

4.5.2 ข้อบกพร่อง การป้องกันและการแก้ไข

ข้อบกพร่องคืออะไร

“มีข้อบกพร่องในระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม” คำกล่าวนี้ไม่มีองค์กรใดต้องการได้ยินจากผู้ตรวจประเมินหรือผู้จัดการ จะเห็นได้ว่าไม่มีใครตั้งใจจะทำให้เกิดข้อบกพร่อง แต่ว่าถ้ามองในแง่บวกการค้นพบข้อบกพร่องคือโอกาสที่องค์กรจะได้ปรับปรุงระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมและผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมโดยรวม ในมุมมองของผู้ตรวจประเมิน (กล่าวคือ องค์กรที่ให้ใบรับรอง) ข้อบกพร่องมี 2 ชนิด คือข้อบกพร่องหลักและข้อบกพร่องเล็กน้อย

ISO 14001 ข้อ 4.5.2 ข้อบกพร่อง การป้องกันและการแก้ไข กล่าวไว้ว่า

องค์กรต้องจัดให้มีและคงรักษาไว้ซึ่งวิธีปฏิบัติสำหรับความรับผิดชอบและอำนาจในการจัดการและการสืบสวนข้อบกพร่อง การปฏิบัติการเพื่อบรรเทาผลกระทบใดๆที่เกิดขึ้น และเพื่อริเริ่มการป้องกันและแก้ไขและทำให้เสร็จสิ้น

การแก้ไขหรือการป้องกันใดๆในการขจัดสาเหตุของข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นจริงหรือที่อาจเกิดขึ้นต้องมีความเหมาะสมกับขนาดของปัญหา และมีความพอเพียงกับผลกระทบสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้น

องค์กรต้องจัดบันทึกการเปลี่ยนแปลงใดๆลงในเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นผลมาจากการปฏิบัติการป้องกันและการแก้ไข

ข้อบกพร่องหลัก

เป็นข้อบกพร่องที่ทำให้เกิดผลเสียร้ายแรงต่อความมั่นคงและความมีประสิทธิผลของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม มีตัวอย่างดังนี้ :

- ข้อกำหนด ISO 14001 ที่ไม่ได้นำไปปฏิบัติ เช่น ขาดแผนงานการติดตามตรวจสอบการปฏิบัติตามข้อกำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ หรือความล้มเหลวของการจัดทำเอกสารกำหนดบทบาทและความรับผิดชอบในระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม
- ไม่ได้จัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน เช่น ไม่มีขั้นตอนการตอบข้อซักถามและข้อร้องเรียนจากหน่วยงานภายนอก หรือขาดขั้นตอนการควบคุมเอกสารที่มีประสิทธิภาพ
- ความล้มเหลวในการดำเนินการป้องกันและแก้ไขข้อบกพร่อง
- ข้อบกพร่องเล็กน้อยหลายๆข้อรวมกัน

ข้อบกพร่องเล็กน้อย

เป็นข้อข้อบกพร่องที่ไม่ส่งผลกระทบต่อความรุนแรงต่อการดำเนินงานของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม เช่น :

- มีบุคคลจำนวน 1 คนหรือ 2-3 คน (จากจำนวนมาก) ที่ไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติที่ถูกต้องซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม หรือทำให้การปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ทันสมัยตามกำหนดการขององค์กรล้มเหลว
- ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ต้องการการปรับปรุงอีกเพียงเล็กน้อยเพื่อให้เกิดประสิทธิผล เช่น ไม่มีการปรับปรุงรายการกฎหมาย ในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา หรือผู้รับเหมาไม่ได้รับข้อมูลตามข้อกำหนดของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม
- การบันทึกไม่สมบูรณ์ เช่น บันทึกการซ่อมบำรุงเครื่องจักรบำบัดกากของเสียขาดหายไป (แต่ไม่มีหลักฐานว่าเครื่องจักรนั้นเสีย ซึ่งหากเครื่องจักรเสียก็จะเป็นข้อบกพร่องหลัก) หรือการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมเรื่องความตระหนักในระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมไม่สมบูรณ์ (แต่ได้จัดการฝึกอบรม มิฉะนั้นแล้วจะกลายเป็นข้อบกพร่องหลัก)

การดำเนินการป้องกันและแก้ไขคืออะไร

การแปลความหมายนิยามของการป้องกันและการแก้ไขมีที่แตกต่างกันอยู่เล็กน้อย ความหมายอย่างเป็นทางการตามมาตรฐาน ISO การปฏิบัติการแก้ไข คือการกระทำหลังจากเกิดความบกพร่องหรือเกิดอุบัติการณ์ทางสิ่งแวดล้อมหรือเหตุฉุกเฉินขึ้น เป็นการกระทำเพื่อป้องกันการเกิดเหตุการณ์เดิมซ้ำหรือเกิดข้อบกพร่องหรือสถานการณ์ฉุกเฉินซ้ำอีก ส่วนการปฏิบัติการป้องกัน ตามความหมายของ ISO หมายถึง การกระทำล่วงหน้าเพื่อป้องกันข้อบกพร่องที่อาจเกิดขึ้น

สำหรับคำนิยามที่มีผู้อื่นให้ไว้กล่าวว่า การปฏิบัติการแก้ไขคือการปฏิบัติทันทีหลังค้นพบข้อบกพร่องหรืออุบัติการณ์หรือเหตุฉุกเฉินเพื่อแก้ปัญหาเฉพาะหน้าและควบคุมสถานการณ์ให้ได้ ส่วนการปฏิบัติการป้องกัน คือ การดำเนินการตามขั้นตอนเพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหาและนำไปเปลี่ยนแปลงระบบเพื่อกำจัดความเสี่ยงในการเกิดปัญหาซ้ำ การปฏิบัติการป้องกันอาจเป็นการกำจัดต้นตอข้อบกพร่องหรืออุบัติการณ์ที่อาจเกิดขึ้นด้วยเช่นเดียวกับคำนิยามของ ISO 14001

คำนิยามทั้งสองกลุ่มนั้นมีความมุ่งหมายเหมือนกันคือ การปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขนั้นคือ :

- เป็นสิ่งที่สำคัญที่จะช่วยให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม
- ต้องกระทำทันที
- ต้องอยู่บนพื้นฐานของการทดสอบและความเข้าใจสาเหตุของปัญหา

จะทำการปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขอย่างไร

ขั้นตอนต่อไปนี้จะสามารถใช้ระบุ สืบสวนและวิเคราะห์สาเหตุ แล้วทำการตัดสินใจและนำไปปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขสำหรับข้อบกพร่องในระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม

1. ระบุข้อบกพร่องในระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมจากการตรวจตราเป็นประจำ หรือการติดตามตรวจสอบ การตรวจประเมินด้านสิ่งแวดล้อม การวิเคราะห์แนวโน้ม การสังเกตของพนักงานหรือผู้บริหาร ข้อร้องเรียน ประสิทธิภาพหรือวิธีการอื่นๆ
2. สืบสวนปัญหาโดยทีมงานที่มีความรู้รวมทั้งพนักงานที่ปฏิบัติการใกล้ชิดกับเหตุการณ์ในพื้นที่มีปัญหา และบุคคลที่มีอำนาจและนำวิธีการแก้ไขปัญหาไปปฏิบัติ การสืบสวนเป็นการค้นหาสาเหตุของปัญหา แจกแจงปัญหาอย่างเป็นระบบ และไม่ยึดติดอยู่กับอาการปัญหาภายนอกหรือ “แก้ไข(อย่างรวดเร็ว)โดยวิธีทางวิศวกรรม”
3. วิเคราะห์ปัญหาอย่างละเอียดถี่ถ้วนและถูกต้อง ตรวจสอบวิธีการแก้ปัญหาหลายวิธี แล้วเลือกวิธีการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิผลและยั่งยืนมากที่สุด จากข้อกำหนด ISO 14001 เสนอว่าการปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขต้องมีน้ำหนักเพียงพอที่จะสามารถแก้ไขปัญหาใหญ่ๆได้และต้องมีขอบเขตกว้างขวางเพียงพอที่จะลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมใดๆได้ (กล่าวคือ เหมาะสมกับความรุนแรงของปัญหาและลักษณะของผลกระทบสิ่งแวดล้อม) ในแง่ของกฎหมาย การป้องกันและแก้ไขเป็นเรื่องของความขยันหมั่นเพียร กล่าวโดยสรุปวิธีการแก้ปัญหาควรแก้ที่สาเหตุซึ่งจะทำให้ปัญหาหมดไป
4. นำแผนปฏิบัติการและหมายกำหนดการไปใช้ในการแก้ปัญหาทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยกำหนดบุคคลที่รับผิดชอบ แผนปฏิบัติการนี้จะกลายเป็นส่วนหนึ่งของแผนงานการจัดการสิ่งแวดล้อม
5. ต้องติดตามตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอถึงความก้าวหน้าในการนำการป้องกันและการแก้ไขไปปฏิบัติที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมและติดตามผลอย่างต่อเนื่องเพื่อทำให้มั่นใจว่าการเปลี่ยนแปลงแก้ไขให้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ
6. การเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการปฏิบัติงานใดๆที่เป็นผลมาจากการปรับปรุงระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมต้องจัดทำเป็นเอกสารและบุคคลที่เกี่ยวข้องต้องได้รับทราบและได้ฝึกอบรมขั้นตอนการปฏิบัติงานใหม่นี้

ข้อบกพร่องในมุมมองของผู้ให้ใบรับรอง ISO14001

ถ้าหากมีการตรวจพบข้อบกพร่องหลักในระหว่างการตรวจประเมิน ก็จะเลื่อนการออกใบรับรอง ISO 14001 ออกไปจนกว่าจะได้แก้ไขข้อบกพร่องนั้นจนเป็นที่พอใจของผู้ตรวจประเมิน การแก้ไขและการตรวจประเมินต้องทำภายใน 90 วัน มิฉะนั้นแล้วจะต้องทำการตรวจประเมินใหม่

ทั้งหมด ทำให้ระยะเวลาการได้รับใบรับรองออกไปอีก สำหรับข้อบกพร่องเล็กน้อย ผู้ตรวจประเมินจะขอให้เขียนเป็นแผนงานการแก้ไขปัญหภายใน 60 วัน ถ้าแผนนั้นส่งภายในกำหนดและเป็นที่น่าพอใจ ผู้ตรวจประเมินอาจให้ดำเนินการออกใบรับรอง ISO 14001 ต่อไป ส่วนการตรวจสอบว่าได้มีการปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขแล้วจะดำเนินการในการตรวจประเมินครั้งต่อไป โดยปกติคือภายใน 6 เดือน

การพิจารณาข้อบกพร่องขั้นสุดท้าย

โดยธรรมชาติแล้วระบบเป็นเครือข่ายที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงกัน ความล้มเหลวหรือมีจุดอ่อนที่ส่วนใดส่วนหนึ่งของระบบจะส่งผลกระทบต่อส่วนอื่น ๆ ไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง การแก้ไขความบกพร่องของข้อกำหนดข้อหนึ่งของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างทันการณ่นั้นเป็นสิ่งที่สำคัญมากต่อการคงอยู่ของทั้งระบบ โดยปกติแล้วปัญหาหนึ่งจะชักนำให้เกิดปัญหาอื่น ๆ ตามมา ความล้มเหลวของการจัดการกับปัญหาอย่างทันที่อาจจะทำให้ระบบล้มเหลวด้วยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

สรุปประเด็นสำคัญ

- การสื่อสารเกี่ยวกับข้อบกพร่องอย่างเปิดเผยและทันเวลาโดยไม่กลัวการถูกทำโทษเป็นสิ่งจำเป็น
- บุคคลที่มีอำนาจในการริเริ่มและดำเนินการตามการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นใด ๆ ต้องเป็นผู้รับผิดชอบต่อการปฏิบัติการป้องกันและแก้ไข
- ต้องมีการสืบสวนทั้งอาการและรากเหง้าสาเหตุของข้อบกพร่องอย่างทั่วถึง
- บุคคลทุกระดับที่รับผิดชอบและมีความรู้เกี่ยวกับพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจากข้อบกพร่องควรมีส่วนเกี่ยวข้องในการสืบสวนข้อบกพร่อง
- ต้องกำหนดวิธีการที่ถาวรในการแก้ไขปัญหาและป้องกันมิให้เกิดปัญหาซ้ำอีกและนำไปปฏิบัติโดยทันที
- วิธีการแก้ไขปัญหาคควรเป็นการเปลี่ยนแปลงสิ่งที่เป็นพื้นฐานของปัญหา (กล่าวคือการปรับปรุงระบบ) ไม่ใช่เพียงแค่จัดการกับอาการของปัญหา
- การนำวิธีการแก้ไขปัญหาไปปฏิบัติต้องมีการติดตามตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่าได้ผลลัพธ์เป็นไปตามที่ต้องการ
- ต้องปรับเปลี่ยนเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการปฏิบัติการป้องกันและแก้ไข รวมทั้งต้องแจ้งให้บุคคลที่เกี่ยวข้องทราบและได้รับการฝึกอบรม