

ความรู้ Knowledge (เผยแพร่)

เทคนิคการตรวจประเมินระบบ ISO14001

การรวบรวมหลักฐาน

หลักฐานการตรวจประเมินถูกรวบรวมจะได้มาจาก การตรวจสอบเอกสาร/บันทึก, การสังเกตกิจกรรมและสภาพต่างๆ รวมถึง การสัมภาษณ์ในระหว่างการตรวจประเมิน ผู้ตรวจจะทำการรวบรวมหลักฐาน เท่าที่จะทำให้ผู้ตรวจสามารถ ระบุโอกาสสำหรับการปรับปรุงให้ดีขึ้น ซึ่งเป็นหัวใจของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมที่เน้นในเรื่อง (การป้องกันมลพิษ และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง) โอกาสในการปรับปรุงในที่นี้ อาจเป็นทางด้านเทคนิคการจัดการมลพิษ หรือ วิธีการปฏิบัติ ทางด้านเทคนิคอาจเกี่ยวข้องกับการสร้าง Bund , การตัดแปลงเครื่องมือ ฯลฯ การเปลี่ยนแปลงวิธีปฏิบัติอาจเกี่ยวข้องกับการเพิ่มความถี่ของการตรวจติดตาม , การจัดทำบันทึกที่แตกต่างออกไป หรือ การ เปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานอื่นๆ

การตรวจสอบเอกสาร (Review)

ระหว่างการตรวจประเมินระบบ EMS ผู้ตรวจประเมินต้องตระหนักว่า ระบบเอกสารทั้งหมด (ไม่ว่าจะหนา บาง ขนาดไหน) นั้นถูกออกแบบมาเพื่อทำให้มั่นใจว่า ถ้อยแถลงนโยบายสิ่งแวดล้อมจะได้รับการนำมาปฏิบัติ ประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อมที่มีนัยสำคัญจะได้รับการจัดการและมุ่งสู่การบรรลุ ที่ซึ่งวัตถุประสงค์ทางด้านสิ่งแวดล้อม

ระเบียบปฏิบัติต้อง มีเกณฑ์ วิธีการที่เพียงพอในการทำให้องค์กร บรรลุเป้าหมาย

บันทึกต้องมีความพอเพียงที่จะแสดงความสอดคล้อง กับกฎหมาย , แสดงให้เห็นถึงความคืบหน้าไปสู่เป้าหมายและได้มีการปฏิบัติตามระเบียบ ปฏิบัติ

ในการพิจารณาความเพียงพอเหมาะสมของระเบียบ ปฏิบัติ ผู้ตรวจประเมินไม่เพียงแต่ต้องทำการประเมินว่า ได้มีการปฏิบัติตามสอดคล้องกับ ระเบียบปฏิบัติ แต่ต้องรวมถึงการพิจารณาว่าระเบียบปฏิบัตินั้น ช่วยส่งผลให้องค์กรบรรลุถึงวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้หรือไม่ หรือ ทำให้เกิดการปรับปรุงที่ดีขึ้นหรือไม่ การตรวจประเมินที่เน้นการกระทำตามขั้นตอน กฎเกณฑ์ ที่ระบุในระเบียบปฏิบัติ แต่เพียงอย่างเดียวสำหรับระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมจะทำให้องค์กรแย่ลง เนื่องจากเป็นการเน้นการตอกย้ำทำสิ่งเดิมๆ ไม่ใช่เน้นในการปรับปรุงทำสิ่งต่างๆให้ดีขึ้น ผู้ตรวจประเมินระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมจำเป็นต้องเข้าใจหลักการนี้

การสังเกต (View)

ผู้ตรวจประเมินด้านสิ่งแวดล้อม ต้องเป็นคนช่างสังเกต ช่างคิด ขณะเดินสำรวจตรวจสอบบริเวณสถานที่ ควรมองดูรอบๆ เพื่อระบุหลักฐานของความเสี่ยงด้านประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อมที่อาจเป็นไปได้ หรือมีการปฏิบัติที่ขัดกับระเบียบปฏิบัติที่เขียนไว้หรือไม่ หรือมีโอกาสในการปรับปรุงให้ดีขึ้นหรือไม่

ความรู้ Knowledge (เผยแพร่)

ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ต้องทำบันทึกไว้ และเริ่มตั้งคำถามต่างๆ เริ่มต้นในการทำการตรวจประเมินในประเด็นที่สังเกตเห็น

การสัมภาษณ์ (Interview)

การสัมภาษณ์เป็นส่วนที่สำคัญมากของการตรวจ ประเมินไม่ว่าเป็นการตรวจประเมินภายใน หรือภายนอก คนเป็นคนจัดทำ และ นำระบบไปปฏิบัติ คนเป็นผู้กำหนด ปัจจัย ที่เหลือไม่ว่า Method Material

Measurement Machine

พนักงานทุกคนเป็นส่วนหนึ่งของระบบ และ ต้องแสดงให้เห็นว่าพวกเขาเข้าใจในบทบาทและความรับผิดชอบของตน การสัมภาษณ์จึงเป็นการตรวจสอบการกระทำเทียบกับระบบสิ่งแวดล้อมที่ระบุและ ระเบียบปฏิบัติ ผู้ตรวจประเมินต้องมีการตั้งคำถามที่ดี เพื่อให้สามารถทำให้ผู้ถูกตรวจประเมินจะสามารถตอบได้ตรงคำถาม และเหมาะสม

ผู้ตรวจประเมินต้องทำการสัมภาษณ์พนักงานเกือบ ทุกระดับ ดังนั้นผู้ตรวจต้องรู้วิธีการตั้งคำถามที่เหมาะสมกับระดับความรู้และความรับผิดชอบ ของพนักงานในแต่ละระดับ

บ่อยครั้งที่ ระเบียบปฏิบัติไม่สามารถนำไปสู่รายละเอียดจากการสัมภาษณ์ได้ ดังนั้นวิธีที่ดีในการสัมภาษณ์คือ คำถามประเภท " อะไรที่คุณจะทำ ถ้า....." และนำคำตอบไปเปรียบเทียบกับระเบียบปฏิบัติ

บ่อยครั้งที่ผู้ถูกสัมภาษณ์ จะตอบถึงสิ่งที่เขาเชื่อว่าควรจะเป็น หรือ ตอบสิ่งที่เขาคิดว่าผู้ตรวจประเมินต้องการได้ยิน ไม่ใช่ความจริง ดังนั้นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ต้องได้รับการยืนยันซ้ำด้วยหลักฐานประเภทอื่นเสมอ เช่น หลักฐานที่มีการบันทึกไว้ , สิ่งที่ได้การสังเกต หรือการสัมภาษณ์อื่นๆ มีแต่ผู้ตรวจประเมินที่อ่อนต่อโลก อ่อนประสบการณ์เท่านั้นที่จะพึงใจ ปักใจเชื่อสิ่งที่เขาได้ยินโดยไม่พิสูจน์

ซึ่งได้รับการยืนยันจากการตรวจประเมินต้องได้ รับการบันทึกไว้ด้วย เช่นหากผู้ตรวจประเมินใช้คำว่า " ขอดูบันทึกหน่อย " และบันทึกได้ถูกนำมาแสดง หลักฐานทั้งสองต้องทำการบันทึกไว้ด้วย

เนื่องจากการสัมภาษณ์เป็นส่วนสำคัญของการตรวจประเมิน แนวทางพื้นฐานที่ควรรู้ มีดังนี้

คำถามแบบปิด ต้องการคำตอบแบบสั้นๆ ปกติจะเป็น ใช่ / ไม่ใช่ หรือ วลีสั้นๆ เช่น

- คุณเก็บระเบียบปฏิบัติของการกำจัดของเสียไว้ที่ไหน ?
- คุณเคยได้รับการบอกเล่าถึงนโยบายหรือไม่
- คุณทำการบันทึกข้อมูลทุกวันหรือเปล่า ?

ไม่ควรใช้คำถามนี้มากนัก มิฉะนั้นผู้ถูกตรวจประเมินอาจรู้สึกว่าเขาถูกถามอย่างเป็นทางการเกินไป และตื่นตระหนกกับคำถาม

ความรู้ Knowledge (เผยแพร่)

คำถามแบบเปิด ต้องการคำตอบแบบบรรยาย และเปิดโอกาสให้ผู้ถูกตรวจประเมิน ได้พูดอย่างอิสระมากขึ้น

- คุณจัดการอย่างไรกับการกำจัดของเสีย ?
- คุณรู้อะไรบ้างเกี่ยวกับนโยบาย ?
- คุณมีการบันทึกข้อมูลอย่างไร ?

ผู้ตรวจประเมินที่ขาดประสบการณ์จำนวนมาก ถูกชักชวนให้ตอบคำถามแทนผู้ถูกตรวจประเมิน หรือ ตอบคำถามที่เขาตั้งขึ้นเอง (ชวนคุย แกล้งทำเป็นไม่รู้ แกล้งถกเถียง)

โดยทั่วไปแล้ว ผู้ตรวจประเมินควรที่รู้จักที่จะฟัง และควรพูดน้อยกว่าผู้ถูกตรวจประเมิน (ซึ่งเป็นทักษะที่ฝึกไม่ถนัด) แต่ควรแสดงความตั้งใจต่อคำตอบที่ได้รับจากผู้ถูกตรวจประเมิน อยากรู้ก็ตามผู้ตรวจประเมินควรควบคุมการสัมภาษณ์ และทำให้มั่นใจว่าได้ดำเนินการตามแนวทางของหัวข้อตรวจสอบที่ต้องการ รวมถึงควรปิดการสัมภาษณ์ เปลี่ยนประเด็นเมื่อได้ข้อมูลครบแล้ว

แนวทางอื่นๆ ที่น่าสนใจ มีดังต่อไปนี้

สัมภาษณ์ในลักษณะสบายๆ

- ทำให้เกิดความร่วมมืออย่างเต็มที่ของผู้ถูกสัมภาษณ์ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญ ผู้ถูกสัมภาษณ์รู้สึกคุ้นเคย รู้สึกปลอดภัย รู้สึกไม่ได้ถูกคาดคั้น เขาจะให้ข้อมูลที่ครบถ้วน และกระตือรือร้น
- ทำให้มั่นใจว่าผู้ถูกสัมภาษณ์ทราบเป็นอย่างดีถึงจุดประสงค์ของการสัมภาษณ์

เริ่มต้นด้วยคำถามที่ง่าย ๆ

- อย่าทำทนายผู้ถูกสัมภาษณ์
- การประนีประนอมยอมดีกว่าการเผชิญหน้า แม้ว่าคำตอบอาจขัดแย้งกับหลักฐาน ต้องรู้จักการรักษาหน้า

หลีกเลี่ยงการแสดงความคิดเห็น

- ไม่แสดงออกในลักษณะต่อต้านหรือวิพากษ์วิจารณ์ระบบของการแสดงปฏิบัติการ หรือ ความชื่นชมศรัทธา ต่อบางสิ่งบางอย่าง เพราะหน้าที่ท่านคือผู้ตรวจประเมิน ทำการประเมิน ไม่ใช่พนักงานหรือสวมวิญญาน การเป็นคุณครูขณะทำการตรวจประเมิน

หลีกเลี่ยงการลงความคิดเห็นล่วงหน้า

- อย่าตัดสินหรือสรุปว่าเป็นเช่นนั้น โดยใช้พื้นฐานประสบการณ์ที่เคยมีมา
- ความรู้ก่อนหน้าอาจนำท่านไปสู่การสันนิฐาน คาดเดาว่าน่าจะเป็นเช่นนั้น เช่นนี้

มีความยืดหยุ่น

- จงถามคำถามใหม่ในลักษณะอื่น ทันทีที่ไม่แน่ใจว่าผู้ตอบเข้าใจคำถามหรือไม่ หรือจะสามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจนหรือไม่

ความรู้ Knowledge (เผยแพร่)

ให้การสนับสนุน

- ยิ้ม และมีไมตรีต่อผู้ถูกสัมภาษณ์ - ให้คำที่นำมาซึ่งการตอบรับอย่างเต็มที่

ตั้งใจฟัง

- แสดงกิริยาท่าทางและสายตา ว่าคุณกำลังตั้งใจ และจดบันทึก
- กระตุ้นผู้ถูกสัมภาษณ์ ให้ยึดตามข้อเท็จจริง

คงไว้ซึ่งความกระจำ

- ทวนคำตอบของผู้ตอบ เพื่อมีความเป็นไปได้อันจะเข้าใจผิด
- ขอข้อมูลทีนอกเหนือออกไป หากพบว่าขาดความชัดเจน
- สรุปคำตอบที่ได้ และ ให้เวลาแก่ผู้ตอบสำหรับแก้ไขส่วนที่เข้าใจผิดพลาด
- อย่าถามแบบเป็นทางการ
- ทำเพื่อเป็นการช่วยเหลือ มิใช่การตำหนิ

บันทึกคำตอบทั้งหมด

- ควรบันทึกผลการสัมภาษณ์ทันที ระหว่างการสัมภาษณ์ เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากผู้ตรวจประเมินเอง หลังจากเวลาผ่านไป

การประเมินผลหลักฐาน

เมื่อได้ทำการตรวจประเมินเสร็จสมบูรณ์แล้ว คณะผู้ตรวจประเมินจำเป็นต้องมีเวลาในการประเมินผลของสิ่งที่ได้พบ และเตรียมการสำหรับการปิดประชุม เวลาในส่วนนี้มีความสำคัญที่ซึ่งควรมีการกำหนดไว้ในแผนการตรวจประเมิน

รายงานของการกระทำที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด จะถูกเตรียมขึ้นในช่วงนี้ เพื่อที่จะอภิปรายกันในเวลาปิดประชุม และ การแก้ไขที่เป็นไปได้ จะถูกพิจารณาเพื่อหาข้อตกลงกันในการประชุม