

การสอบสวนอุบัติเหตุ

สวินทร์ พงษ์เก่า (sawin.p@egat.co.th)

ความสำคัญของการสอบสวนอุบัติเหตุ

อุบัติเหตุ คือ เหตุการณ์ที่ไม่พึงปรารถนา ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะนำมาซึ่งความเสียหาย ทั้งต่อชีวิต ทรัพย์สิน กระบวนการผลิต ตลอดจนคุณภาพและชื่อเสียง ดังนั้น หากทุกองค์กรได้มีระบบและวิธีการสอบสวนอุบัติเหตุ เพื่อให้ทราบถึงสาเหตุพื้นฐาน (Basic Cause) ของการเกิดอุบัติเหตุที่แท้จริงแล้ว การวางแผน ควบคุม และป้องกันมิให้อุบัติเหตุดังกล่าวเกิดขึ้นซ้ำอีก ก็จะดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ผู้บริหารของหน่วยงานควรให้ความสำคัญของการสอบสวนอุบัติเหตุทุกครั้ง เมื่อมีอุบัติเหตุที่เกิดขึ้น และต้องถือเสมือนหนึ่งว่าเป็นความรับผิดชอบที่จะต้องค้นหาให้ทราบถึงสาเหตุอันแท้จริงของการเกิดอุบัติเหตุ



วัตถุประสงค์ของการสอบสวนอุบัติเหตุ

ในการสอบสวนอุบัติเหตุอย่างเป็นระบบมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อค้นหาให้ทราบถึงสาเหตุพื้นฐาน (Basic Cause) ของการเกิดอุบัติเหตุ และหาแนวทางป้องกันมิให้อุบัติเหตุในลักษณะดังกล่าวเกิดขึ้นซ้ำอีก
2. เพื่อนำแนวทางในการป้องกันอุบัติเหตุที่ได้กำหนดขึ้นจากการค้นหาสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุไปขยายผลในงานต่างๆ ที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน
3. เป็นการประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของมาตรการควบคุมและป้องกันอุบัติเหตุที่มีอยู่ ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงมาตรการการควบคุมและป้องกันอุบัติเหตุที่เหมาะสมต่อไป
4. เพื่อนำผลที่ได้จากการสอบสวนอุบัติเหตุ นำไปให้หัวหน้างานและผู้บังคับบัญชาไว้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการสนทนากับผู้ใต้บังคับบัญชาต่อไป
5. เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวิเคราะห์อุบัติเหตุ (Accident Analysis) ในการพิจารณาแนวโน้มของการเกิดอุบัติเหตุในหน่วยงานนั้นๆ

ขอบเขตของอุบัติเหตุที่จะต้องทำการสอบสวน

เพื่อให้การสอบสวนอุบัติเหตุได้ดำเนินการให้ครอบคลุมในทุกๆ การเกิดอุบัติเหตุ และเกิดความเข้าใจตรงกันภายในองค์กรว่า ลักษณะเหตุการณ์ใดควรจะเป็นอุบัติเหตุที่ต้องการสอบสวน ดังนั้น ขอบเขตของอุบัติเหตุที่ต้องทำการสอบสวนควรครอบคลุมดังต่อไปนี้

- 1) การบาดเจ็บจากการทำงานที่มีการสูญเสียวันทำงาน
- 2) การบาดเจ็บจากการทำงานถึงขั้นทุพพลภาพ พิการ หรือสูญเสียอวัยวะ
- 3) การเสียชีวิต
- 4) การเจ็บป่วยอันเนื่องมาจากการทำงาน (Occupational Disease)
- 5) การเกิดอัคคีภัย หรือการระเบิด
- 6) อุบัติเหตุที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อเครื่องจักร เครื่องมือ อุปกรณ์หรือทรัพย์สินขององค์กร
- 7) อุบัติเหตุที่ก่อให้เกิดความสูญเสียต่อกระบวนการผลิตขององค์กร (Process Loss)
- 8) เหตุการณ์ที่เกือบจะเป็นอุบัติเหตุ (Near Miss)



บุคคลที่เกี่ยวข้องในการสอบสวนอุบัติเหตุ

ในการสอบสวนอุบัติเหตุเปรียบเสมือนกับการต่อภาพจิกซอร์ บุคคลที่จะสามารถต่อภาพจิกซอร์ได้จะต้องทราบภาพจิกซอร์ที่มีอยู่เป็นภาพจิกซอร์รูปใดก่อนที่จะทำการต่อ เช่นเดียวกับการสอบสวนอุบัติเหตุ บุคคลที่ทำหน้าที่ในการสอบสวนอุบัติเหตุจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้และเข้าใจในลักษณะงานที่ต้องเข้าไปทำการสอบสวน และมีความเข้าใจถึงเทคนิคของการวิเคราะห์หาสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุ ดังนั้นบุคคลที่มีหน้าที่ในการสอบสวนอุบัติเหตุ ควรประกอบด้วย

1. หัวหน้างาน

หัวหน้างานนั้นจะเป็นบุคคลแรกที่ต้องเป็นผู้รับรายงานว่ามีอุบัติเหตุเกิดขึ้น และเข้าไปยังจุดที่เกิดอุบัติเหตุ เนื่องจากเป็นบุคคลที่อยู่ใกล้ชิดกับเหตุการณ์มากที่สุด และเป็นผู้บังคับบัญชาที่อยู่หน้างาน (Front Line Management) ซึ่งจะคุ้นเคยกับพนักงาน ลักษณะการทำงาน เครื่องจักร สภาพแวดล้อมในการทำงาน และสภาพการณ์ที่อาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุ



2. ผู้บริหารในสายงานบังคับบัญชา

เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมและเกิดความรับผิดชอบต่อความสูญเสียที่เกิดขึ้นจากอุบัติเหตุผู้บริหารในสายงานบังคับบัญชาของผู้ประสบอุบัติเหตุ หรือ ผู้รับผิดชอบในพื้นที่ที่เกิดอุบัติเหตุจะต้องเข้าร่วมในการสอบสวนอุบัติเหตุ ในฐานะผู้บังคับบัญชาที่ต้องแสดงความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นด้วย

3. เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยระดับวิชาชีพ (จป.วิชาชีพ)

นับว่าเป็นบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในเรื่องของงานความปลอดภัยตามที่กฎหมายกำหนด อีกทั้งเป็นผู้ที่ผ่านการฝึกอบรม ในองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับงานด้านความปลอดภัย จึงนับว่าเป็นบุคลากรที่จะใช้เทคนิควิชาการในการสอบสวนอุบัติเหตุและใช้ประสบการณ์จากการทำงานด้านความปลอดภัย ในการร่วมค้นหาสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุ



4. คณะกรรมการความปลอดภัย

เป็นองค์กรความปลอดภัยที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายและเป็นองค์กรที่มีบุคลากรที่เป็นตัวแทนฝ่ายนายจ้าง และฝ่ายผู้ปฏิบัติงานอยู่ในคณะกรรมการดังกล่าว ดังนั้น ในบางกรณีที่มีการเกิดอุบัติเหตุที่เกิดกรณีสำคัญ เช่น การเกิดอัคคีภัย การระเบิด การสูญเสียด้านบุคคลขั้นรุนแรง เป็นต้น คณะกรรมการความปลอดภัยอาจมีการเรียกประชุม เพื่อร่วมพิจารณาผลจากการสอบสวนสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุในขั้นต้นจากหัวหน้างานเพื่อพิจารณาวางมาตรการในการดำเนินการป้องกันอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นอีก

5. ผู้เชี่ยวชาญ

การเกิดอุบัติเหตุบางลักษณะที่มีความสลับซับซ้อนและเป็นเรื่องทางเทคนิคอาจต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเรื่อง (Specialist) ในการร่วมสอบสวนเพื่อให้ความเห็นในเรื่องที่เกี่ยวข้องทางเทคนิคซึ่งความเห็นทั้งหมดจะได้นำมาประมวลเพื่อสรุปหาสาเหตุพื้นฐานของการเกิดอุบัติเหตุต่อไป

ขั้นตอนในการสอบสวนอุบัติเหตุ

เมื่ออุบัติเหตุเกิดขึ้นในแต่ละครั้ง มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องเข้าไปทำการระงับเหตุการณ์มิให้ขยายลุกลามและนำผู้บาดเจ็บส่งโรงพยาบาล เพื่อทำการรักษาที่เหมาะสมก่อน จากนั้นกระบวนการสอบสวนอุบัติเหตุก็จะเริ่มขึ้น ดังนั้นขั้นตอนในการสอบสวนอุบัติเหตุ แบ่งเป็นขั้นตอนที่สำคัญดังต่อไปนี้

1) เมื่อมีเหตุการณ์/อุบัติเหตุเกิดขึ้นจะต้องดำเนินการตอบโต้เหตุการณ์อย่างเหมาะสม ซึ่งในการตอบโต้เหตุการณ์จะครอบคลุมในเรื่องต่อไปนี้

- 1.1 การเข้าควบคุมบริเวณที่เกิดอุบัติเหตุ
- 1.2 การปฐมพยาบาลผู้ที่ได้รับบาดเจ็บในเบื้องต้นก่อนนำผู้ได้รับบาดเจ็บส่งโรงพยาบาลต่อไป
- 1.3 ควบคุมมิให้ผลความเสียหายที่เกิดขึ้นจากอุบัติเหตุได้ขยายผลต่อไป
- 1.4 เก็บรักษาหลักฐานในสถานที่เกิดเหตุ เพื่อป้องกันการเปลี่ยนแปลงของหลักฐาน หากมีการเคลื่อนย้าย
- 1.5 แจ้งให้ผู้บริหารระดับสูงได้รับทราบถึงข้อมูลเบื้องต้นของการเกิดอุบัติเหตุ ก่อนทำรายงานการสอบสวนอุบัติเหตุอย่างละเอียดต่อไป



2) การเก็บรวบรวมข้อมูลและหลักฐานที่เกี่ยวข้องในขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญมาก เพราะการรวบรวมหลักฐานที่สมบูรณ์จะนำไปสู่การวิเคราะห์หาสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุที่แท้จริงได้ เทคนิคที่สำคัญที่ใช้ในการเก็บรวบรวมหลักฐานและข้อมูล มีดังนี้

2.1 การสัมภาษณ์

เมื่ออุบัติเหตุเกิดขึ้น การสัมภาษณ์ ชักถามผู้ที่เกี่ยวข้องอันได้แก่ ผู้ประสบอุบัติเหตุ ผู้เห็นเหตุการณ์ หัวหน้างาน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานนั้น ๆ จะเป็นการค้นหาข้อมูลจากบุคคลโดยตรง ซึ่งการสัมภาษณ์จะสามารถสื่อสารความเข้าใจได้สองทางระหว่างผู้สัมภาษณ์และผู้ถูกสัมภาษณ์ (Two - way Communication) เทคนิคในการสัมภาษณ์ ที่ผู้มีทำการสัมภาษณ์ควรทราบมีดังนี้

- 2.1.1 การสัมภาษณ์ควรทำการสนทนาด้วยผู้สัมภาษณ์กับผู้ถูกสัมภาษณ์
- 2.1.2 ก่อนสัมภาษณ์ควรสร้างบรรยากาศ ทำให้ผู้ที่ถูกสัมภาษณ์เกิดความสบายใจในการให้ข้อมูล และอธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ให้ชัดเจนว่า ต้องการทราบข้อเท็จจริงของการเกิดอุบัติเหตุ มิใช่ต้องการหาผู้รับผิดชอบผลของการเกิดอุบัติเหตุ
- 2.1.3 เปิดโอกาสให้ผู้ที่ถูกสัมภาษณ์ได้ถามข้อมูลย้อนกลับ
- 2.1.4 ในการสัมภาษณ์ ห้ามผู้สัมภาษณ์ใช้คำถามนำควรถามให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้พูดอธิบายรายละเอียดของเหตุการณ์
- 2.1.5 ผู้ที่สัมภาษณ์ต้องทำการบันทึกข้อมูลที่สำคัญที่ได้จากการสัมภาษณ์ และให้ผู้ที่ถูกสัมภาษณ์ได้อ่านรายละเอียดของข้อมูลที่จดบันทึกไว้อีกครั้ง เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน

2.2 การวาดภาพของเหตุการณ์ประกอบ

การวาดภาพหรือสเก็ตภาพประกอบ จะทำให้เห็นภาพของการเกิดอุบัติเหตุมีมิติซึ่งการวาดภาพประกอบนั้นจะช่วยทำให้ผู้ที่ได้รับรายงานการสอบสวนอุบัติเหตุมองเห็นภาพเหตุการณ์ของการเกิดอุบัติเหตุที่ชัดเจนขึ้น

2.3 การถ่ายรูปหรือบันทึกภาพ

การถ่ายรูปหรือบันทึกภาพในที่เกิดเหตุ ไม่ว่าจะเป็นผู้ที่ประสบอุบัติเหตุ บริเวณที่เกิดอุบัติเหตุ เครื่องจักรที่เกิดอุบัติเหตุ และภาพอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง จะใช้เป็นหลักฐานที่สำคัญที่ใช้ประกอบในการสอบสวนอุบัติเหตุ

2.4 การแสดงซ้ำให้ดู

ในระหว่างการสอบสวนอุบัติเหตุ ผู้ที่ทำการสอบสวนอาจขอให้ผู้ที่ประสบอุบัติเหตุแสดงวิธีการทำงานในช่วงที่ทำอยู่ก่อนการเกิดอุบัติเหตุ ซึ่งเทคนิคนี้จะต้องถูกนำมาใช้อย่างระมัดระวังภายใต้การควบคุมและป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้นซ้ำอีกครั้งหนึ่ง

2.5 การตรวจสอบอุปกรณ์ เครื่องมือ และเครื่องจักร

ในการสอบสวนอุบัติเหตุที่มีการทำงานเกี่ยวข้องกับการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ และเครื่องจักร ผู้ทำการสอบสวนควรจะต้องตรวจสอบสภาพของอุปกรณ์ เครื่องมือ และเครื่องจักรที่ใช้ในการทำงานขณะที่เกิดอุบัติเหตุด้วย เพื่อจะได้เก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น สภาพของสายไฟของเครื่องมือ, เครื่องจักร, เครื่องจักรมีการติดตั้ง การ์ดป้องกันอันตรายหรือไม่, สายดินของเครื่องจักรอยู่ในสภาพสมบูรณ์หรือไม่ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบจะถูกประมวลผล เพื่อใช้ในการค้นหาสาเหตุพื้นฐานของการเกิดอุบัติเหตุต่อไป



2.6 การตรวจสอบข้อมูล

ผู้ที่ทำการสอบสวนอุบัติเหตุควรตรวจสอบข้อมูลต่างๆ เพื่อใช้ประกอบในการค้นหาสาเหตุพื้นฐานของการเกิดอุบัติเหตุ ดังต่อไปนี้

2.6.1 ข้อมูลการฝึกอบรมของพนักงาน เพื่อดูว่าได้มีการให้ความรู้ในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันการเกิดอุบัติเหตุหรือไม่ เช่น การให้ความรู้ในเรื่องความปลอดภัย, การให้ความรู้ในเรื่องของวิธีการใช้เครื่องมือและเครื่องจักรต่างๆ เป็นต้น

2.6.2 ข้อมูลการซ่อมและบำรุงรักษาเครื่องมือและเครื่องจักรต่างๆ

2.6.3 ข้อมูลจากรายงานการตรวจสอบความปลอดภัยที่ผ่านมา

2.6.4 มาตรฐานการทำงานและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

3) การวิเคราะห์สาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุ

ผู้ที่รับผิดชอบในการสอบสวนอุบัติเหตุจะต้องนำข้อมูลต่างๆ มาใช้ในการวิเคราะห์สาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุ ซึ่งสาเหตุที่ต้องการ จะต้องเป็นสาเหตุพื้นฐาน (Basic Cause) ของการเกิดอุบัติเหตุ และสาเหตุพื้นฐานสามารถแบ่งได้ออกเป็น 2 ปัจจัย คือ

3.1 ปัจจัยที่เกิดจากคน (Personal Factor) เช่น การขาดความรู้ การขาดทักษะและความชำนาญ การได้รับความกดดันทางด้านร่างกายและจิตใจ เป็นต้น

3.2 ปัจจัยที่เกิดจากงาน (Job Factor) เช่น ขาดเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เหมาะสมในการทำงาน, ขาดการบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์, การใช้อุปกรณ์และเครื่องมือผิดประเภท, การใช้งานเกินกำลังของเครื่องมือและเครื่องจักร เป็นต้น

4) การกำหนดวิธีการแก้ไขและพัฒนาแนวทางการป้องกันอุบัติเหตุ

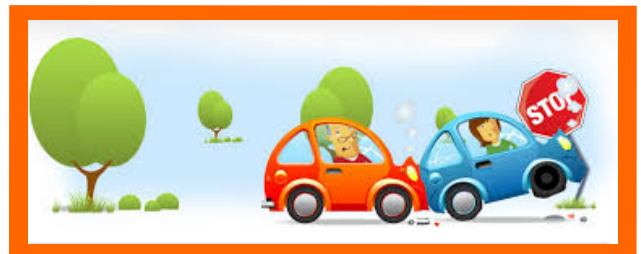
ในการแก้ไขและพัฒนาแนวทางการป้องกันอุบัติเหตุ องค์กรควรพิจารณากำหนดเป็นแผนการแก้ไข ซึ่งลักษณะของแผนการแก้ไขปัญหา แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

4.1 แผนแก้ไขปัญหาระยะสั้น

ภายหลังจากการสอบสวนอุบัติเหตุจะมีแนวทางการแก้ไขบางอย่างที่อาจจำเป็นต้องเร่งดำเนินการ และสามารถดำเนินการได้ทันที เพื่อหยุดยั้งเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นอีก ซึ่งแนวทางดังกล่าวจะเป็นแนวทางที่ใช้แก้ไขตามสิ่งที่เกิดจากการกระทำ และสภาพการณ์ที่ไม่ปลอดภัย เช่น การปิดกั้นช่องเปิดการทำความสะอาดบริเวณที่ทำงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อย การเปลี่ยนอุปกรณ์ที่ชำรุดเสียหาย

4.2 แผนแก้ไขปัญหาระยะยาว

การแก้ไขปัญหาระยะยาว เป็นการแก้ไขปัญหอย่างถาวร ซึ่งจะเป็นการแก้ไขที่สาเหตุพื้นฐาน (Basic Cause) ของอุบัติเหตุ ซึ่งการแก้ไขปัญหาระยะยาวจำเป็นที่จะต้องใช้การวางแผนที่ดี และได้รับการสนับสนุนจากระดับบริหาร ทั้งในด้านของงบประมาณ อัตรากำลัง บุคลากร ซึ่งการแก้ไขปัญหาลักษณะนี้จะเป็นการควบคุม เพื่อป้องกันมิให้อุบัติเหตุในลักษณะดังกล่าวเกิดขึ้นอีก



5) การติดตามและประเมินผล

ภายหลังจากที่มีการนำแผนการแก้ไขปัญหาลงไปสู่การปฏิบัติแล้วการติดตามและประเมินผลความสำเร็จของแผน นับว่าเป็นสิ่งที่สำคัญมาก ซึ่งจะทำให้ได้ทราบว่า วิธีการแก้ไขที่กำหนดในแผนบรรลุซึ่งเป้าหมายที่ต้องการหรือไม่ ในการติดตามผลควรมีการดำเนินการอย่างเป็นระยะ มีการกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบในการติดตามที่ชัดเจน เช่น อาจมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยเป็นผู้ติดตาม เป็นต้น และในการติดตามผลนั้นจะต้องมีการรายงานความก้าวหน้าของการแก้ไขปัญหามาให้ผู้บริหารทราบเป็นระยะ จนกระทั่งการแก้ไขปัญหาลงแล้วเสร็จอย่างสมบูรณ์

การบันทึกรายงานการสอบสวนอุบัติเหตุ

การบันทึกข้อมูลลงในแบบรายงานการสอบสวนอุบัติเหตุ นับว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะข้อมูลต่างๆ ที่ได้มาจากการสอบสวนจะถูกบันทึกอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรและจัดเก็บไว้เป็นหลักฐานหรือข้อมูล เพื่อใช้ในการวิเคราะห์อุบัติเหตุต่อไป โดยทั่วไปองค์กรมักจะมีการจัดทำแบบฟอร์มมาตรฐานสำหรับใช้ในการบันทึกรายงานการสอบสวนอุบัติเหตุขึ้นมา เพื่อให้ทุกหน่วยงานในองค์กรได้ใช้เป็นแนวทางในการบันทึกข้อมูลเมื่อมีอุบัติเหตุเกิดขึ้น ซึ่งโดยทั่วไปแบบฟอร์มที่ใช้จะประกอบด้วยรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ประสบอุบัติเหตุ ได้แก่ ชื่อ-นามสกุล, อายุ, เพศ, หมายเลขประจำตัว, ตำแหน่ง, หน้าที่, หน่วยงานที่สังกัด, อายุงาน เป็นต้น
2. วัน เดือน ปี ที่เกิดอุบัติเหตุ
3. สถานที่ที่เกิดอุบัติเหตุ
4. อธิบายรายละเอียดของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
5. ผู้เห็นเหตุการณ์
6. สาเหตุพื้นฐานของการเกิดอุบัติเหตุ
7. วิธีการแก้ไขและป้องกันมิให้อุบัติเหตุเกิดขึ้นอีก
8. ค่าเสียหายจากการเกิดอุบัติเหตุ
9. รายงานของเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์เกี่ยวกับลักษณะการบาดเจ็บความรุนแรงของการบาดเจ็บ ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล
10. ความเห็นของผู้บังคับบัญชา
11. ลายมือชื่อของคณะกรรมการที่ทำการสอบสวนอุบัติเหตุ
12. ข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

