບບັນຫາສິ່ງແວດລ້ອມ ແລະ ລະບົບການຈັດການ, ອົງການຈັດຕັ້ງຈະສ້າງ ແລະ ຮັກສາຂະບວນການເພື່ອ:

ກ.) ສື່ສານພາຍໃນລະຫວ່າງລະດັບ ແລະ ໜ້າທີ່ຕ່າງໆໃນອົງການຈັດຕັ້ງ; ແລະ

ຂ.) ຮັບ, ສ້າງເອກະສານ, ແລະ ຕອບຮັບສື່ສານທີ່ກ່ຽວຂ້ອງຈາກພາກສ່ວນທີ່ສົນໃຈພາຍນອກ.

ອົງການຈັດຕັ້ງຈະພິຈາລະນາຂະບວນການປະຕິບັດສໍາລັບສື່ສານກັບພາຍນອກທີ່ກ່ຽວກັບບັນສິ່ງແວດລ້ອມທີ່ສໍາຄັນ, ແລະ ບັນທຶກການຕັດສິນໃຈຂອງອົງການຈັດຕັ້ງ.

ອົງຕາມທີ່ກ່າວມານີ້, ມັນຄວນມີຫຼັກຖານວ່າເປັນຫຍັງຕໍ່ໄປນີ້ຈຶ່ງບໍ່ແມ່ນແບບຂອງການສື່ສານທີ່ແທ້ຈິງ, ທັງທີ່ເປັນວິທີທີ່ໃຊ້ກັນທົ່ວໄປໃນເມື່ອມັນເປັນວິທີທີ່ສື່ສານມີປະສິດທິຜົນ: ບົດບັນທຶກຄວາມຈໍາ, ບ້າຍສະແດງ, ອີເມລ, ຂໍ້ຄວາມໃນໂທລະສັບ, ກ່າວຄໍາປາໃສ, ປະທະກະຖາ, ການຂຽນໂຄງສ້າງ ຫຼື ການຂຽນຂໍ້ມູນ. ນີ້ແມ່ນບັນດາວິທີການທີ່ນໍາໃຊ້ສິ່ງ “ຂໍ້ມູນຂ່າວສານ”, ແຕ່ວິທີການເຫຼົ່ານີ້ຂາດຂໍ້ມູນພື້ນ ຖານສໍາຄັນ ແລະ ຄວາມກະຈ່າງແຈ້ງຂອງບາດກ້າວ ທີ່ຕ້ອງການໃນ”ການສື່ສານທີ່ແທ້ຈິງ”.

ເງື່ອນໄຂຂອງ ISO 14001 ໃນການສື່ສານພາຍໃນ ແລະ ພາຍນອກ

ການສື່ສານທີ່ມີປະສິດທິຜົນເປັນພື້ນຖານອັນສໍາຄັນຂອງ EMS. ການສື່ສານຂໍ້ມູນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບ EMS ໝາຍເຖິງການແບ່ງອໍານາດໃນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ, ບໍາລຸງຮັກສາ, ແລະ ປັບປຸງ EMS. ການເຮັດໃຫ້ພະນັກງານທີ່ໄດ້ຮັບຂໍ້ມູນ ແລະ ມີຄວາມຮູ້ໄດ້ ເຂົ້າສາມາດຈະເປັນສະມາຊິກທີ່ທ້າວຫັນໃນ EMS. ໃນທາງກັບກັນ, ເມື່ອການສື່ສານຫາກບໍ່ພຽງພໍ ແລະ ຂາດຂໍ້ມູນ, EMS ກໍຈະອ່ອນແອ

ການສື່ສານພາຍໃນ

ISO 14001 ໄດ້ກໍານົດໄວ້ວ່າ ມັນຈະຕ້ອງມີຂະບວນການທີ່ກໍານົດໄວ້ຢ່າງຈະແຈ້ງກ່ຽວກັບການສື່ສານທີ່ກ່ຽວກັບ EMS ພາຍໃນ ແລະ ລະຫວ່າງໜ້າທີ່ຮັບຜິດຊອບແຕ່ລະລະດັບ, ແລະ ພາຍໃນ ແລະ ລະຫວ່າງໜ້າທີ່ (ເຊັ່ນ, ພະແນກ, ສະຖານທີ່ດໍາເນີນການ) ໃນອົງການຈັດຕັ້ງ. ການສື່ສານແບບນີ້ມີຄວາມຈໍາເປັນໃນຫຼາຍເຫດຜົນພື້ນຖານ, ຕົວຢ່າງ:

- ເພື່ອສະແດງໃຫ້ເຫັນການຈັດການໄດ້ປະຕິບັດການປ້ອງກັນສິ່ງແວດລ້ອມ, ປ້ອງກັນມົນລະພິດ, ປະຕິບັດລະບຽບກົດໝາຍ, ແລະ ມີການປັບປຸງ EMS ຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງ
- ເພື່ອກະຕຸ້ນໃຫ້ພະນັກງານປະຕິບັດເອກະພາບກັນ
- ເພື່ອຕອບຮັບກັບບັນຫາສິ່ງແວດລ້ອມ ຜົນກະທົບຂອງມັນ
- ເພື່ອເພີ່ມຈິດສຳນຶກກ່ຽວກັບນະໂຍບາຍສິ່ງແວດລ້ອມ, ວັດຖຸປະສົງ ແລະ ເປົ້າໝາຍ, ຂະບວນການດຳເນີນການ, ແລະ EMS
- ເພື່ອປັບປຸງຄວາມເຂົ້າໃຈພາຍໃນ ແລະ ພາກສ່ວນພາຍນອກທີ່ສົນໃຈກ່ຽວກັບ EMS ແລະ ການປະຕິບັດສິ່ງແວດລ້ອມຂອງອົງການຈັດຕັ້ງ.

ບາງເງື່ອນໄຂສະເພາະ ແລະ ພາກປະຕິບັດໃນການສື່ສານພາຍໃນຂອງ ISO 14001 ປະກອບມີ:

- ນະໂຍບາຍສິ່ງແວດລ້ອມ
- ເງື່ອນໄຂທາງດ້ານກົດໝາຍ ແລະ ອື່ນໆ
- ບັນຫາສິ່ງແວດລ້ອມທີ່ສຳຄັນ ແລະ ຜົນກະທົບຂອງມັນ
- ຈຸດປະສົງ ແລະ ເປົ້າໝາຍດ້ານສິ່ງແວດລ້ອມ
- ປຸງແປງກົດຈະກຳ, ຜະລິດຕະພັນ, ຫຼື ບໍລິການທີ່ມີຜົນແຜນງານການຈັດການສິ່ງແວດລ້ອມ
- ບົດບາດ ແລະ ໜ້າທີ່ຮັບຜິດຊອບໃນ EMS
- ຄວາມຕ້ອງການໃນການເຝິກອົບຮົມ, ຄວາມຕື່ນຕົວ, ແລະ ຄວາມສາມາດ
- ຂະບວນການດຳເນີນການ ແລະ ການຄວບຄຸມເອກະສານທີ່ອາດກະທົບຕໍ່ສິ່ງແວດລ້ອມ
- ການປະຕິບັດການກຽມພ້ອມສຳຫລັບເຫດສຸກເສີນ ແລະ ການແກ້ໄຂເຫດສຸກເສີນ
- ຄວາມຕ້ອງການໃນການຕິດຕາມ ແລະ ຕີລາຄາ, ແລະ ຜົນຂອງການຕິດຕາມ ແລະ ຕີລາຄາ

- ເຫດການກ່ຽວກັບສິ່ງແວດລ້ອມ
- ການບໍ່ປະຕິບັດລະບຽບກົດໝາຍ
- ການບໍ່ປະຕິບັດຕາມເງື່ອນໄຂຂອງ EMS
- ການປະຕິບັດການປົວແປງ ແລະ ປ້ອງ ກັນ ແລະ ຕິດຕາມ ເພື່ອຮັບປະກັນຄວາມມີປະສິດທິຜົນ
- ຜົນຂອງການກວດກາສິ່ງແວດລ້ອມ
- ຂໍ້ມູນຂ່າວສານກ່ຽວກັບ EMS ໃຫ້ແກ່ການຈັດການລະດັບສູງ
- ຜົນຂອງການທົບທວນການຈັດການຂອງ EMS
- ຄວາມມີປະສິດທິພາບຂອງ EMS.

ອາດເວົ້າໄດ້ອີກວ່າ, ທຸກໆອົງປະກອບຂອງ ISO 14001 ມີຄວາມຕ້ອງການໃນການສື່ສານບັນດາຂໍ້ມູນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ. ຂໍ້ມູນກ່ຽວກັບເລື່ອງເຫລົ່ານີ້ສາມາດຈະສົ່ງ ໄດ້ດ້ວຍຫຼາຍວິທີ. ແຕ່ຄວນຈະຮູ້ວ່າ ບໍ່ມີ “ການສື່ສານ” ອັນໃດຕໍ່ໄປນີ້ຈະມີຄຸນນະພາບແທ້ຈິງ ຖ້າບໍ່ມີການຕີຊົມລະຫວ່າງ ຜູ້ທີ່ຕັ້ງໃຈຈະຮັບ ແລະ ຜູ້ສົ່ງເພື່ອບອກໃຫ້ຮູ້ເຖິງຄວາມເຂົ້າໃຈລະຫວ່າງຄູ່ສື່ສານ:

- ສະແດງຂໍ້ມູນຂ່າວສານໃນກະດານຂ່າວ ຫຼື ຕິດຕາມບ່ອນອື່ນໆ
- ຫົວຂໍ້ເລື່ອງ ແລະ ຂໍ້ສັ່ງເກດ ຢູ່ໃນຈົດໝາຍຂ່າວຂອງບໍລິສັດ, ຖະແຫຼງການ, ບົດບັນທຶກ
- ສັ່ງເກດໃນຫົບທີ່ທ່ຳຈ່າຍ
- ຂໍ້ມູນທາງການບອກເລົ່າ ຫຼື ຂຽນໃນການຄຸ້ມຄອງ, ທີ່ປຶກສາ, ແລະ ປະຊຸມໜ່ວຍງານ
- ຂໍ້ຄວາມໃນອິນເຕີເນດຂອງອົງການຈັດຕັ້ງ
- ຂໍ້ຄວາມຈາກສື່ສານອີເລັກໂຕຼນິກ (ອີເມລ).

ການສື່ສານກັບພາກສ່ວນທີ່ສົນໃຈພາຍນອກ

ອີງຕາມ ISO 14001, ອົງການຈັດຕັ້ງໜຶ່ງ ຕ້ອງເປີດຮັບການສື່ສານກ່ຽວກັບ EMS ຂອງເຂົາເຈົ້າ, ຫຼື ບັນຫາສິ່ງແວດລ້ອມທົ່ວໄປ, ຈາກບຸກຄົນ, ກຸ່ມຄົນ, ອົງການທີ່ເປັນຕົວແທນ, ແລະ ອົງການຈັດຕັ້ງພາຍນອກອື່ນໆ.

ທັງໝົດການສື່ສານເຫຼົ່ານັ້ນຄວນ ເຮັດເປັນເອກະສານ (ຂຽນເປັນລາຍລັກອັກສອນ), ບັນທຶກ (ເຊັ່ນ, ແຟັມສຳລັບອ້າງອີງໃນຕໍ່ໜ້າ), ແລະ ຕອບຮັບຢ່າງຮຽບຮ້ອຍ ແລະ ໃຫ້ທັນເວລາ.

ໃນໂລກຂອງ ISO 14001, ບໍ່ມີອົງການຈັດຕັ້ງໃດຈະຢູ່ໂດດດ່ຽວ. ທັງໝົດຕ້ອງມີຄວາມປາດຖະໜາທີ່ຈະແລກປ່ຽນຂໍ້ມູນກ່ຽວກັບ EMS ຂອງເຂົາເຈົ້າ ແລະ ບັນຫາສິ່ງແວດລ້ອມໃນເມື່ອມີການຮ້ອງຂໍ. ບັນດາບໍລິສັດຈະປະຕິບັດແບບສະໝັກໃຈ ກ່ອນທີ່ ຈະຖືກຮ້ອງຂໍຈາກຜູ້ສົນໃຈຂ້າງນອກມັກຈະຕ້ອງໄດ້ສ້າງຄວາມເຊື່ອໝັ້ນ ແລະ ສະໜັບສະໜູນຈາກສາທາລະນະ. ISO 14001 ແນະນຳທາງໃຫ້ບັນດາອົງການຈັດຕັ້ງໃຫ້ກ້າວໄປເປັນສະມາຊິກທີ່ສົມບູນໃນຊຸມຊົນ ແລະ ວັດທະນະທຳທີ່ເຂົາດຳເນີນການຢູ່.

ບັນດາພາກສ່ວນພາຍນອກທີ່ສົນໃຈທີ່ອາດຈະມີການສື່ສານຕໍ່ກັນມີ:

- ບຸກຄົນ
- ຊົນເຜົ່າ
- ລັດຖະບານລະດັບຊາດ, ຂົງເຂດ/ແຂວງ, ແລະ ຫ້ອງຖິ່ນ ແລະ ພະນັກງານໃນຊຸມຊົນ
- ຊາວປະມົງ, ຊາວນາ, ຄົນຕັດໄມ້, ພະນັກງານປ່າໄມ້ຫ້ອງຖິ່ນ
- ລູກຄ້າຂອງອົງການຈັດຕັ້ງ
- ຜູ້ສະໜອງວັດຖຸອຸປະກອນ ແລະ ບໍລິການໃຫ້ແກ່ອົງການຈັດຕັ້ງ
- ກຸ່ມຜູ້ສົນໃຈສາທາລະນະ
- ຕົວແທນການທ່ອງທ່ຽວ, ນັກທ່ອງທ່ຽວ, ຜູ້ສົນໃຈພັກຜ່ອນ, ເຈົ້າຂອງຊັບສິນ ແລະ ທີ່ດິນ
- ສະມາຄົມນັກທຸລະກິດ

- ອົງການຈັດຕັ້ງດ້ານສິ່ງແວດລ້ອມ ແລະ ບັນດາອົງການທີ່ບໍ່ຂຶ້ນກັບລັດຖະບານອື່ນໆ (NGO)
- ມະຫາວິທະຍາໄລ, ວິທະຍາໄລ, ນັກຮຽນ ແລະ ອາຈານ
- ສະມາຄົມຂອງຊຸມຊົນ
- ຕົວແທນຂອງສື່ທາງ ໂທລະທັດ ຫຼັງສືພິມ, ວິທະຍຸ.

ທັງໝົດແມ່ນມີຄຸນຄ່າແລະໃຫ້ຄວາມສຳຄັນໂດຍອົງການຈັດຕັ້ງດ້ວຍການຊຸກຍູ້ຈາກ ISO 14001 ແລະ ຄວນຈະເກັບຮັບສາໄວ້ໃນຮູບແບບ ເຊັ່ນ:

- ນະໂຍບາຍສິ່ງແວດລ້ອມ, ບັນຫາສຳຄັນ ແລະ ຜົນກະທົບຂອງສິ່ງແວດລ້ອມ, ແລະ ວັດຖຸປະສົງ ແລະ ເປົ້າໝາຍດ້ານສິ່ງແວດລ້ອມ
- ຄຸນນະພາບ ຫຼື ການສະແດງອອກຂອງສິ່ງແວດລ້ອມ ເມື່ອທຽບກັບເງື່ອນໄຂທາງດ້ານລະບຽບກົດໝາຍ, ເຊັ່ນ, ສະພາບການປະຕິບັດກົດໝາຍ
- ແຜນການກະກຽມ ແລະ ແກ້ໄຂເຫດສຸກເສີນສຳລັບຊຸມຊົນທ້ອງຖິ່ນ
- ການຕິດຕັ້ງການຄວບຄຸມມົນລະພິດໃໝ່ໃນສະຖານທີ່ດຳເນີນການ
- ແຜນງານການຕິດຕາມ ແລະ ປະເມີນ ສິ່ງແວດລ້ອມ
- ບຸກຄົນຕິດຕໍ່ພົວພັນໃນອົງການຈັດຕັ້ງເພື່ອ ການຊົດເຊີຍ, ຕິຊົມ, ແລະ ສືບສວນ.

ການສື່ສານກັບພາກສ່ວນທີ່ສົນໃຈພາຍນອກມັນມີຄວາມທ້າທາຍຫຼາຍກວ່າພາຍໃນ, ແຕ່ຄວາມພະຍາຍາມກໍ່ມີຄຸນຄ່າສູງໃນແງ່ພາບພົດຄວາມເຊື່ອໝັ້ນຂອງສາທາລະນະ, ແລະ ພາບພົດຂອງອົງການຈັດຕັ້ງ. ບາງວິທີທີ່ສາມາດສົ່ງຂໍ້ມູນຂ່າວສານພາຍນອກມີ:

- ບົດລາຍງານສິ່ງແວດລ້ອມປະຈຳປີຂອງອົງການຈັດຕັ້ງ
- ບົດລາຍງານເຖິງລັດຖະບານຕາມລະບຽບຫຼັກການ ແລະ ສິ່ງອື່ນໆ
- ຈົດໝາຍຂ່າວຂອງບໍລິສັດ

- ຖະແຫຼງການຂອງສະມາຄົມອຸດສາຫະກຳ
- ຫົວເລື່ອງໃນສີ່ຂ່າວ ແລະ ສຳພາດບຸກຄົນຂອງບໍລິສັດ
- ການໂຄສະນາ
- ວັນເປີດກິດຈະການ, ສະຖານທີ່ທ່ອງທ່ຽວ
- ປະຊຸມລະດັບຊຸມຊົນ
- ສາຍດ່ວນທາງໂທລະສັບສຳລັບຄຳຕິຊົມ ຫຼື ຮຽກຮ້ອງ
- ອິນເຕີເນັດເວັບໄຊຕ໌ຂອງອົງການຈັດຕັ້ງ.
- ການສື່ສານກັບພາຍນອກກ່ຽວກັບ EMS ເປັນສິ່ງທີ່ຖືກຕ້ອງ ແລະ ຄວນເຮັດ.

ຍ້າອີກເທື່ອໜຶ່ງວ່າໃນຈຳນວນສີ່ເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ມີແບບໃດແມ່ນແບບຂອງການສື່ສານ ຖ້າບໍ່ມີໂອກາດໃຫ້ທັງສອງຝ່າຍໄດ້ສະໜອງຂໍ້ມູນຄືນ ແລະ ຮັບປະກັນຄວາມເຂົ້າໃຈຂອງເຂົາເຈົ້າ. ເຮັດຢ່າງພິຖິພິຖົນ ຮຽບຮ້ອຍສາມາດເຮັດໃຫ້ສື່ສານເປັນສວນທີ່ສວຍງາມອັນໜຶ່ງໄດ້; ຖ້າເຮັດບໍ່ດີມັນຈະກາຍເປັນທົ່ງຂອງປ່າໜາມ ອັນໜຶ່ງ.

ສະຫຼຸບບັນດາຈຸດສຳຄັນ

- ການສື່ສານເປັນຂະບວນການສອງດ້ານທີ່ເຮັດໃຫ້ເກີດມີຄວາມເຂົ້າໃຈຊຶ່ງກັນແລະກັນ.
- ຖ້າບໍ່ມີການພິຈາລະນາບັນຫາຢ່າງຄັກແນ່, ມັນກໍຈະເປັນຂໍ້ຄວາມທຳມະດາ - ຫຼື ເປັນຂໍ້ມູນທີ່ຜິດ.
- ການສື່ສານພາຍໃນທີ່ມີປະສິດທິຜົນເປັນຈຸດແຂງຂອງ EMS.
- ISO 14001 ສິ່ງເສີມການສື່ສານກັບພາຍນອກກ່ຽວກັບບັນຫາສິ່ງແວດລ້ອມທີ່ສຳຄັນຢ່າງເຂັ້ມແຂງ.
- ອົງການຈັດຕັ້ງທີ່ມີ ISO 14001 EMS ຕ້ອງໄດ້ຮັບເອກະສານ ແລະ ຕອບຮັບການສືບສວນບັນຫາ ແລະ ຄຳຕິຊົມຈາກພາກສ່ວນທີ່ສົນໃຈພາຍນອກ.