

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหา ในการดูแลอาคารสถานที่ ของร้านเทสโก้ โลตัสเอ็กซ์เพรส โดยเลือกร้านในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 13 อาคารเป็นกรณีศึกษา ใช้วิธีการสำรวจ สัมภาษณ์ และ สัมภาษณ์ รวมทั้งรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์ เพื่อเสนอแนะวิธีการดูแลอาคารฯ เหมาะสมต่อไป

จากการศึกษาเบื้องต้นพบว่า ร้านเทสโก้ฯ ซึ่งเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงนั้น มีอยู่ 4 แบบ ได้แก่ ร้านในสถานีบริการน้ำมัน ร้านสแตนอโลน ร้านในตึกแถว และร้านภายในศูนย์การค้า ทั้งนี้จำนวนลูกค้าและ เวลาใช้บริการของลูกค้าของร้านแต่ละแบบจะแตกต่างกัน ให้ความสำคัญรักษาอาคารและระบบประกอบอาคาร แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ พนักงานประจำรับผิดชอบงาน ซ่อมบำรุงอาคารและระบบประกอบอาคาร และ พนักงานที่ว่างมาเฉพาะ รับผิดชอบดูแลระบบเครื่องทำความเย็น

จากการสำรวจพบว่า สภาพร้านเทสโก้ฯ มีความพร้อมใช้งาน มีเพียงปัญหาเปลือกอาคารสีลอกและ คราบน้ำฝน เช่นเดียวกับระบบประกอบอาคารที่มีสภาพดี ยกเว้นปัญหาระบบเครื่องทำความเย็น ที่พบว่ามีการแจ้งซ่อมมากถึงร้อยละ 55 ของปัญหาทั้งหมดที่เกิดขึ้นในปี 2552 ปัญหาระบบเครื่องทำความเย็นทำให้ ระดับอุณหภูมิของตู้แช่สินค้าไม่ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ปัญหาดังกล่าวมาจาก น้ำแข็งตันคอยล์ พัดลมคอยล์ ร้อนไม่ทำงาน และตัวควบคุมอุณหภูมิเสีย ทั้งนี้แม้ว่าจะมีการซ่อมบำรุงเป็นประจำตามแผนงาน แต่พบว่าช่างไม่สามารถซ่อมบำรุงได้เต็มที่ หรือต้องเลื่อนการบำรุงรักษาอยู่เสมอ เนื่องจากการซ่อมบำรุงแต่ละครั้งใช้ เวลานานถึงสี่ชั่วโมง ทำให้ขัดแย้งกับการให้บริการลูกค้า

เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว จึงเสนอให้กำหนดแผนงานและวิธีการการดูแลระบบเครื่องทำความเย็น ให้ สอดคล้องกับวันเวลาที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการน้อย ได้แก่ เวลาซ่อมร้านภายในศูนย์การค้าและร้านในสถานีบริการ น้ำมัน อยู่ในช่วงเวลา 03.00 น. ถึง 6.00 น. ร้านสแตนอโลน และร้านในตึกแถว เวลา 03.00 น. ถึง 10.00 น.

จากกรณีของการดูแลระบบเครื่องทำความเย็น สะท้อนให้เห็นว่าการดูแลอาคารสถานที่ของร้านเทสโก้ โลตัสเอ็กซ์เพรส ยังมีปัญหาในการวางแผนและจัดการ เพื่อให้รูปแบบและวิธีดำเนินการสอดคล้องกับพฤติกรรม การใช้อาคาร และเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงควรที่จะนำระบบบริหารทรัพยากรกายภาพมาพิจารณาเพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพ การดูแลอาคารฯ ที่จะส่งผลทางธุรกิจต่อไป

The purpose of the research is to analyze the way to building management of Tesco Lotus Express by choosing 13 Express stores located in Bangkok. The research method includes of survey, observation, interview and the collection and analysis of relevant information to find the best way to manage the buildings.

The study found that Tesco Lotus Express, which is open for 24 hours service, has four types of store: Esso , Stand alone , Shop house and Community mall. The total amount of customers and time spent in-store are different for each type of Tesco Lotus Express. Operation and maintenance can be classified as internal and externally managed. Internal staff are responsible for overall maintenance & operation of the building whereas external staff in the form of outsourcers are responsible for maintenance of major equipment and installations.

A major problem for operation and maintenance is the refrigeration system, which has a high volume of repair, accounting for up to 55% of the total problems in 2009. The refrigeration problem results in showcases being unable to reach the standard operating temperature. Although they have a schedule, it is either carried out ineffectively or postponed. This is because maintenance usually takes around 3-4 hours and can conflict with peak trading hours.

To solve this problem, we recommend adjusting the timeline of the maintenance program to avoid busy periods by scheduling maintenance work during off-peak times.

This case study found that the operation and maintenance of Tesco Lotus Express is not in accordance with the principles of good facility management. We recommend that management processes and planning needs to take into account buildin operation to maximize business efficiency.