

# แนวทางในการบริหารจัดการ อาคารสูงยุคใหม่



High - Rise Building Management

พิภพ วงศ์เชิดขวัญ  
กรรมการผู้จัดการ บริษัท เฟิร์ส แอซิฟิค ฮาร์สัน จำกัด



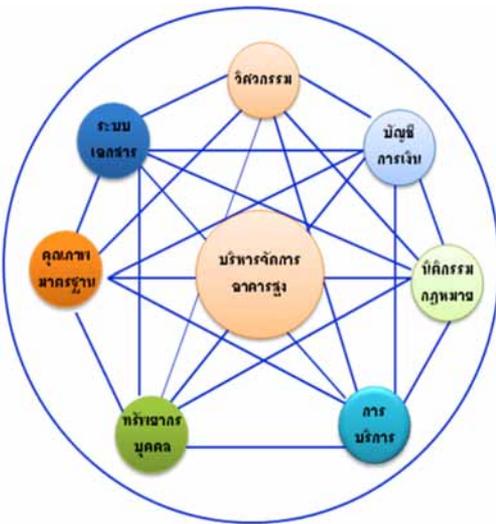
ปัจจุบันนี้ ประเทศไทยของเรามีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าอย่างมาก และมีวิวัฒนาการทางการก่อสร้างขยายตัวอย่างรวดเร็ว ทำให้วิถีการดำเนินชีวิตและสังคมความเป็นอยู่ เกี่ยวกับที่พักอาศัยของคนไทยเปลี่ยนแปลงไป จากที่เคยอยู่บ้านเป็นหลักๆ ทาวน์เฮ้าส์เปลี่ยนมาเป็นการอยู่อาศัยในอาคารสูงเป็นจำนวนมากขึ้น ซึ่งเป็นผลเนื่องจากที่ดินในย่านธุรกิจการค้า เขตชุมชนที่มีความเจริญรุ่งเรือง เริ่มมีพื้นที่เหลือลดน้อยลง และราคาที่ดินขยับตัวสูงขึ้นอย่างมาก ทำให้การก่อสร้างอาคารสูงเข้ามามีบทบาทอย่างมากในบ้านเมืองของเรา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรุงเทพมหานคร

เรามาย้อนดูอดีตเกี่ยวกับอาคารสูงที่สุดแห่งแรกของประเทศไทยนั้น เกิดขึ้นในสมัยรัชกาลที่ 5 หลังจากได้มีการตัดถนนเยาวราช ทำให้ย่านนี้คึกคัก และเจริญรุ่งเรืองด้านการค้า และธุรกิจ จนมีการสร้างอาคารสูง 6 ชั้นขึ้นเป็นอาคารแรกที่สูงที่สุดในเมืองไทย (สมัยนั้น) อาคาร (ตึก) นี้เป็นของของพระยาสารสิน สวามิภักดิ์ (หมอเทียนฮี้ ต้นตระกูลสารสิน) หมอหลวงของรัชกาลที่ 5 ซึ่งนับจากวันนั้นมาจนถึงปัจจุบันนี้ เมืองไทยของเราได้มีวิวัฒนาการก่อสร้างอาคารสูงมารวมกว่า 100 ปี แล้ว

## 1. ความหมายและประเภทของอาคารสูง

**อาคารสูง** ตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร หมายถึง อาคารที่บุคคลอาจเข้าอยู่หรือใช้สอยได้ โดยมีความสูงตั้งแต่ 23 เมตรขึ้นไป การวัดความสูงของอาคารให้วัดจากระดับพื้นดินที่ก่อสร้างถึงพื้นตาดฟ้า สำหรับอาคารทรงจั่วหรือปั้นหยา ให้วัดจากระดับพื้นดินที่ก่อสร้างถึงยอดผนังของชั้นสูงสุด

อนึ่ง อาคารสูงในปัจจุบันสามารถแบ่งแยกออกเป็นประเภทต่างๆ ตามประโยชน์การใช้สอยอาคารได้ดังนี้



**อาคารที่พักอาศัย** ซึ่งอาจเป็นอาคารที่มีเจ้าของคนเดียวเป็นเจ้าของอาคารทั้งหมด เช่น อพาร์ทเมนท์ หรือ เซอร์วิสอพาร์ทเมนท์ เป็นต้น และอีกประเภทหนึ่งคือ อาคารที่มีเจ้าของร่วมหลายคนถือกรรมสิทธิ์ในความเป็นเจ้าของอาคารร่วมกัน อย่างที่เราเรียกกันคุ้นหูกันว่า คอนโดมีเนียม หรือนิติบุคคลอาคารชุด นั่นเอง

**อาคารสำนักงาน** อาคารประเภทนี้ เดิมทีเรามักเข้าใจกันว่าต้องเป็นอาคารที่มีเจ้าของคนเดียวเป็นเจ้าของ แต่ในยุคปัจจุบัน อาคารสำนักงานได้มีกระจายและเป็นนิติบุคคลอาคารชุดสำนักงาน และมีการแบ่งขายพื้นที่ของอาคารให้แก่เจ้าของร่วมหลายคน เข้ามาถือกรรมสิทธิ์ในการเป็นเจ้าของอาคารร่วมกัน

**อาคารคอมเพล็กซ์** อาจเป็นอาคารเดี่ยวหรือหลายอาคารที่เชื่อมติดต่อกัน แต่มีการแบ่งประเภทการใช้สอยพื้นที่ของอาคารที่แตกต่างกันไป เช่น บางโครงการมีทั้งอาคารที่พักอาศัย อาคารสำนักงาน และบางส่วนที่เป็นพลาซ่าหรือร้านค้า ก่อสร้างอยู่ในพื้นที่เดียวกัน เราจะเริ่มพบเห็นอาคารคอมเพล็กซ์ประเภทนี้ มีการก่อสร้างเพิ่มมากขึ้นในอนาคต และรูปแบบการบริหารจัดการอาคารจะเป็นนิติบุคคลอาคารชุด ซึ่งมีเจ้าของร่วมหลายคนเป็นเจ้าของอาคาร



## 2. การบริหารจัดการอาคารสูงยุคใหม่

ในเมื่อวิถีการดำเนินชีวิต และความเป็นอยู่ของเราปัจจุบัน และในอนาคตจะต้องวนเวียนอยู่กับอาคารสูงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้น เราจึงควรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการอาคารสูง เพื่อให้เราสามารถปฏิบัติตัว และรับรู้ถึงขั้นตอนระบบการบริหารจัดการ และการให้บริการของอาคารสูง

การบริหารจัดการอาคารสูงยุคใหม่ มีการจำแนกการจัดการงานออกเป็น 7 หมวดงาน ดังนี้

1) **การจัดการงานวิศวกรรม** ผู้บริหารอาคารจะต้องทำหน้าที่ควบคุม ดูแลบำรุงรักษางานระบบอุปกรณ์เครื่องจักรของอาคารให้มีประสิทธิภาพใช้งานได้สูงสุดตลอดเวลา โดยต้องมีการตรวจสอบและวางแผนงานบำรุง

รักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) รวมทั้งจัดทำงบประมาณซ่อมบำรุงอุปกรณ์เครื่องจักรของอาคารไว้ล่วงหน้าในระยะเวลา 5 ปีตามหลักวิชาการ หากอุปกรณ์และเครื่องจักรของอาคารได้รับการบำรุงรักษาอย่างดีสม่ำเสมอ ตลอดระยะเวลา จะสามารถยืดอายุการใช้งานของอุปกรณ์และเครื่องจักรของอาคารได้นานยิ่งขึ้น และยังช่วยลดช่วยลดงบประมาณค่าซ่อมแซมลงได้

โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของอาคารสูงถือว่าสำคัญที่สุด ดังนั้น พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร จึงกำหนดให้งานระบบวิศวกรรมของอาคารสูงจะต้องมีการติดตั้งอุปกรณ์ เครื่องป้องกันอัคคีภัยไว้ในอาคาร เช่น เครื่องตรวจจับควัน (Smoke Detector) เครื่องจับความร้อน (Heat Detector) ระบบเตือนภัย (Pull Station) ระบบหัวฉีดน้ำอัตโนมัติ (Sprinkler) อุปกรณ์สายฉีดน้ำดับเพลิง และถังดับเพลิง เป็นต้น

2) การจัดการบัญชีการเงิน ผู้บริหารอาคารจะต้องจัดทำและกำหนดนโยบาย และขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเงิน เช่น การรับเงิน การจ่ายเงิน งบดุลบัญชี รายงาน

PREVENTIVE MAINTENANCE MASTER PLAN																					
ITEM	DESCRIPTION	CODE	LOCATION	QUARTER																	
				JANUARY			FEBRUARY			MARCH			APRIL								
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
<b>MECHANICAL</b>																					
1	Handover	101	EE Rm TA	10																	
2	Handover	102	EE Rm TA	10																	
3	Hand Detection Alarm	103R-12	EE Rm TA	10																	
4	Hand Detection Alarm	103B-14	EE Rm TA	10																	
5	Hand Detection Alarm Control	103B-12	EE Rm TA	10																	
6	Control Panel	103B-18	EE Rm TA	10																	
7	Alarm Light Unit	103B-18	EE Rm TA	10																	
<b>ELECTRICAL</b>																					
8	Handover	101	EE Rm TA	10																	
9	Handover	102	EE Rm TA	10																	
<b>PLUMBING</b>																					
11	Water Tank & Unit	20A-12	Unit TA	10																	
12	Water Tank & Unit	20A-12	Unit TA	10																	
13	Water Tank & Unit	20A-12	Unit TA	10																	
<b>MECHANICAL SYSTEM</b>																					
14	Water Fan	SP-12	EE Rm TA	10																	
15	Water Fan	SP-14	EE Rm TA	10																	
<b>BASE ENGINE ROOMS SYSTEM</b>																					
16	Boiler No. 1	BP-1	Pump Rm TA	10																	
17	Boiler No. 2	BP-2	Pump Rm TA	10																	
18	Water Control System	WCS-1	Pump Rm	10																	
19	Water Pump	WP-1	Pump Rm TA	10																	
20	Water Control System	WCS-1	Pump Rm	10																	
21	Water Pump	WP-2	Pump Rm TA	10																	
22	Water Pump	WP-3	Pump Rm TA	10																	
23	Water Pump	WP-4	Pump Rm TA	10																	
24	Water Pump	WP-5	Car Park	10																	
25	Water Pump	WP-6	Car Park	10																	
26	Water Pump	WP-7	Car Park	10																	
27	Water Pump	WP-8	Car Park	10																	
28	Water Pump	WP-9	Car Park	10																	
29	Water Pump	WP-10	Car Park	10																	

บัญชีรับ-จ่าย มาตรการเร่งรัดจัดเก็บหนี้ค้างชำระรวมถึงการควบคุมค่าใช้จ่ายประจำเดือนของอาคาร โดยการจัดทำงบประมาณการณค่าใช้จ่ายประจำปี ในการบริหารจัดการ

อาคาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาคารที่เป็นนิติบุคคลอาคารชุด พระราชบัญญัติอาคารชุด ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2551 กำหนดให้ผู้จัดการต้องติดประกาศ รายงานบัญชีรับ-จ่ายของนิติบุคคลอาคารชุด ให้เจ้าของร่วมได้รับรู้ที่บอร์ดติดประกาศของอาคาร เป็นระยะเวลา 15 วัน

3) การจัดการด้านนิติกรรม และกฎหมาย อาคารสูงที่เป็นนิติบุคคลอาคารชุด จะต้องมีการบริหารจัดการอาคาร โดยอยู่ภายใต้กฎหมาย ข้อกำหนดของพระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ.2522 และเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2534 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2551 รวมถึงการนำเอาข้อบังคับนิติบุคคลอาคารชุด ระเบียบการใช้อาคาร ระเบียบการตกแต่งอาคาร มติจากที่ประชุมใหญ่เจ้าของร่วม และมติจากการประชุมคณะกรรมการ มาใช้ประกอบกันในการบริหารจัดการอาคาร โดยมีผู้จัดการนิติบุคคล เป็นตัวแทนของเจ้าของร่วมในการควบคุมดูแลจัดการอาคาร และเป็นตัวแทนเจ้าของร่วมในการทำนิติกรรม และสัญญาต่างๆ เช่น ประกันภัยอาคาร รักษาความปลอดภัย รักษาความสะอาด บำรุงรักษาลิฟต์ และบริษัทบริหารจัดการอาคาร เป็นต้น

4) การจัดการด้านธุรกรรมบริการ ได้แก่ งานด้านการให้บริการต่างๆ ที่ทางอาคารจัดบริการไว้เพื่ออำนวยความสะดวก ความเรียบร้อย ความปลอดภัย ให้กับผู้พักอาศัย หรือผู้ใช้สอยอาคาร ให้ได้รับความสะดวกสบายเช่น งานด้านการรักษาความปลอดภัย งานรักษาความสะอาด งานดูแลบำรุงรักษาต้นไม้ งานจัดเก็บขยะมูลฝอย งานจัดระบบที่จอดรถ โดยผู้บริหารอาคารจะต้องทำหน้าที่ควบคุมตรวจสอบมาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของแต่ละ



ฝ่ายในการให้บริการที่ดี และทำให้เกิดความประทับใจ แก่ผู้พักอาศัยหรือผู้ใช้สอยอาคาร ด้วยกิจกรรมายาทที่ สุภาพ อ่อนน้อม

วิวัฒนาการในการให้บริการแก่ผู้พักอาศัย หรือ ผู้ใช้สอยในอาคารสูง เริ่มมีการเพิ่มมาตรฐานการให้บริการ มากยิ่งขึ้นไปจากเดิม โดยการนำเอามาตรฐานการให้บริการ แบบโรงแรม (Concierge Service) เข้ามาประยุกต์ใช้ในการ ให้บริการของอาคาร เช่น จัดให้มีเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการ ต้อนรับ Guest Service Agency (GSA) เพื่อให้บริการ แก่ผู้พักอาศัย หรือผู้ใช้สอยอาคารเกี่ยวกับด้านข้อมูล ของสถานที่สำคัญต่างๆ พร้อมเบอร์โทรศัพท์ติดต่อ บริการ ซักรีดเสื้อผ้า บริการเรียกรถแท็กซี่ บริการจัดส่งดอกไม้ บริการจองภัตตาคารร้านอาหาร บริการจัดหาช่างซ่อมแซม หรือล้างทำความสะอาดเครื่องปรับอากาศ และบริการจัดหา เจ้าหน้าที่ทำความสะอาดห้องพัก เป็นต้น

**5) การจัดการงานด้านบุคคล** งานบริหารจัดการ

อาคารสูง คือการบริหารคนให้ทำงานได้ถูกต้องตรงตาม วัตถุประสงค์ของอาคาร หรือนิติบุคคลอาคารชุดที่กำหนดไว้ ดังนั้น จึงต้องมีการจัดทำแผนผังองค์กรของอาคาร และ กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ประจำอาคาร ทุกตำแหน่งไว้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะอาคารที่เป็นนิติบุคคล

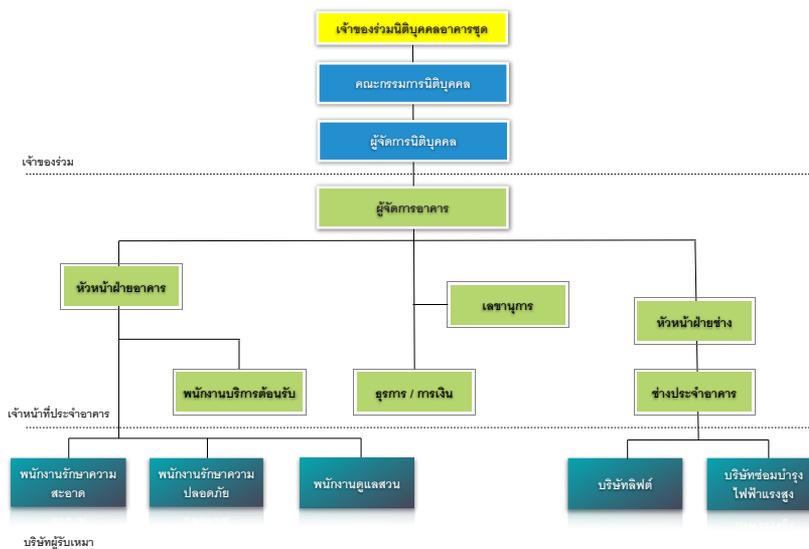
อาคารชุด พระราชบัญญัติอาคารชุดฯ ได้มีการกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบ และคุณสมบัติของผู้จัดการนิติบุคคล และ คณะกรรมการไว้เช่นกัน

งานการบริหารจัดการอาคารสูงนั้น ต้องเกี่ยวข้องกับ บุคคลหลายฝ่าย ที่จะต้องร่วมกันทำงาน และประสานงาน ร่วมกัน เช่น เจ้าของร่วม คณะกรรมการ ผู้จัดการนิติบุคคล ผู้จัดการอาคาร เจ้าหน้าที่ธุรการ และการเงิน ช่างประจำอาคาร พนักงานรักษาความปลอดภัย เจ้าหน้าที่ทำความสะอาด ผู้ดูแลสวนต้นไม้ เจ้าหน้าที่ที่มีสัญญาให้บริการต่างๆ ใ้กับ อาคาร เช่น บริษัทประกันภัยอาคาร บริษัทลิฟต์ ผู้ตรวจสอบ ระบบอาคารปลอดภัย บริษัทกำจัดแมลง เป็นต้น ด้วยการ บริหารจัดการอาคารนั้น ต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่าย เพื่อให้การจัดการงานอาคารนั้น ประสบความสำเร็จ ผู้บริหาร จัดการอาคารจะต้องเป็นผู้ที่มีศาสตร์ และศิลป์ในการบริหาร จัดการ และการใช้คนให้ทำงาน อีกทั้งต้องเป็นผู้มีประสบการณ์ และความชำนาญในการบริหารงานอาคารสูง

**6) การจัดการระบบคุณภาพมาตรฐาน** งานบริหาร

จัดการอาคารสูง มีบุคคลหลายฝ่ายเข้ามาเกี่ยวข้อง ดังนั้น การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แต่ละตำแหน่งต้องร่วมกัน ทำงาน และประสานงานกัน จึงมีความจำเป็นต้องกำหนด ขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่

แผนผังการจัดการองค์กร นิติบุคคลอาคารชุด



แต่ละฝ่ายสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ปัจจุบันนี้ บริษัทบริหารจัดการอาคาร ที่มีความเป็นมืออาชีพ จะต้องจัดทำคู่มือขั้นตอนการบริหารจัดการอาคารไว้ เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7) การจัดเก็บระบบเอกสาร ในยุคที่เทคโนโลยีสารสนเทศมีความก้าวหน้า และพัฒนาอย่างรวดเร็ว ทำให้การบริหารจัดการอาคารสูงได้รับประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพราะทำให้การจัดเก็บเอกสารมีความง่าย และสะดวกยิ่งขึ้น อีกทั้งยังทำให้การค้นหา และนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการอาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องด้วยเอกสารของอาคารมีมากมายหลายประเภท เช่น เอกสารส่วนราชการที่เกี่ยวข้องข้อมูลอาคาร จากกรมที่ดิน และฝ่ายโยธา การใช้สาธารณูปโภค ไฟฟ้า น้ำประปา โทรศัพท์ เอกสารเกี่ยวกับภาษีอากร และประกันสังคม เอกสารเกี่ยวกับข้อมูลระบบงานวิศวกรรมของอาคาร เอกสารเกี่ยวกับรายงานบัญชีและการเงิน เอกสารด้านงานนิติกรรมและ



สัญญาต่างๆ ของอาคารเอกสารเกี่ยวกับงานบุคคลเจ้าหน้าที่ของอาคาร และเอกสารข้อมูลของผู้พักอาศัยและผู้เช่าสอยอาคาร เป็นต้น หากการจัดระบบการเก็บเอกสารของอาคารสูงไม่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย หรือจำแนกหมวดหมู่ไม่ชัดเจน หรือไม่มีการนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้งาน คงจะสร้างความสับสนวุ่นวายในการค้นหาเอกสารต่างๆ ดังที่กล่าวมาข้างต้นเป็นอย่างมาก ดังนั้น จึงทำให้เราต้องคำนึงถึงความสำคัญในการจัดเก็บเอกสารของอาคารสูง



เป็นที่น่าสังเกตว่า จากหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหารจัดการอาคารสูง จะต้องปฏิบัติงานตามภารกิจดังที่กล่าวมาข้างต้นนั้น จะต้องเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบสูง และต้องเป็นผู้มีประสบการณ์และความสามารถในด้านการบริหารจัดการอาคารมาอย่างดี ซึ่งอาจคาดได้ว่าผู้บริหารจัดการหรือบริษัทบริหารจัดการอาคารสูงที่มีความเป็นมืออาชีพนั้นมีความสำคัญและเป็นที่ต้องการของการบริหารจัดการอาคารสูงยุคใหม่

