

Environmental Auditing

การตรวจประเมินระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม

ISO 14001:2015

รศ.สยาม อรุณศรีมรกต

คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ประเภทของการตรวจประเมิน

First Party Audit (Internal Audit)

Second Party Audit (Supplier Audit)

Third Party Audit (Certification Audit)

คำศัพท์ด้านการตรวจประเมิน

- Audit Plan
 - Audit Program
 - Audit Scope
 - Auditing
 - Audit criteria
 - Audit Evidence
 - Audit Finding
 - Audit Conclusion
- Auditor
 - Auditee
 - Audit Committee
 - Technical Expert

การตรวจประเมินระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม

- เพื่อให้ผู้ตรวจประเมินมีมุมมองที่เหมาะสมและถูกต้องเกี่ยวกับการตรวจประเมิน
- เพื่อเป็นการเปิดโอกาสในการปรับปรุงการดำเนินการISO14001 โดยการแก้ไข ปัญหาและทำการป้องกัน
- เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง
- องค์การการดำเนินการจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการดำรงไว้ซึ่ง ระบบอย่างถูกต้อง

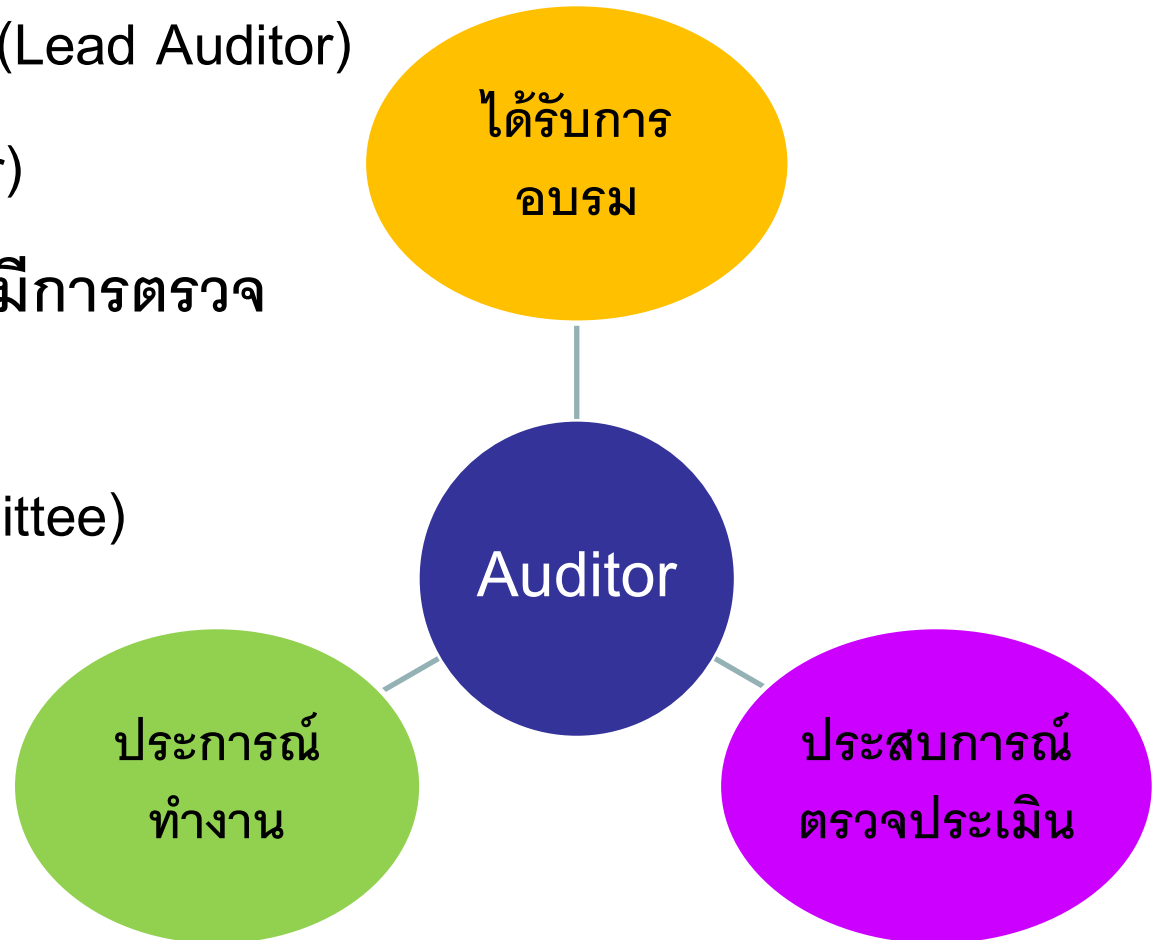
หลักการพื้นฐานการตรวจประเมิน

- การดำเนินการด้วยความมีจริยธรรม
- การนำเสนอข้อเท็จจริงอย่างถูกต้อง
เที่ยงตรงและยุติธรรม
- การตรวจประเมินอย่างมืออาชีพ
- ความเป็นอิสระ
- การตรวจประเมินต้องอยู่บนพื้นฐานของ
หลักฐาน



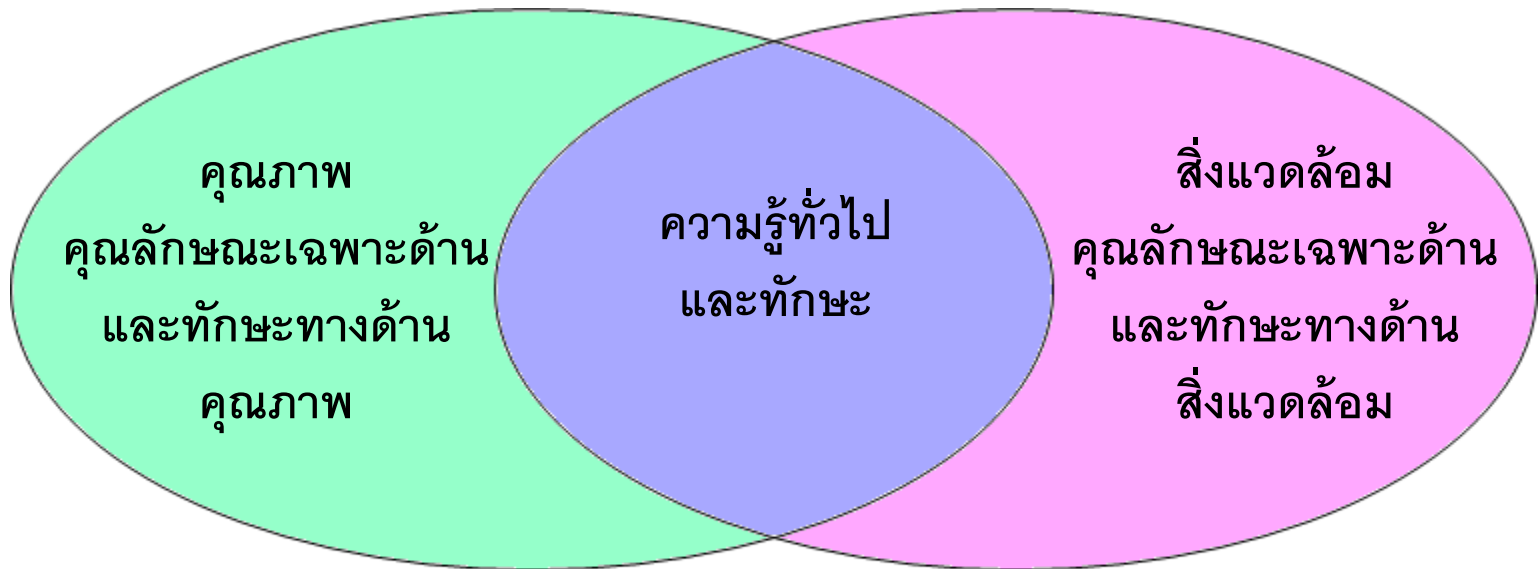
บุคคลที่เกี่ยวข้องในการตรวจประเมิน

- หัวหน้าผู้ตรวจประเมิน (Lead Auditor)
- ผู้ตรวจประเมิน (Auditor)
- ผู้ว่าจ้างหรือผู้ร้องขอให้มีการตรวจประเมิน (Client)
- ผู้ถูกตรวจประเมิน (Auditee)



ความรู้ความสามารถของผู้ตรวจประเมิน

ความสามารถ



การศึกษา ประสบการณ์การทำงาน การอบรมผู้ตรวจประเมิน
ประสบการณ์การตรวจประเมิน

คุณลักษณะส่วนบุคคลที่พึงประสงค์

ที่มา: ประยุกต์มาจาก ISO 19011(สำนักงานมาตรฐานอุตสาหกรรม, 2556)

คุณสมบัติส่วนบุคคลของผู้ตรวจประเมิน

- มีจรรยาบรรณ มีความซื่อสัตย์
- ไม่ลำเอียงไปทางฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง
- มีความสุขุมรอบคอบ
- เปิดใจ ไม่เอาความคิดตนเองเป็นใหญ่
- ยึดตามหลักฐานจากการตรวจประเมินอย่างมีเหตุผล
- เป็นผู้รับฟังที่ดีกับผู้รับการตรวจประเมิน
- ทักษะในการเจรจาต่อรอง มีไหวพริบปฏิภาณดี
- เป็นผู้ช่างสังเกต



คุณสมบัติส่วนบุคคลของผู้ตรวจประเมิน

- เป็นผู้เข้าใจสิ่งต่าง ๆ ได้ง่าย
- มีความคล่องตัวสามารถปรับตัวได้ง่าย
- มีความมุ่งมั่นตั้งใจในจุดมุ่งหมายที่ต้องทำให้สำเร็จ
- มีความสามารถในการตัดสินใจอย่างถูกต้องบนพื้นฐานของหลักฐาน เหตุผลด้วยการวิเคราะห์อย่างถูกต้อง เชื่อมโยงกับการทำงาน และเชื่อมโยงกับการจัดการสิ่งแวดล้อมได้
- มีความเชื่อมั่นในตนเอง



ความรู้และทักษะทั่วไปของ *Lead auditor*

- มีการวางแผนการตรวจประเมินและมีทักษะการใช้ทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพระหว่างการตรวจประเมิน
- เป็นตัวแทนคณะผู้ตรวจประเมินในการติดต่อกับลูกค้าและผู้ถูกตรวจประเมิน
- ดำเนินการและกำกับดูแลการตรวจประเมินของสมาชิกผู้ตรวจประเมิน
- การจัดเตรียมข้อปฏิบัติและข้อแนะนำสำหรับผู้ตรวจประเมินที่อยู่ระหว่างการฝึกฝน
- เป็นผู้นำคณะกรรมการตรวจประเมินเพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน
- ป้องกันและแก้ปัญหาความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น
- การเตรียมและการทำรายงานการตรวจประเมิน

ความรู้และทักษะทั่วไปของผู้ตรวจประเมิน

- สามารถประยุกต์พื้นฐานการตรวจประเมิน ปฏิบัติตามขั้นตอนการตรวจ และทราบถึงเทคนิคการตรวจประเมินที่ดี
- วางแผนและบริหารงานการตรวจประเมินอย่างมีประสิทธิภาพ และจะต้องประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมินภายใต้ระยะเวลาและทรัพยากรที่จำกัด
- จัดการตรวจประเมินให้เหมาะสมตรงกับตารางเวลาที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ
- จัดลำดับและความมุ่งเน้นประเด็นที่สำคัญในการตรวจประเมิน
- เก็บรวบรวมข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการสัมภาษณ์ การฟัง การสังเกต และทบทวนเอกสารการบันทึกข้อมูล
- การใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างในระหว่างการตรวจประเมิน
- มีการทวนสอบข้อมูลที่เก็บระหว่างการตรวจประเมิน เพื่อความถูกต้องและเที่ยงตรงจากข้อมูล

ความรู้และทักษะทั่วไปของผู้ตรวจประเมิน

- ยืนยันความเพียงพอและเหมาะสมของหลักฐานและสรุปผลอย่างน่าเชื่อถือ
- ประเมินปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของผลการตรวจประเมินและข้อสรุป
- ความสามารถในการเตรียมจัดทำรายงานการตรวจประเมิน และต้องดำเนินการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง
- การรักษาความลับของหลักฐานและความปลอดภัยของข้อมูล เป็นจรรยาบรรณพื้นฐานที่สำคัญของผู้ตรวจประเมิน
- การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ และการแปลภาษา



ความรู้และทักษะเฉพาะของผู้ตรวจประเมิน ด้านสิ่งแวดล้อม

1. วิธีการและเทคนิคในการจัดการสิ่งแวดล้อม

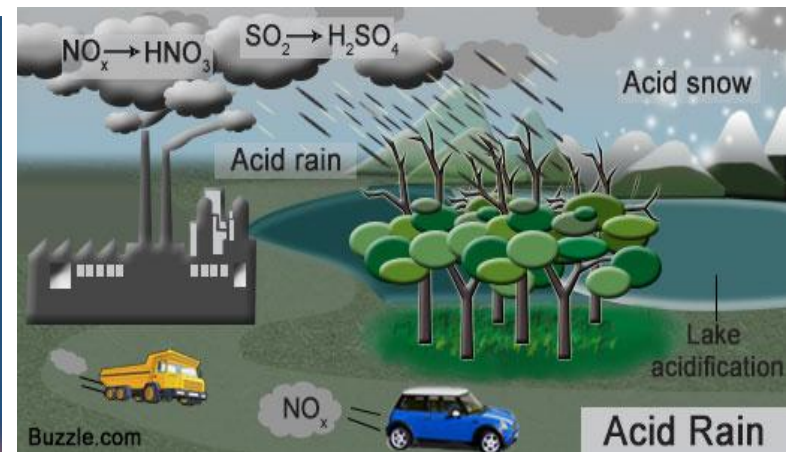
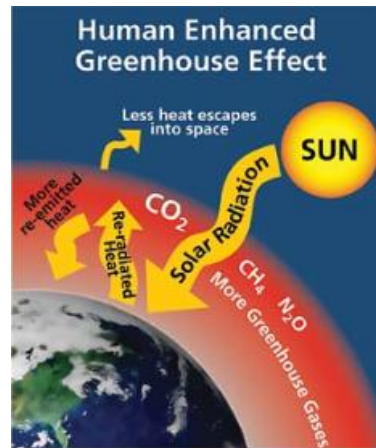
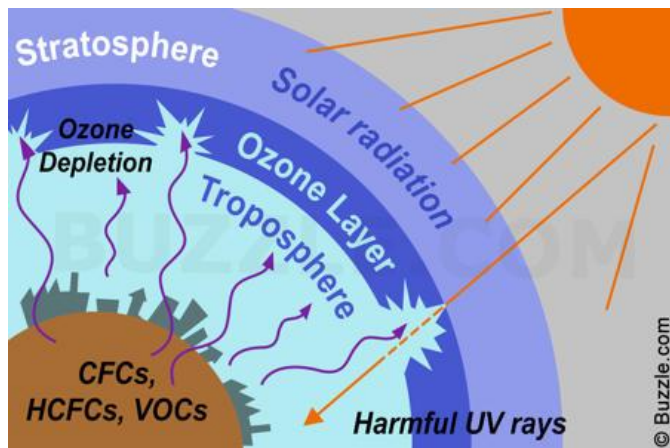
- คำศัพท์เทคนิคทางด้านสิ่งแวดล้อม และการบำบัดมลพิษ
- เครื่องมือในการจัดการสิ่งแวดล้อม
- วิธีและเทคนิคการระบุปัญหาและการประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม
- คุณลักษณะที่สำคัญของกระบวนการผลิตสินค้า ผลิตภัณฑ์ และการบริการ
- ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมและผลกระทบที่เกิดขึ้นจากกิจกรรม ผลิตภัณฑ์และบริการ
- การติดตามคุณภาพสิ่งแวดล้อม และเทคนิคในการวัดวิเคราะห์สิ่งแวดล้อม
- เทคโนโลยีในการลดและป้องกันมลพิษ



ความรู้และทักษะเฉพาะของผู้ตรวจประเมิน ด้านสิ่งแวดล้อม

2. ความรู้และทักษะด้านวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อมและเทคโนโลยีสิ่งแวดล้อม

- ผลกระทบของกิจกรรมของมนุษย์ที่กระทำต่อทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม
- ปฏิสัมพันธ์ของระบบนิเวศ และการถ่ายทอดพลังงาน
- ทรัพยากรพื้นฐานสิ่งแวดล้อม
- การจัดการทรัพยากรที่สร้างทดแทนได้ และสร้างทดแทนไม่ได้

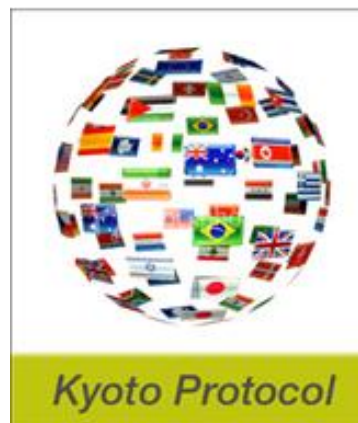


ความรู้และทักษะเฉพาะของผู้ตรวจประเมิน ด้านการบริหารจัดการและการอ้างอิงเอกสาร

- การประยุกต์ใช้ระบบการจัดการให้กับองค์กรที่แตกต่างกัน
- ปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของระบบการจัดการ
- ประยุกต์มาตรฐานการบริหารคุณภาพหรือระบบการบริหารการจัดการสิ่งแวดล้อมหรือมาตรฐานการจัดการอื่นๆ เป็นเกณฑ์ในการตรวจประเมิน
- ตระหนักถึงความแตกต่างระหว่างและลำดับความสำคัญของเอกสารที่ใช้อ้างอิง
- การประยุกต์ใช้เอกสารการอ้างอิงถึงการตรวจประเมินในสถานการณ์อื่นที่แตกต่างกัน
- ระบบสารสนเทศและเทคโนโลยี เพื่อการอนุมัติเอกสาร การรักษาความปลอดภัย การแจกจ่ายและการควบคุมเอกสารข้อมูลและบันทึก

ความรู้และทักษะเฉพาะของผู้ตรวจประเมิน ด้านการประยุกต์ใช้กฎหมาย กฎข้อบังคับและข้อกำหนดอื่น ๆ

- กฎหมายและระเบียบท้องถิ่น ภูมิภาค ประเทศ
- ข้อตกลงและสัญญาต่าง ๆ
- สนธิสัญญาระหว่างประเทศและอนุสัญญาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ หรือองค์กร



จรรยาบรรณและข้อพึงปฏิบัติของผู้ตรวจประเมิน

- มีความซื่อสัตย์ ซึ่งตรงต่อข้อมูลและผู้ถูกตรวจ
- เป็นผู้มีความรู้ในระบบฯ อย่างแท้จริง
- ตรงต่อเวลา
- ไม่นำข้อมูลไปเปิดเผยโดยไม่ได้รับอนุญาต
- มีความเที่ยงตรง ไม่ลำเอียง
- มีความอดทน อดกลั้น และยืดหยุ่น
- มีระเบียบวินัยในตนเอง
- สุขภาพ อ่อนนุ่ม รู้จักกาลเทศะ
- มีความเข้าใจผู้อื่น
- เป็นผู้ฟังที่ดี
- เป็นผู้ที่มีมองโลกในแง่ดี
- เปิดเผย จริงใจ และเข้าใจงานที่ได้รับมอบหมาย
- มีความยุติธรรม
- ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ และขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย

พฤติกรรมที่ไม่พึงปฏิบัติ

- จิตใจคับแคบไม่รับฟังความคิดเห็นผู้อื่น
- ถกเถียงด้วยเรื่องเล็กๆ น้อยๆ ซึ่งไม่ใช่หลักการที่สำคัญ
- ไม่แสดงออกถึงการยกย่องให้เกียรติ
- มองจุดเล็กๆ โดยขาดการเชื่อมโยงให้เป็นระบบ
- ไม่มีความเชื่อมั่นและขาดเจตคติที่ดี
- ขาดความรู้และความเข้าใจในการตรวจสอบระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม
- ไม่เคยผ่านการฝึกอบรมและไม่เข้าใจหลักการและวิธีการที่ถูกต้อง
- ไม่มีความเป็นอิสระในการตรวจประเมินและอยู่ภายใต้การควบคุม
- ขาดความสามารถในการทำงานเป็นทีม
- ไม่เป็นตัวของตัวเอง ไม่กล้าแสดงออกถึงความคิดของตนเอง
- มีอคติ กลัว และ โดนหลอกง่าย
- ไม่สามารถอธิบายได้ถูกต้องและชัดเจนต่อสิ่งที่สงสัย

ขั้นตอนการตรวจประเมินภายใน

1. การวางแผนการตรวจประเมิน
2. การดำเนินการตรวจประเมิน
3. การติดตามการแก้ไขข้อบกพร่องและการปิดประเด็น

1. การวางแผนการตรวจประเมิน

1. การจัดทำแผนการตรวจประเมิน
2. การชี้แจงและการประเมินผลความเสี่ยงของแผนงานการตรวจประเมิน
3. การจัดทำกำหนดการตรวจประเมิน
4. การจัดทำรายการตรวจประเมิน (Checklist)
5. การจัดเตรียมเอกสารสำหรับการตรวจประเมิน
6. การจัดเตรียมสถานที่เพื่อรองรับการตรวจ
7. การจัดเตรียมบุคลากรเพื่อรองรับการตรวจ

องค์ประกอบของแผนการตรวจประเมิน

1. วัตถุประสงค์ของแผนงานการตรวจประเมิน
2. เกณฑ์การตรวจประเมินระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม
3. ขอบเขตการตรวจประเมิน
4. กิจกรรมที่ต้องได้รับการตรวจประเมิน
5. ความถี่ในการตรวจประเมิน
6. การจัดเตรียมและแต่งตั้งทีมตรวจประเมิน (Audit team)
7. ทรัพยากรสำหรับการตรวจประเมิน

องค์ประกอบของแผนการตรวจประเมิน

1. วัตถุประสงค์ของแผนงานการตรวจประเมิน

1.1 มั่นใจว่าได้ดำเนินการสอดคล้องกับ

- มาตรฐานISO14001
- เอกสารการทำงาน
- วัตถุประสงค์ และนโยบายของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม
- กฎหมาย และข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม

1.2 พัฒนาคุณค่าทางธุรกิจในเรื่องความยั่งยืนของการดำเนินธุรกิจร่วมกัน

1.3 เตรียมความพร้อมจากการตรวจจากกรมส่งเสริมฯ

1.4 ทราบถึงแนวทางในการปรับปรุง จุดแข็ง จุดอ่อน และให้ข้อเสนอแนะ

1.5 ใช้ในการทบทวนโดยฝ่ายบริหารและการปรับปรุงระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม

องค์ประกอบของแผนการตรวจประเมิน

2. เกณฑ์การตรวจประเมินระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม

■ มาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อมระบบ

ISO 14001 : 2015

- กฎหมาย และข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม
- วัตถุประสงค์ในการดำเนินระบบของผู้บริหาร
- นโยบายสิ่งแวดล้อมขององค์กร
- ระเบียบปฏิบัติงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน หรือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม
- ข้อกำหนดและข้อตกลงด้านสิ่งแวดล้อมของลูกค้า คู่ค้าทางธุรกิจ ชุมชน ผู้ขาย/ผู้รับจ้าง ช่าง หรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม

ใช้ในการ
ตัดสินใจ
ตรวจประเมิน

องค์ประกอบของแผนการตรวจประเมิน

3. ขอบเขตการตรวจประเมิน

1. วัตถุประสงค์
2. จำนวนครั้งที่จะดำเนินการตรวจประเมิน
3. ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม
4. เกณฑ์การตรวจประเมินที่เกี่ยวข้อง
5. สรุปผลการตรวจประเมินภายในหรือภายนอกที่ผ่านมา
6. ภาษา วัฒนธรรม และประเด็นด้านสังคม
7. การเปลี่ยนแปลงของผู้รับการตรวจประเมิน
8. เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

องค์ประกอบของแผนการตรวจประเมิน

4. กิจกรรมที่ต้องได้รับการตรวจประเมิน

1. ปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เป็นนัยสำคัญ
2. ข้อบกพร่องที่ได้จากการตรวจประเมินภายในครั้งที่ผ่านมา
3. ข้อบกพร่องที่ได้จากการตรวจประเมินจากหน่วยงานตรวจประเมิน
4. ข้อบกพร่องที่ได้จากการตรวจประเมินจากลูกค้าหรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย
5. ข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม



องค์ประกอบของแผนการตรวจประเมิน

5. ความถี่ในการตรวจประเมิน

1. วัตถุประสงค์การตรวจประเมิน
2. กิจกรรมที่ส่งผลกระทบต่อระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมเป็นพิเศษ
3. ความเห็นของผู้ตรวจประเมิน
4. ผลการตรวจประเมินที่ผ่านมา
5. การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญเกิดขึ้นในองค์กร เช่น เปลี่ยนแปลงผู้บริหารเปลี่ยนผังองค์กร เปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี และเปลี่ยนแปลงกรรมวิธีการผลิต เป็นต้น

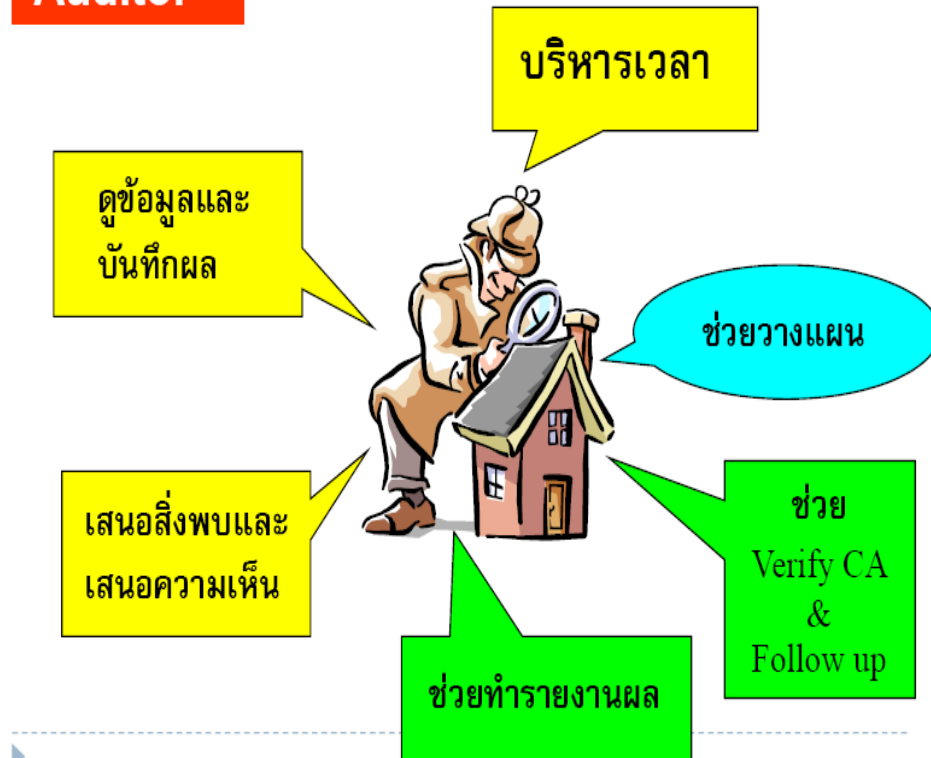
องค์ประกอบของแผนการตรวจประเมิน

6. การจัดเตรียมและแต่งตั้งทีมตรวจประเมิน (Audit team)

Lead Auditor



Auditor



ตัวอย่างแผนการตรวจประเมิน

วัตถุประสงค์การตรวจประเมิน : เพื่อตรวจประเมินความมีประสิทธิภาพของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมขององค์กร และเตรียมความพร้อมเพื่อรับการตรวจประเมินจากหน่วยงานให้การรับรอง

ความถี่ในการตรวจประเมิน : 2 ครั้ง / ปี

ประเด็น	แผนก / พื้นที่ / ผู้รับผิดชอบ	เกณฑ์การพิจารณา	ความถี่ ครั้ง/ปี	จำนวน ผู้ตรวจ
การกำหนดบริบทองค์กร	บริหาร	4.1-4.4	1 (ม.ค.)	1
ความเป็นผู้นำองค์กร	บริหาร	5.1-5.3	1 (ม.ค.)	1
การประเมินความเสี่ยงและโอกาส	บริหาร	6.1.1	1 (ม.ค.)	3
การประเมินปัญหาสิ่งแวดล้อม	ทุกแผนก	6.1.2	1 (ม.ค.)	3
พันธะสัญญาด้านสิ่งแวดล้อม	จป. / บริหาร	6.1.3	2 (ม.ค./ก.ค.)	2
วัตถุประสงค์และแผนงานสิ่งแวดล้อม	บริหาร	6.2	1 (ม.ค.)	2
ความสามารถ และความตระหนัก	บุคคล	7.2/7.3	1 (ม.ค.)	1
การสื่อสารด้านสิ่งแวดล้อม	ประชาสัมพันธ์	7.4	1 (ม.ค.)	1
เอกสารและการควบคุม	ธุรการ	7.5	1 (ม.ค.)	1
การจัดการน้ำเสีย	ซ่อมบำรุง	8.1/ กฎหมาย	2 (ม.ค./ก.ค.)	1

การชี้บ่งและการประเมินผลความเสี่ยงของแผนงาน

การตรวจประเมิน

ตัวอย่าง

1. ความล้มเหลวในการกำหนดขอบเขตของแผนงานการตรวจประเมิน
2. ความล้มเหลวในการกำหนดวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน
3. ผู้ตรวจประเมินไม่มีความสามารถ
4. การสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิผล
5. เวลาไม่เพียงพอในการตรวจประเมิน



บริหาร
ความเสี่ยง

การจัดทำกำหนดการตรวจประเมิน

1. วัตถุประสงค์การตรวจประเมิน
2. ความถี่ในการตรวจประเมิน
3. เกณฑ์การตรวจประเมิน
4. ผู้ตรวจประเมิน
5. ขอบเขตการตรวจประเมิน (พื้นที่
กิจกรรม และเวลา



กำหนดการ
ตรวจประเมิน

ตัวอย่าง กำหนดการตรวจประเมิน

กำหนดการตรวจประเมินครั้งที่ 1 (วันที่ 25 มกราคม 2559)

ประเด็น	ระเบียบปฏิบัติ	เกณฑ์การพิจารณา	เวลา	ทีมตรวจ	ผู้รับการตรวจประเมิน
พันธะสัญญาด้านสิ่งแวดล้อม	EP-03	6.1.3	13.00-14.00	2	<u>จป.</u> / บริหาร
วัตถุประสงค์และแผนงานสิ่งแวดล้อม	EP-04	6.2	11.30-12.00	2	บริหาร
ความสามารถ และความตระหนัก	EP-05	7.2/7.3	10.30-11.15	1	บุคคล
การสื่อสารด้านสิ่งแวดล้อม	EP-06	7.4	11.15-12.00	1	ประชาสัมพันธ์
เอกสารและการควบคุม	EP-07	7.5	15.00-16.00	1	ธุรการ
การจัดการน้ำเสีย	EP-08	8.1/ กฎหมายมลพิษทางน้ำ	13.00-14.00	1	ซ่อมบำรุง

ประเด็น	ระเบียบ ปฏิบัติ	เกณฑ์การพิจารณา	เวลา	ทีม ตรวจ	ผู้รับการตรวจ ประเมิน
การจัดการขยะ	EP-09	8.1/กฎหมายขยะ	13.00-14.00	2	อาคารสถานที่
การใช้และการจัดเก็บ สารเคมี	EP-10	8.1/กฎหมาย เกี่ยวข้องกับสารเคมี	14.00-15.00	1	ผลิต / QC

ประชุมทีมตรวจประเมิน เวลา 16.00-16.30 น.

รายงานผลการตรวจประเมินเวลา16.30-17.00 น. โดยทีมตรวจตรวจประเมิน

จัดส่งรายงานผลการตรวจประเมินให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องภายในวันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2559

ติดตามความคืบหน้าของการแก้ไขข้อบกพร่อง (ถ้ามี) วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2559 เวลา 9.00-12.00 น.

.....

ผู้จัดทำ

.....

ผู้อนุมัติ

หมายเหตุ

- กำหนดการอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม
- พักกลางวันเวลา 12.00-13.00 น.
- สื่อสารกำหนดการตรวจประเมินไปยังผู้จัดการแผนกต่างๆ

รายการตรวจประเมิน (Checklist)

- อ่านเอกสารที่จะทำการตรวจประเมินอย่างละเอียด
- มีความเข้าใจในเรื่องที่จะทำการตรวจประเมินเป็นอย่างดี
- มีความเข้าใจในเกณฑ์ISO14001และทราบว่าในการตรวจนั้นจะต้องพิจารณาในข้อกำหนดข้อใด
- พิจารณาถึงคำถามต่างๆ เหล่านี้ (5 W และ 1 H)



รายการตรวจประเมิน (Checklist)

รายการตรวจประเมิน
ตามข้อกำหนดของ ISO 14001
(Audit Checklist)

รายการตรวจประเมินตามระบบมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001

จุดประสงค์การตรวจ	ตรวจครั้งที่
หน่วยงานที่ถูกรว	ลำดับของใบตรวจ
วันที่ตรวจประเมิน	ผู้ตรวจประเมิน
มาตรฐานที่ประยุกต์ใช้	ผู้ถูกรวประเมิน

คำถาม	หลักฐาน	ผลการตรวจ ประเมิน C / NC / <u>Obs</u>
4.1 ความเข้าใจในบริบทขององค์กร		
1. การระบุถึงประเด็นภายใน และภายนอกที่ เกี่ยวข้อง กับ จุด ประสงค์ และ ส่งผล ถึง ความสามารถในการบรรลุผลสำเร็จของระบบ มาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม		
4.2 ความเข้าใจถึงความต้องการและความ คาดหวังขององค์กรที่เกี่ยวข้อง		
1. การระบุถึงบุคคลหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกับ ระบบมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม		

รายการตรวจประเมิน (Checklist)

ข้อดี

- สร้างความมั่นใจให้กับผู้ตรวจประเมิน
- ช่วยให้นั่นใจว่าคำถามที่สำคัญไม่ได้ถูกมองข้าม
- ช่วยให้ผู้ตรวจประเมินหลังจากที่ถูกเบี่ยงเบนประเด็น
- ช่วยให้เป็นหลักฐานการตรวจประเมินในครั้งนั้นๆ
- เพื่อเป็นข้อมูลอ้างอิงให้กับผู้ตรวจประเมินครั้งต่อไป

ข้อเสีย

- การตรวจประเมินจะไม่น่าสนใจหากใช้รายการตรวจประเมิน ซ้ำแล้วซ้ำอีก
- การตรวจประเมินจะไม่ครบถ้วนถ้าจัดทำ รายการตรวจประเมิน ไม่ดี

การจัดเตรียมเอกสารสำหรับการตรวจประเมิน

- กำหนดการตรวจประเมิน (Audit Program)
- รายการตรวจประเมิน (Checklist)
- รายงานความไม่สอดคล้องจากข้อค้นพบจากการตรวจประเมิน
- รายงานการแก้ไขและป้องกันของผู้รับการตรวจประเมิน ฯ
- รายงานการติดตามผลการตรวจประเมิน (ถ้ามี)

การจัดเตรียมสถานที่เพื่อรองรับการตรวจ

สำหรับผู้รับการ
ตรวจประเมิน

- 1) จัดเตรียมอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคลเท่าที่จำเป็นให้ผู้ตรวจประเมิน
- 2) ควรจัดให้มีผู้นำทางไปในพื้นที่ต่างๆ เนื่องจากพื้นที่หลายแห่งในองค์กรอาจก่อให้เกิดอันตรายได้
- 3) ถ้าเป็นสำนักงานที่มีความเสี่ยงจากอุบัติเหตุต้องชี้แจงผู้ตรวจประเมินก่อนว่าถ้ามีเหตุฉุกเฉินควรดำเนินการอย่างไร เช่น ทางหนีไฟอยู่ที่ไหน พื้นที่รวมพลอยู่บริเวณใด สิ่งใดบ้างที่ไม่ควรทำในพื้นที่โรงงาน เป็นต้น
- 4) ให้ความสะดวกกับผู้ตรวจประเมินเท่าที่จะทำได้ และไม่ควรดำเนินการใด ๆ ที่ก่อให้เกิดการเสียเวลาในการตรวจประเมิน
- 5) สถานที่สำหรับการต้อนรับผู้ตรวจประเมินนั้นถ้าเป็นไปได้ควรมีการเตรียมพื้นที่เฉพาะ มีความสงบ สะอาด ไม่มีมลพิษ เพื่อให้ผู้ตรวจสำหรับการทำงานและการประชุมซึ่งแสดงถึงความมุ่งมั่นในการจัดการสิ่งแวดล้อม

การจัดเตรียมบุคลากรเพื่อรับการตรวจประเมิน

- 1) บุคลากรที่อยู่ในหน่วยงานที่รับผิดชอบและที่กำลังรับการตรวจประเมินนั้นจะต้องจัดเตรียมตัวให้พร้อมรับการตรวจประเมินดังนี้
- 2) ต้องทำตัวให้ว่างโดยช่วงเวลาที่จะถูกตรวจต้องไม่มีเรื่องอื่น ๆ มารบกวน ซึ่งอาจจะทำให้การตรวจประเมินไม่สำเร็จ
- 3) พนักงานที่ทำงานในพื้นที่จะต้องทราบและทำความเข้าใจเอกสารที่อยู่ในหน่วยของตนเองอย่างแจ่มแจ้ง และสามารถตอบคำถามผู้ตรวจประเมินได้อย่างคล่องแคล่ว ซึ่งแสดงถึงความมุ่งมั่นในระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม
- 4) ผู้ที่รับผิดชอบในเรื่องใดต้องอยู่ในพื้นที่ปฏิบัติงานขณะที่ผู้ตรวจประเมินกำลังตรวจประเมินอยู่ เพื่อรอการตอบคำถามต่าง ๆ

การจัดเตรียมบุคลากรเพื่อรับการตรวจประเมิน

- 5) บุคลากรในหน่วยงานหรือองค์กรจะต้องทราบนโยบาย เข้าใจการดำเนินงานเกี่ยวข้องกับตนเอง เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และโครงการจัดการสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับตนเอง
- 6) บุคลากรในหน่วยงานต้องได้รับการฝึกอบรมในเรื่องต่าง ๆ อย่างเหมาะสม เพื่อให้สามารถควบคุมปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นในหน่วยงานของตนเองได้
- 7) ระหว่างการตรวจประเมินควรหลีกเลี่ยงเรื่องงานอื่น ๆ ที่อาจมารบกวนการตรวจประเมินได้
- 8) ระหว่างการตรวจประเมินจะต้องมีการทำงานตามปกติเพื่อให้ผู้ตรวจประเมินได้เห็นสภาพการทำงานที่แท้จริง ฉะนั้นจึงไม่ควรมีการหยุดการทำงานใด ๆ

สรุปประเด็นการเตรียมการตรวจประเมิน

- การประชุมเพื่อนัดแนะในคณะกรรมการตรวจประเมิน ให้รับทราบข้อมูล การวางแผน การตรวจประเมิน และเตรียมพร้อมสำหรับการตรวจประเมิน
- การแจ้งกำหนดการตรวจให้แก่ผู้รับการตรวจ โดยการแจ้งกำหนดการการตรวจ ติดตามให้รับทราบโดยทั่วกัน
- ผู้ตรวจประเมินอ่านเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อทำความเข้าใจในการดำเนินงาน
- ผู้ตรวจประเมินจัดทำรายการตรวจประเมิน (checklist)
- หัวหน้าการตรวจประเมิน (Lead auditor) ในครั้งนั้นทำการตรวจสอบรายการตรวจ (Checklist) ก่อนที่จะนำไปใช้จริง
- ในระหว่างการตรวจประเมินผู้ตรวจประเมินจะต้องให้เวลา โดยจะต้องทำตัวให้ว่างจากงานประจำโดยอาจมอบหมายให้ผู้อื่นปฏิบัติงานแทนก็ได้

2. การดำเนินการตรวจประเมินในพื้นที่

2.1 การเปิดการประชุม (Opening Meeting)

2.2 การดำเนินการตรวจประเมิน

2.3 ทบทวนหลักฐานที่ตรวจพบ

2.4 การสรุปผลและการรายงานผลการตรวจประเมิน

2.1 การเปิดประชุม

- กล่าวแนะนำสมาชิกในที่ประชุมผู้ตรวจติดตาม
- บอกขอบข่าย วัตถุประสงค์และกำหนดการตรวจประเมิน
- กล่าวยืนยัน สรุปวิธีการและหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการตรวจติดตาม
- ทบทวนข้อตกลงการตรวจติดตาม ยืนยันเวลาตรวจและปิดโดยประมาณ
- ยืนยันวัตถุประสงค์และขอบเขต
- ยืนยันช่องทางการสื่อสาร
- ยืนยันภาษาที่ใช้ในระหว่างการตรวจประเมิน
- ยืนยันว่าในระหว่างการตรวจประเมิน ผู้ถูกตรวจประเมินจะได้รับแจ้งความคืบหน้า
- ยืนยันทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

2.1 การเปิดประชุม

- ยืนยันวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน เหตุฉุกเฉิน และการรักษาความปลอดภัยสำหรับคณะผู้ตรวจประเมิน
- ยืนยันบทบาทหน้าที่ กฎ และคุณลักษณะของผู้นำทางในการตรวจประเมิน
- วิธีการรายงานผลและอธิบายถึงความไม่สอดคล้อง
- ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการจัดการกับสิ่งที่พบระหว่างการตรวจประเมิน
- ยืนยันเกี่ยวกับการร้องเรียนระหว่างการตรวจหรือการสรุปผลการตรวจประเมิน
- ข้อเสนออื่นๆ (ถ้ามี)



ผู้นำทาง/สังเกตการณ์



- 1) เป็นผู้มีความรู้เกี่ยวกับพื้นที่ที่จะทำการตรวจประเมิน
- 2) มีความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนด มาตรฐาน หรือเกณฑ์ที่จะใช้ในการตรวจประเมิน
- 3) สามารถนำผู้ตรวจประเมินไปยังสถานที่ที่ต้องการจะไปภายในขอบเขตของการตรวจประเมินโดยใช้ระยะทางที่สั้นที่สุด
- 4) สามารถหาบุคคลที่ผู้ตรวจประเมินต้องการได้
- 5) ช่วยกล่าวแนะผู้ตรวจประเมินและผู้ถูกตรวจในเรื่องที่ต้องระมัดระวัง และในเรื่องความปลอดภัยระหว่างการตรวจประเมิน
- 6) จัดบันทึกระหว่างการตรวจประเมิน
- 7) ไม่ช่วยผู้ถูกตรวจประเมินตอบคำถาม เว้นเสียแต่ว่าจะได้รับอนุญาตจากผู้ตรวจประเมิน
- 8) เป็นพยานในกิจกรรมการตรวจประเมินในนามของผู้ถูกตรวจประเมิน

2.2 การดำเนินการตรวจประเมิน

การสื่อสารระหว่างการตรวจประเมิน

- คณะผู้ตรวจประเมินต้องมีการปรึกษากันเป็นระยะ ๆ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน
- ในระหว่างการตรวจประเมินหัวหน้าคณะผู้ตรวจประเมินต้องสื่อสารความก้าวหน้าในการตรวจประเมินเป็นระยะ กับผู้ถูกตรวจประเมินตามความเหมาะสม
- การเก็บหลักฐานระหว่างการตรวจประเมินจะสามารถชี้ให้เห็นได้ทันทีถึงความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดความไม่สอดคล้อง

2.2 การดำเนินการตรวจประเมิน ต่อ

การรวบรวมและการทวนสอบข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลรวมถึง

- การสัมภาษณ์
- การสังเกตพฤติกรรมการทำงานและสภาพแวดล้อม
- การทบทวนเอกสาร
- การสรุปข้อมูล การวิเคราะห์และตัวชี้วัดในการปฏิบัติงาน
- ข้อมูลจากกระบวนการสุ่มตัวอย่างของผู้ถูกตรวจประเมินและกระบวนการควบคุมการสุ่มตัวอย่างและกระบวนการตรวจวัด
- รายงานข้อมูลจากแหล่งอื่นๆ เช่น การสอบถามกลับของลูกค้าจากผู้ส่งมอบหรือข้อมูลจากภายนอกอื่น ๆ ฐานข้อมูลจากคอมพิวเตอร์และเว็บไซต์



2.2 การดำเนินการตรวจประเมิน ต่อ

การสัมภาษณ์บุคคล

1. สัมภาษณ์กับบุคคลให้เหมาะสมในแต่ละระดับและหน้าที่
2. การสัมภาษณ์ควรจะดำเนินการระหว่างเวลาทำงานปกติ
3. พยายามสร้างความคุ้นเคยให้กับผู้ถูกสัมภาษณ์
4. ควรอธิบายเหตุผลสำหรับการสัมภาษณ์และเหตุผลของการจัดบันทึก
5. การสัมภาษณ์สามารถเริ่มต้นโดยขอให้บุคคลที่ถูกสัมภาษณ์อธิบายการทำงานก่อน
6. คำถามที่นำไปสู่คำตอบที่มีอคติหรือคำถามนำ ควรจะหลีกเลี่ยง
7. ผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ควรจะมีการสรุปและทบทวนกับผู้ถูกสัมภาษณ์
8. ผู้ถูกสัมภาษณ์ควรจะได้รับทราบการขอบคุณสำหรับการเข้าร่วมและการให้ความร่วมมือจากผู้ตรวจประเมิน



2. การดำเนินการตรวจประเมิน ต่อ

ทักษะการสัมภาษณ์บุคคลและการตั้งคำถาม

1. ไม่มีผู้ใดชอบการถูกตรวจสอบ
2. ไม่มีผู้ใดต้องการให้ข้อบกพร่องถูกตรวจพบที่หน่วยงานของตนเอง
3. ปฏิกริยาของผู้ถูกตรวจสอบที่มักพบเสมอในการสัมภาษณ์

“ รู้จักถาม รู้จักฟัง พูดชัดเจนชัดคำ เป็นกันเอง ไม่ขู่เข็ญ ”

- ✓ มาสาย พักนาน
- ✓ หาเอกสารนาน
- ✓ มีธุระตลอด - มีคนขัดจังหวะ
- ✓ เบี่ยงเบนประเด็น
- ✓ การเลือกเอกสารเอง
- ✓ แย้งถาม — แย้งตอบ
- ✓ ใช้วาทะวิเศษ การดูถูก
เรียกร้องความเห็นใจ



2.2 การดำเนินการตรวจประเมิน ต่อ

ทักษะการสัมภาษณ์บุคคลและการตั้งคำถาม

สิ่งที่ผู้ตรวจประเมินต้องปฏิบัติ คือ

- เข้าใจความรู้สึกของผู้ถูกตรวจประเมินทุกคนและควรมีศิลปะในการสัมภาษณ์
- ทำให้ผู้ถูกตรวจประเมินยอมรับข้อบกพร่องหรือจุดอ่อนอย่างเต็มที่และรู้สึกได้รับประโยชน์จากการตรวจประเมิน
- จะต้องไม่ทำลายความตั้งใจในการพัฒนาระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมของผู้ถูก
- กระตุ้นให้ผู้ถูกสัมภาษณ์รู้สึกกระตือรือร้นในการที่จะพัฒนาระบบ ฯ อย่างต่อเนื่อง
- ผู้ตรวจประเมินที่ดีควรสร้างบรรยากาศการสัมภาษณ์ให้เป็นไปอย่างสบาย

2.2 การดำเนินการตรวจประเมิน ต่อ

ทักษะการสัมภาษณ์บุคคลและการตั้งคำถาม

เทคนิคการสัมภาษณ์แบ่งออกได้เป็น 2 ระยะคือ

(1) **ระยะเปิดใจ** เช่น แนะนำคณะผู้ตรวจประเมิน ชวนคุยในเรื่องทั่ว ๆ ไปเพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ แต่ไม่ควรใช้เวลานาน เมื่อรู้ว่าผู้ถูกตรวจพร้อมก็ควรนำเข้าสู่ประเด็นที่ต้องการ หลังจากนั้นก็อธิบายวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน

(2) **ระยะค้นหาความจริง** ระยะนี้จำเป็นต้องใช้การผสมผสานระหว่างศิลปะในการตั้งคำถาม ศิลปะในการฟัง และศิลปะในการสังเกต

2.2 การดำเนินการตรวจประเมิน ต่อ

ทักษะการสัมภาษณ์บุคคลและการตั้งคำถาม

- หลัก $7w + 1H$
- คำถามปลายเปิด
- คำถามปลายปิด
- คำถามแบบพินิจ

1. ห้ามใช้คำถามชวนทะเลาะ
2. ห้ามใช้คำถามที่เกิดความแตกแยกในองค์กร

1. กลยุทธ์แก่งใจ
2. กลยุทธ์สาวเชือก

- คำถามนำ
- คำถามแบบตั้งสมมติฐาน
- คำถามชักใช้
- ถามย้ำ ถามซ้ำ ถามสรุป

2.2 การดำเนินการตรวจประเมิน ต่อ

ทักษะการสัมภาษณ์บุคคลและการตั้งคำถาม

สิ่งที่ผู้ตรวจประเมินพึงระมัดระวังในการสัมภาษณ์

- (1) คำถามที่ใช้เหมาะสมหรือไม่
- (2) ท่าทีที่ใช้เหมาะสมหรือไม่
- (3) คำถามที่ใช้ตรงประเด็นหรืออยู่ในขอบเขตของการตรวจหรือไม่
- (4) ถามถูกคนหรือไม่

ท่าทีที่ผู้ตรวจประเมินพึงระวังและไม่ควรแสดงระหว่างการตรวจ

- (1) ท่าทีที่กระหยิ่มยิ้มย่องเมื่อตรวจพบข้อบกพร่อง
- (2) ท่าทียกตนข่มท่านหรือยัดเยียดความเห็นส่วนตัวให้
- (3) แสดงกิริยาที่ไม่สุภาพหรือไม่ให้เกียรติผู้ถูกตรวจ

2.2 การดำเนินการตรวจประเมิน ต่อ

ทักษะหรือเทคนิคในการอ่านข้อมูล

- (1) ใช้เวลาอ่านและศึกษาเอกสารไม่นานเกินไป
- (2) ต้องทราบประเด็นสำคัญที่ควรค้นหาหรือควรขอดู
- (3) อ่านเสร็จแล้วจะต้องจดบันทึกไว้เป็นหลักฐานอ้างอิง
- (4) ศึกษาลงไปในรายละเอียดของการปฏิบัติควบคุมกับเอกสารที่อ่าน

2.2 การดำเนินการตรวจประเมิน ต่อ

ทักษะหรือเทคนิคในการอ่านข้อมูล

1. อ่านให้เห็นภาพ1 รอบ
2. ทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ของแต่ละเรื่อง
3. ทำความเข้าใจนิยามศัพท์
4. อ่านในส่วนสาระรายละเอียด
5. จุดที่ไม่ชัดเจนที่พบในเอกสาร ควรมีการบันทึกเพื่อการสอบถามต่อไป
6. อ่านอย่างวิเคราะห์
8. อ่านการดำเนินงานมีประสิทธิภาพเพียงพอที่จะควบคุมปัญหาสิ่งแวดล้อม
9. อ่านเกณฑ์ในการดำเนินงานว่าสอดคล้องกับหลักการที่ถูกต้อง

2.2 การดำเนินการตรวจประเมิน ต่อ

ทักษะหรือเทคนิคในการฟัง

ผู้ตรวจประเมินที่ดีควรเป็นผู้ที่มีทักษะหรือศิลปะในการรับฟังเชิงรุก ได้แก่

- (1) รับฟังด้วยท่าทางที่กระตือรือร้น
- (2) คิดและวิเคราะห์ตลอดเวลาที่รับฟัง
- (3) ทำการจดบันทึกสิ่งที่ตนได้รับฟัง
- (4) มีภาษากายในเชิงตอบรับ แสดงให้เห็นว่ากำลังรับฟังอย่างตั้งใจ
- (5) สายตาจับจ้องอยู่ที่ผู้พูด ไม่วอกแวกหรือเหม่อลอยไปที่อื่น
- (6) พยายามใช้ท่าทีที่เชื่อเชิญให้ผู้พูดอยากให้ข้อมูลเพิ่มเติม เช่น ชมเป็นครั้งคราว หรือพูดกระตุ้นให้พูดต่อเป็นบางครั้งตามความเหมาะสม

2.2 การดำเนินการตรวจประเมิน ต่อ

ทักษะหรือเทคนิคในการบันทึก

- เหตุการณ์หรือข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
- ชื่อเอกสารที่ทำการตรวจสอบ
- บุคคลที่ได้ไปสัมภาษณ์
- เหตุการณ์ที่ไม่คาดฝัน เช่น ปัญหาการไม่ได้รับความร่วมมือในการสัมภาษณ์
- บันทึกเหตุการณ์หรือหลักฐานทั้งที่สอดคล้องต่อข้อกำหนดและที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด รวมทั้งการสังเกตของผู้ตรวจ เพื่อเป็นหลักฐานและเป็นประโยชน์สำหรับผู้ตรวจเองในการเขียนรายงานการตรวจประเมิน

2.2 การดำเนินการตรวจประเมิน ต่อ

ทักษะหรือเทคนิคในการสังเกต

- สังเกตจากความแตกต่างหรือความเหมือน
- สังเกตผลการปฏิบัติงานจริง
- สังเกตจากการให้ทำให้อู
- สังเกตสภาพแวดล้อมอื่นๆ ประกอบที่สอดคล้องหรือขัดแย้ง

2.2 การดำเนินการตรวจประเมิน ต่อ

ทักษะหรือเทคนิคในการบันทึก

- ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
- ข้อเอกสารที่ทำการตรวจสอบ
- กิจกรรมที่ทำการตรวจสอบ
- พื้นที่ทำการตรวจสอบ
- ปัญหาการไม่ได้รับความร่วมมือในการสัมภาษณ์

บันทึกเหตุการณ์หรือหลักฐานทั้งที่สอดคล้องต่อข้อกำหนด และที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด

ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการบันทึกหลักฐาน

1. **งงคำถาม!!** ไม่รู้จะบันทึกหลักฐานลงในคำถามไหน
2. ไม่บันทึกชื่อคน เอกสาร และสถานที่ ที่ไปตรวจ
3. คำถามยาวเยียด แต่สิ่งที่เขียนคือ

มี/ไม่มี/เรียบร้อยดี/สอดคล้อง/ไม่สอดคล้อง/OK

2.2 การดำเนินการตรวจประเมิน ต่อ

การแสดงออกและพฤติกรรมระหว่างการตรวจประเมิน

- สุภาพ เรียบร้อย
- อุดหนุน ไม่โกรธง่าย เมื่อถูกท้าทายหรือไม่ได้รับความเชื่อถือ
- เปิดใจ รับฟังความคิดเห็นของผู้รับการตรวจประเมิน
- แสดงความสนใจและตั้งใจฟัง
- เที่ยงตรง ยุติธรรม ไม่ลำเอียง
- ใช้ภาษากายที่เหมาะสม
- อย่าตำหนิหรือต่อว่าผู้ได้รับการตรวจประเมิน
- ตรงเวลา รักษาเวลา เพื่อหลีกเลี่ยงการทำให้ผู้ถูกตรวจเสียเวลา

2.3 ทบทวนหลักฐานที่ตรวจพบ

คุณสมบัติของหลักฐานและข้อมูล

- a) หลักฐานมีอยู่ไม่ได้เกิดจากการคาดเดา
- b) หลักฐานที่กล่าวถึงไม่ได้รับผลกระทบจากอารมณ์ หรือความลำเอียง
- c) หลักฐานเกี่ยวข้องโดยตรงกับกิจกรรมที่เกิดขึ้น และมีผลกระทบต่อสภาพแวดล้อม
- d) อาจเป็นข้อมูลที่เป็นเชิงปริมาณหรือคุณภาพก็ได้
- e) สามารถตรวจสอบได้ในภายหลัง

หลักฐานที่เป็นรูปธรรม (Objective Evidence)

ข้อมูลที่ได้รับการพิสูจน์แล้ว
ว่าเป็นความจริง ซึ่งสามารถ
รวบรวมได้ระหว่างการตรวจ
ประเมินระบบ เช่น ภาพถ่าย
หรือคำกล่าวยอมรับของคน
ทั้งสอง

2.3 ทบทวนหลักฐานที่ตรวจพบ (ต่อ)

ข้อค้นพบจากการตรวจประเมิน

หลักฐาน

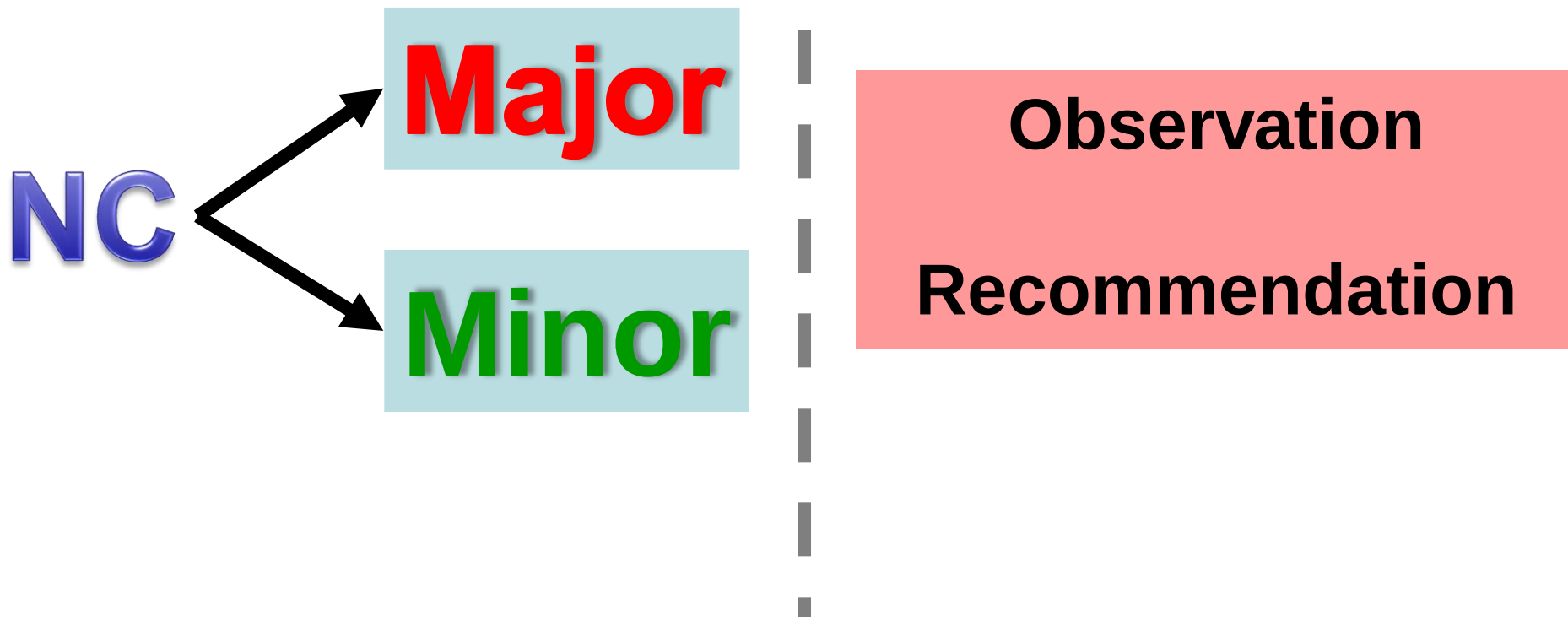
เกณฑ์ตัดสิน

- เกณฑ์ISO14001
- กฎหมาย และข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม
- ข้อตกลงด้านสิ่งแวดล้อมจากลูกค้า หรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร
- นโยบายสิ่งแวดล้อม
- ระเบียบการทำงานภายในองค์กร

C
NC
Obs

2.3 ทบทวนหลักฐานที่ตรวจพบ ต่อ

รวบรวมหลักฐานและการตัดสินผลการตรวจประเมิน



2.3 ทบทวนหลักฐานที่ตรวจพบ ต่อ

ใบขอให้มีการปฏิบัติการแก้ไข (Corrective Action Request - CAR)

ประกอบด้วย

R equirement

E vidence

N ature

L ocation

(R) ข้อกำหนด

(E) บุคคลที่เกี่ยวข้อง คำพูดของบุคคลที่เกี่ยวข้อง
ลักษณะสถานที่ จะต้องเป็นความจริง

(N) ลักษณะความไม่สอดคล้อง

(L) สถานที่ที่พบความไม่สอดคล้อง

หากผู้ตรวจประเมินพบประเด็นใดที่เห็นควร
นำไปปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น อาจแจ้งเป็น
ข้อสังเกตไว้

ตัวอย่างการเขียนข้อบกพร่อง



จากการสำรวจพื้นที่บริเวณห้องอาหารพบคราบไขมันและเศษอาหารเป็นจำนวนมาก และจากการสอบถามแม่บ้านพบว่าไม่มีการตักคราบไขมันและเศษอาหารเป็นเวลา 3 เดือนซึ่งไม่ปฏิบัติตามหมวด 4 ข้อ 4.2 การจัดการน้ำเสียในสำนักงาน (ข้อบกพร่องร้ายแรง Major)

R E N L

ตัวอย่างการเขียนข้อบกพร่อง

จากการตรวจสอบทะเบียนปัญหาสิ่งแวดล้อมพบว่าการใช้ไฟฟ้าของบริษัทเป็นปัญหาสิ่งแวดล้อมที่มีนัยสำคัญสูง แต่ไม่พบหลักฐานการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และโครงการ เกี่ยวกับการอนุรักษ์พลังงาน ซึ่งไม่ปฏิบัติตามหมวด 7 ข้อ 7.1 โครงการและกิจกรรม (ข้อบกพร่องร้ายแรง Major)

2.4 การสรุปผลและการรายงานผลการตรวจประเมิน

การจัดเตรียมการสรุปผลการตรวจประเมิน

1. เพื่อทบทวนสิ่งที่ค้นพบระหว่างการตรวจประเมิน
2. เพื่อตกลงเกี่ยวกับข้อสรุปการตรวจประเมิน และพิจารณาความไม่แน่นอนที่อยู่ในกระบวนการระหว่างการตรวจประเมิน
3. เพื่อเตรียมข้อเสนอแนะ เพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์การตรวจประเมิน
4. เพื่อหารือเกี่ยวกับการติดตามผลการตรวจประเมิน รวมถึงแผนการตรวจประเมินในอนาคต

2.4 การสรุปผลและการรายงานผลการตรวจประเมิน

การสรุปการตรวจประเมิน

- การปฏิบัติเทียบกับเกณฑ์การตรวจประเมิน มีความสอดคล้องกันหรือไม่ พร้อมแสดงหลักฐานที่สอดคล้องและไม่สอดคล้อง
- ความมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน การรักษาและปรับปรุงระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม
- การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ความเพียงพอของทรัพยากร ความมีประสิทธิภาพและการปรับปรุงระบบการจัดการให้ดีขึ้น

2.4 การสรุปผลและการรายงานผลการตรวจประเมิน

การปิดประชุม

- สรุปกิจกรรมที่ตรวจพบ ข้อบกพร่องที่พบและผลในการตรวจ
- ภาพรวมของผลการตรวจติดตาม
- มอบหมายข้อบกพร่องกับผู้รับผิดชอบเพื่อนำไปแก้ไข
- ผู้รับผิดชอบในแต่ละกิจกรรมต้อง
 - 1) พิจารณาข้อบกพร่องและตอบรับไป CAR
 - 2) เสนอข้อที่จะแก้ไขและป้องกัน
 - 3) วันที่คาดว่าจะแก้ไขเสร็จ

2.4 การสรุปผลและการรายงานผลการตรวจประเมิน

เทคนิคการปิดประชุม

1. หัวหน้าผู้ตรวจประเมินกล่าวขอบคุณผู้ถูกตรวจ
2. แจ้งให้ทราบอีกครั้งว่าการตรวจประเมินเป็นการสุ่มตัวอย่าง ซึ่งยังอาจมีข้อบกพร่องอื่นๆ ที่ไม่ได้ตรวจพบ และขอให้ดำเนินการในการแก้ไขภายหลัง
3. กล่าวถึงในส่วนที่ดีที่พบในการตรวจประเมินครั้งนี้ก่อนที่จะอธิบายถึงข้อบกพร่อง
4. รวมกลุ่มข้อบกพร่องเพื่อให้ผู้ถูกตรวจประเมินเข้าใจถึงขอบเขตของปัญหา
5. รายงานข้อบกพร่องทั้งหมด แต่หลีกเลี่ยงที่จะกล่าวถึงสิ่งเล็กน้อยที่ไม่สำคัญ
6. เตรียมตัวให้พร้อม เพื่อให้มั่นใจว่ามีข้อมูลที่พร้อมและสามารถตอบคำถามต่างๆ ได้
7. การนำเสนอควรเน้นที่หลักฐานที่ค้นพบ ไม่แสดงความคิดเห็นตัวเองอย่างเด็ดขาด
8. นำเสนอประเด็นต่างๆ ให้ชัดเจนและตรงประเด็น และมั่นใจว่าผู้ถูกตรวจเข้าใจถึงสิ่งที่ค้นพบจากการตรวจประเมินอย่างชัดเจน

2.4 การสรุปผลและการรายงานผลการตรวจประเมิน

เทคนิคการปิดประชุม

9. หลีกเลี้ยงการโต้เถียงด้วยอารมณ์ กับผู้ถูกตรวจประเมิน
10. ถ้ามีหลักฐานเพิ่มจากผู้ที่ได้รับการตรวจประเมิน และถ้าหลักฐานถูกต้อง ผู้ตรวจประเมินจะต้องกล่าวขอโทษและขอบคุณผู้ได้รับการตรวจประเมิน และยกเลิก CAR ฉบับนั้นๆ (กรณีที่ออก CAR ไปแล้ว) ถ้าหลักฐานของผู้รับการตรวจประเมินไม่ถูกต้องผู้ตรวจประเมินอธิบายเหตุผลให้ชัดเจน
11. การตอบคำถามควรจะทำในช่วงสุดท้าย แต่ถ้าผู้ถูกตรวจประเมินต้องการคำตอบในทันทีผู้ตรวจประเมินก็สามารถทำได้ เพื่อความชัดเจนมากยิ่งขึ้น
12. กล่าวขอบคุณผู้รับการตรวจประเมินอีกครั้ง
13. ผู้ตรวจประเมินควระยืนยันเวลาในการส่งมอบรายงานการตรวจประเมิน

2.4 การสรุปผลและการรายงานผลการตรวจประเมิน

การจัดเตรียมรายงานการตรวจประเมิน

- 1) วัตถุประสงค์ในการตรวจประเมิน
- 2) ขอบเขตในการตรวจประเมิน กิจกรรม และเวลา
- 3) ระบุหัวหน้าคณะผู้ตรวจประเมินและสมาชิกในคณะผู้ตรวจประเมิน
- 4) วันที่และสถานที่ซึ่งกิจกรรมการตรวจประเมินได้ถูกดำเนินการ
- 5) ผลของการค้นพบจากการตรวจประเมิน
- 6) สรุปผลการตรวจประเมิน

2.4 การสรุปผลและการรายงานผลการตรวจประเมิน

การจัดเตรียมรายงานการตรวจประเมิน

รายงานการตรวจประเมินอาจจะประกอบด้วย หรืออ้างอิงถึงสิ่งต่อไปนี้

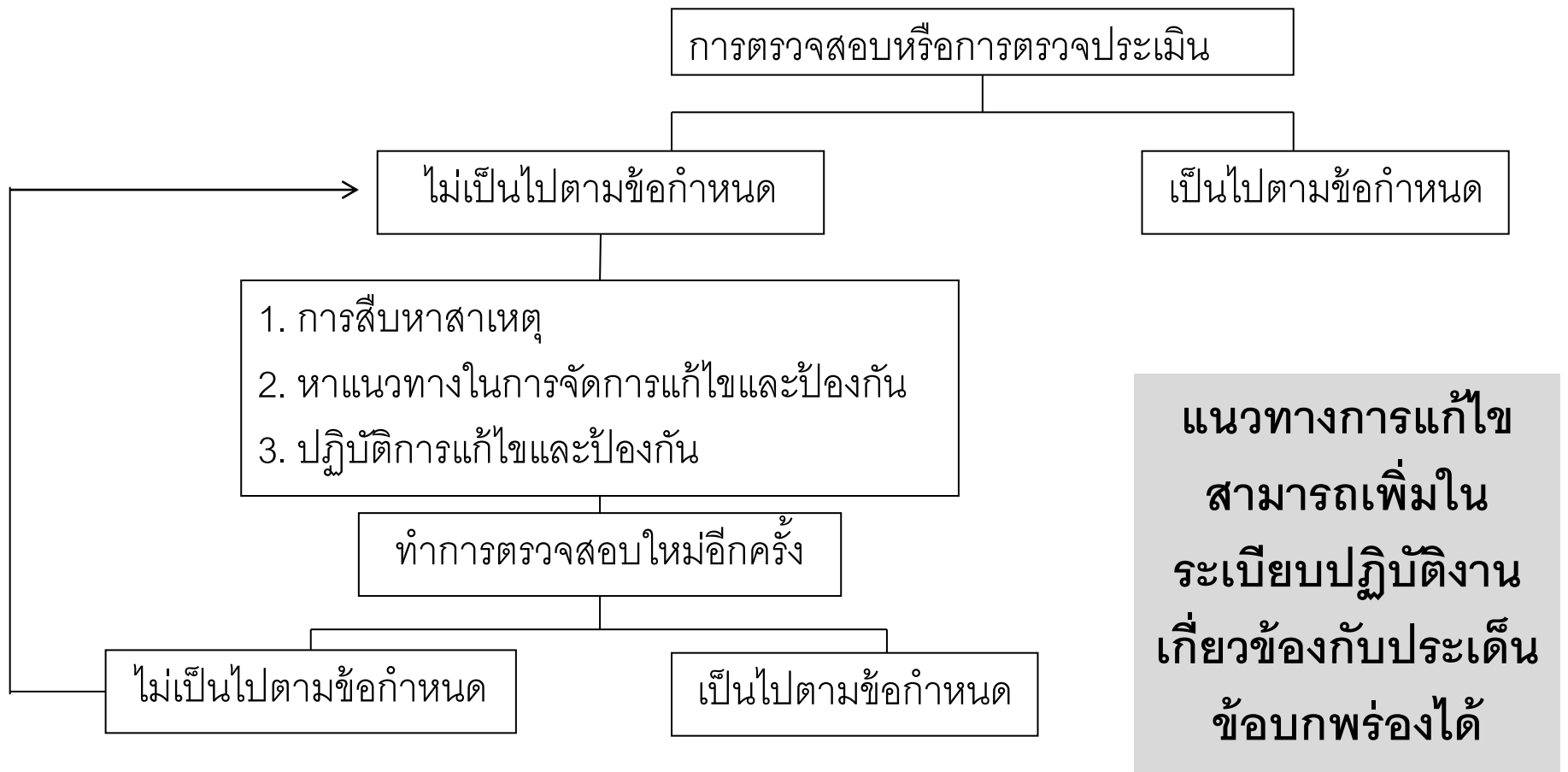
- 1) พื้นที่ที่ยังไม่ครอบคลุมถึงแม้ว่าจะอยู่ภายใต้เขตการตรวจประเมิน
- 2) ความเห็นที่แตกต่างกันระหว่างคณะผู้ตรวจประเมินกับผู้รับการตรวจที่ยังหาข้อสรุปไม่ได้
- 3) ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง ที่ถูกกำหนดภายใต้วัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน
- 4) การติดตามผลการตรวจประเมินที่ได้แก้ไขตามวางแผนที่ได้กำหนดไว้
- 5) ประเด็นหรือเนื้อหาที่ต้องรักษาเป็นความลับเอาไว้
- 6) รายชื่อการแจกจ่ายรายงานการตรวจประเมิน

3. การติดตามการแก้ไขข้อบกพร่องและการปิดประเด็น

- ผู้ตรวจประเมินที่จะต้องตรวจความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหา เพื่อตรวจสอบผลการแก้ไข
- หากพบว่ายังไม่มี การปฏิบัติตามให้ติดตามจนกว่าจะแก้ไขเรียบร้อย
- อาจมีการร่วมกับปรึกษาหาข้อการแก้ไข เพื่อประสิทธิภาพของระบบฯ
- เมื่อตรวจดูรายละเอียดต่าง ๆ ที่ตอบรับกับข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วให้มีการ ปิดประเด็นปัญหาได้
- อาจมีการออกใบ CAR ชั่ว ถ้าไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนด

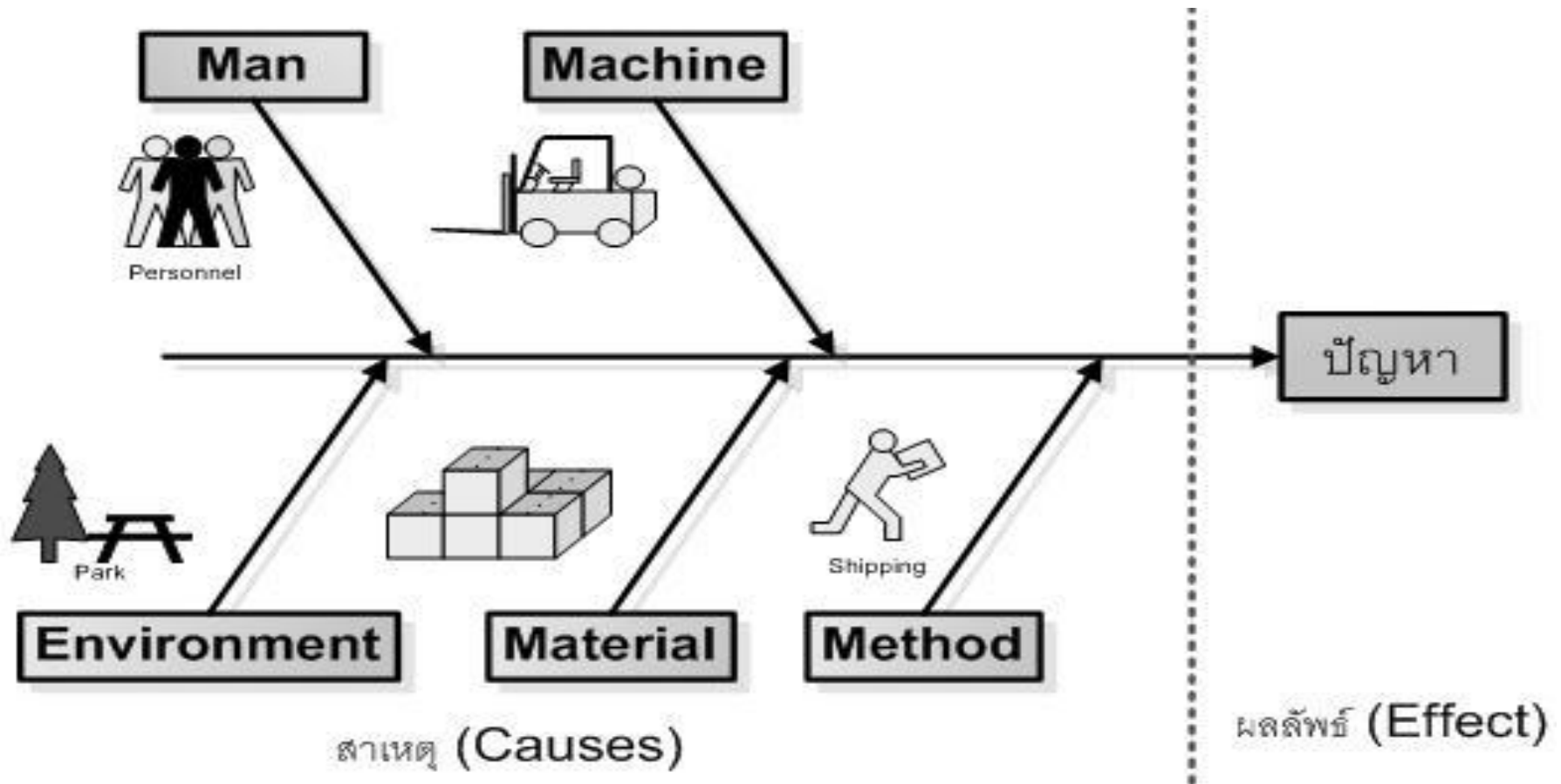
การแก้ไขข้อบกพร่อง

สิ่งที่องค์กรจะต้องนำไปปฏิบัติ



การแก้ไขข้อบกพร่อง

ค้นหาสาเหตุที่แท้จริง



การแก้ไขข้อบกพร่อง

ดำเนินการแก้ไขและป้องกัน

- กำหนดมาตรการแก้ไขและป้องกันตามสาเหตุที่แท้จริงของข้อบกพร่องนั้น ๆ
- ระบุผู้รับผิดชอบและกำหนดเวลาแล้วเสร็จ
- ต้องติดตามและตรวจสอบประสิทธิผลของการแก้ไขและป้องกันเพื่อให้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ควรมีการติดตามเป็นระยะๆ เพื่อให้มั่นใจว่า NC นั้น ๆ จะไม่กลับมาเกิดขึ้นอีก
- หากพบว่าการแก้ไขและป้องกันในครั้งแรกไม่มีประสิทธิผลให้มีการติดตามผลอีกครั้งหนึ่ง หากการติดตามผลในครั้งที่สองยังไม่มีประสิทธิภาพให้ดำเนินการออกใบแจ้งการแก้ไขและป้องกันใหม่ และรายงานให้ผู้บริหารทราบซึ่งอาจรายงานในที่ประชุมฝ่ายบริหารก็ได้

สรุปขั้นตอนของการตรวจประเมิน

วางแผนการตรวจ

1. กำหนดวันเวลา
2. กำหนด Auditor
3. Auditor ศึกษาเรื่องที่ต้องตรวจ
4. ทำ checklist

Lead Auditor + Auditor

ดำเนินการตรวจ

1. เปิดประชุม → อธิบายแผนการตรวจ
2. ตรวจสอบเอกสาร บุคคล พื้นที่ → ใช้ Checklist
3. รวบรวมหลักฐานทั้งหมด → 1. ออก CAR : Major Minor
4. รายงานผลการตรวจประเมิน → 2. ให้ Observation

ติดตามผล

ปิดใบ CAR → Lead Auditor + Auditor