

มนุษย์...ตัวแปรอันตราย/ปลอดภัย



ผู้เชี่ยวชาญความปลอดภัยคนหนึ่งเคยพูดว่า トラบไคที่โลกนี้ยังมีมนุษย์ ปัญหาด้านความปลอดภัยจะไม่มีวันหมดไป ทั้งไฟไหม้ สารเคมีรั่วไหล อุบัติภัยในโรงงาน อุบัติเหตุบนท้องถนน ฯลฯ ด้วยเหตุผล มนุษย์คือสาเหตุหรือตัวการทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยต่าง ๆ ขึ้นทั้งสิ้น

ระบบป้องกันไฟไหม้มีประสิทธิภาพแค่ไหน แต่ถ้ามนุษย์ประมาทเดินเลื้อ ระบบที่ว่านั้น ก็พังได้เหมือนกัน มนุษย์ยังเป็นผู้ควบคุมระบบที่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักรเป็นส่วนประกอบ มนุษย์เป็นปัจจัยหลักที่จะทำให้เกิดความปลอดภัยหรือไม่ปลอดภัยก็ได้ เครื่องมือมีบทบาทรองลงไป

ตัวอย่างเช่น ระบบป้องกันอัคคีภัยในอาคาร ถ้ามนุษย์ไม่ใส่ใจในการบำรุงรักษาหรือคอยตรวจสอบระบบให้ใช้งานได้ตลอดเวลา ระบบก็จะเสื่อมโทรมลงไปตามกาลเวลา เมื่อเกิดเหตุขึ้นมาก็ใช้การไม่ได้

กล่าวกันว่า ถ้ามนุษย์ใส่ใจในเรื่องความปลอดภัยอย่างจริงจัง ก็แทบไม่ต้องใช้เครื่องมืออะไรมาป้องกันหรือระงับเหตุ มนุษย์ไม่ทำให้

เกิดเงื่อนไขที่จะเกิดไฟไหม้ ไฟก็ไม่มีทางไหม้ เช่นเดียวกัน ถ้ามนุษย์มีความรอบคอบ ระมัดระวังในการจัดการสารเคมี ก็ไม่มีแก๊สรั่วหรือสารเคมีแพร่กระจายออกมาจากที่เก็บ

ประเด็นนี้บางคนเรียกว่า “ปัจจัยมนุษย์” (Human Factor) ที่เชื่อว่ามีผลต่องานความปลอดภัยมากกว่าปัจจัยอื่นใดทั้งหมด

トラบไคที่มนุษย์ยังเป็นผู้ควบคุมและเป็นผู้ตัดสินใจสั่งการ มนุษย์สามารถจะทำให้สภาพแวดล้อมการทำงานมีความปลอดภัยสมบูรณ์หรือเต็มไปด้วยอันตรายและความเสี่ยงก็ได้ทั้งหมด

โชคไม่ดีนักที่มนุษย์ส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยมากกว่าจะช่วยรักษาสวัสดิภาพให้เกิดขึ้นในการทำงาน ดังที่กล่าวไปตั้งแต่ต้น トラบไคที่ยังมีมนุษย์ ความไม่ปลอดภัย อันตราย และความเสี่ยงต่าง ๆ นานาก็จะยังเกิดขึ้นและดำรงอยู่ตลอดไป

สิ่งที่จะต้องช่วยกันคิดก็คือ ทำอย่างไรจะให้ปัจจัยมนุษย์เป็นตัวเกื้อหนุนทำให้เกิดความปลอดภัยในการทำงาน แทนที่จะเป็นตัวการหรือสาเหตุของอุบัติเหตุ อุบัติภัย เช่นในทุกวันนี้

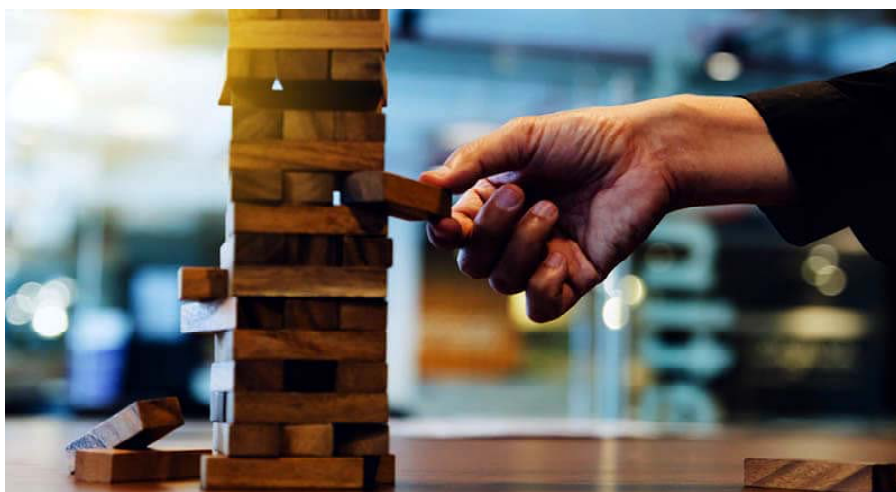
ต้องยอมรับ เมื่อเราเอ่ยถึงคำว่า “ปัจจัยมนุษย์” จะเป็นการสื่อถึงสิ่งไม่ดีของมนุษย์ ทั้งลักษณะนิสัย พฤติกรรม และการกระทำที่เป็นสาเหตุสำคัญทำให้เกิดอุบัติเหตุ อุบัติภัย ซึ่งบางครั้งเราก็เรียก “ความผิดพลาดของมนุษย์” (Human Error)

แม้ว่าหลายคนจะได้รับการศึกษาอบรมด้านความปลอดภัยมาเป็นอย่างดี แต่ก็ไม่ใช่เครื่องการันตีว่าพวกเขาจะไม่ทำให้เกิดอุบัติเหตุ เพราะเป็นมนุษย์ เขาจึงมีจุดอ่อนตามธรรมชาติ เช่น หลงลืม สับสน ร่างกายไม่พร้อม ง่วง เครียด ฯลฯ ซึ่งถ้าเป็นเครื่องจักรจะไม่มีเรื่องเหล่านี้

แต่บางที เรื่องดี ๆ ในความเป็นมนุษย์ อาจทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความผิดพลาดจนเกิดเป็นอุบัติเหตุได้ เช่น หลายปีก่อน พนักงานควบคุมรถไฟในกรุงโตเกียวกลัวรถไฟจะเข้าสถานีไม่ทันเวลาตามกำหนด จึงเร่งความเร็วมากเกินไป ส่งผลให้รถไฟพลิกคว่ำตรงช่วงทางโค้งก่อนจะถึงสถานีปลายทางไม่กี่ร้อยเมตร มีผู้บาดเจ็บหลายราย พนักงานให้การว่า วันนั้นเกิดความล่าช้าตั้งแต่สถานีต้นสาย เนื่องจากมีผู้โดยสารมากกว่าทุกวัน อีกทั้งต้องจอดรถรับผู้

โดยสารานานขึ้นเล็กน้อยเกือบทุกสถานีรายการ ซึ่งรวมๆ แล้วทำให้รถไฟเสียเวลาไปหลายนาที และจะถึงปลายทางช้าไปประมาณ 7-10 นาที เขายอมรับไม่ได้เพราะจุดขายของรถไฟสายนี้คือ ความตรงต่อเวลาโดยเฉพาะเวลาที่ถึงปลายทาง ด้วยความรับผิดชอบในฐานะพนักงานบริษัทที่ต้องทำตามนโยบายของบริษัทอย่างเคร่งครัด พอใกล้ถึงสถานีปลายทางเขาจึงใช้ความเร็วสูงขึ้นเพื่อไม่ให้ถึงจุดหมายช้า การตัดสินใจบนพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อเขาครั้งนี้ทำให้เกิดอุบัติเหตุทางรถไฟครั้งแรกในรอบหลายสิบปีของมหานครโตเกียว

อย่างไรก็ตาม พนักงานบังคับรถไฟถูกตัดสิน **“ไม่มีความผิด”** สิ่งที่เกิดขึ้นเป็นความผิดพลาดของมนุษย์ที่มีเรื่องสภาวะจิตใจและ



อารมณ์เข้ามาเกี่ยวข้อง และนับแต่นั้น บริษัทเดินรถไฟแห่งนี้ได้เปลี่ยนนโยบายให้พนักงานขับรถเข้าสถานีปลายทางล่าช้าได้ตามสมควร หากการทำให้ตรงต่อเวลาที่กำหนดจะก่อให้เกิดอุบัติเหตุร้ายแรง โดยก่อนหน้านั้น พนักงานคนไหนนำรถเข้าสถานีปลายทางล่าช้ากว่ากำหนดจะถูกตำหนิตันที

การตัดสินใจของมนุษย์ก่อนเกิดเหตุก็เป็นเรื่องที่น่าสนใจ ตัวแปรสำคัญคือเวลาที่ใช้ หากมีเวลาคิดทบทวนมากพอสมควร การตัดสินใจจะดีขึ้น แต่ถ้ามีเวลาน้อยแต่ไม่กี่วินาทีหรือเสี้ยววินาที การตัดสินใจก็อาจผิดพลาดได้ ในกรณีหลังจึงมีการฝึกอบรมให้พนักงานมีทักษะในการตัดสินใจในช่วงเวลาสั้นๆ เพื่อป้องกันความเสียหาย โดยเรียนรู้ลำดับขั้นตอนการเกิดขึ้นของอุบัติเหตุแล้วตัดสินใจก่อนจะถึงขั้นตอนสุดท้าย ซึ่งเขาต้องรู้ว่าสิ่งบอกเหตุว่ากำลังจะเกิดเหตุร้ายในอีกไม่กี่วินาทีข้างหน้าคืออะไร และมีลักษณะ

อย่างไร เมื่อรับรู้ว่ามีสิ่งนั้นเกิดขึ้นจึงตัดสินใจระงับเหตุหรือหยุดการกระทำที่จะก่อให้เกิดเหตุร้ายทันที เช่น มีเสียงเครื่องจักรดังผิดปกติ หรือมีกลิ่นไหม้ ต้องหยุดเครื่องเพื่อทำการตรวจสอบทันที ไม่เช่นนั้นแล้วเครื่องจักรอาจลุกไหม้หรือเกิดการระเบิดได้

อย่างไรก็ตาม แม้ได้รับการศึกษาอบรมมาเป็นอย่างดี แต่ก็มีหลายคนใช้ปัจจัยมนุษย์ไปในทางที่ผิดหรือเพิกเฉยต่อการตอบสนองเมื่อมีสัญญาณเตือนเหตุร้ายต่างๆ จากการศึกษาวิจัยของสถาบันความปลอดภัยชั้นนำหลายแห่งพบว่า คนงานมีแนวโน้มจะไม่ป้องกันตัวเอง เช่น ไม่ยอมใช้อุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล ไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนความปลอดภัยในการทำงาน ทำผิดกฎความปลอดภัย ประมาทเลินเล่อ ฯลฯ ทั้งที่อุปกรณ์ป้องกันอันตรายก็จัดหาให้ครบครันแล้ว ระบบป้องกันทางวิศวกรรมและการปฏิบัติงานก็มีพร้อม แต่ก็ยังมีอุบัติเหตุเกิดขึ้น นั่นหมายถึง

มนุษย์เป็นตัวการทำให้เกิดเหตุร้าย
เมื่อคนงานไม่ใช้อุปกรณ์ป้องกัน อุปกรณ์ก็ไม่สามารถป้องกันคนงานได้

เมื่อคนงานไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงานที่ปลอดภัย อุบัติเหตุจึงเกิดขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

เมื่อคนงานมีสภาพร่างกายและจิตใจไม่พร้อมจะทำงาน เช่น ง่วง เครียด วิตกกังวล คนงานจึงมีแนวโน้มจะเกิดความผิดพลาดทำให้เกิดความเสียหายต่อการได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิตได้

และอื่นๆ อีกหลายกรณี

เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยจำนวนมากเห็นความสนใจไปที่อุปกรณ์ ระบบ และเทคโนโลยีต่างๆ หวังให้งานความปลอดภัยประสบความสำเร็จ แต่เขาอาจลืมไปอย่างหนึ่ง **“มนุษย์คือตัวแปรสำคัญที่สุด”** หากคนงานไม่ให้ความร่วมมือในโครงการความปลอดภัย อัตราการเกิดอุบัติเหตุก็ไม่ลดลง มีแต่จะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ดังนั้นจึงต้องหันมาสนใจ **“มนุษย์”** ซึ่งก็คือคนงานให้มากขึ้น ฐึนึ่สึย พฤติกรรมและความต้องการของพวกเขา ปรับระบบและหลักการให้กลมกลืนหรือเข้ากันได้กับพวกเขา โอกาสจะประสบความสำเร็จก็มีสูงขึ้น

สรุปมนุษย์คือตัวการทำให้เกิดความปลอดภัย แต่ขณะเดียวกันมนุษย์ก็เป็นปัจจัยชี้ขาด **“การทำงานนั้นจะปลอดภัยหรือความเสี่ยงอันตราย”**

เข้าใจมนุษย์ให้ถ่องแท้ก่อนจะคิดเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน