

#### 4. โครงการวิจัยและพัฒนา

บริษัทให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาพนักงานขับรถ (Driver) ซึ่งเป็นบุคลากรที่สำคัญที่จะต้องสัมผัสกับผู้โดยสารโดยตรง โดยบริษัทได้จัดทำหลักสูตรอบรมพนักงานขับรถ เพื่อยกระดับมาตรฐานการทำงานของพนักงานขับรถ ซึ่งหลักสูตรดังกล่าวไม่เพียงแต่จะมุ่งพัฒนาศักยภาพทางด้านทักษะ (Technical Skill) แต่ยังมุ่งพัฒนาศักยภาพทางด้านจิตใจและการบริการ (Soft Skill) ควบคู่ไปกับทักษะความสามารถในการขับขี่ อาทิ ทักษะการควบคุมและแสดงอารมณ์ขณะทำงาน การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้โดยสาร โดยในปัจจุบันบริษัทได้มีหลักสูตรการพัฒนาพนักงานขับรถดังนี้

- (1) หลักสูตรการขับขี่เชิงป้องกัน (Defensive Driving Training: DDT).
- (2) หลักสูตรปรับปรุง 15 พฤติกรรมมีพิงกระทำขณะขับรถ (Safety Driving Behavior: SDB)
- (3) หลักสูตรบทบาทหน้าที่ของพนักงานขับรถมืออาชีพ

ทั้งนี้ บริษัทยังได้จัดทำโครงการต่างๆ เพื่อเป็นแรงจูงใจ (Motivation Campaign) ให้พนักงานปฏิบัติตามให้เหมาะสมในระหว่างการให้บริการแก่ลูกค้า อาทิ โครงการรักษารถดี ขับขี่ปลอดภัย 12 ยึด และการควบคุมความเร็วไม่เกิน 90 กิโลเมตรต่อชั่วโมง ถ้าพนักงานท่านใดสามารถปฏิบัติได้ จะได้รับเงินรางวัลพิเศษในแต่ละเดือน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นต้น

นอกจากนี้ ในการบริหารจัดการการเดินรถ (Fleet management system) บริษัทยังอยู่ในช่วงการปรับปรุงและทดลองใช้โปรแกรมการควบคุมบริหารการเดินรถ โดยได้ทำการพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อให้พนักงานขับรถสามารถบันทึกสถิติต่างๆ อาทิ จำนวนผู้โดยสารในการขึ้นรถ เวลารับ-ส่งพนักงาน สถานที่การขึ้นลงและ ข้อมูลอื่น ๆ ด้วย TABLET ผ่านระบบออนไลน์ มายังศูนย์ควบคุมการเดินรถ จะทำให้ทราบข้อมูลต่างๆ ได้แบบ Real Time และมีข้อมูลบันทึกเพื่อใช้ในการวางแผนการเดินรถต่อไปในอนาคต

บริษัทอยู่ระหว่างการพัฒนาหรือเพื่อสร้างความร่วมมือกับสถานบริการน้ำมันแห่งหนึ่งและสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง เพื่อใช้ระบบจ่ายน้ำมันด้วยระบบวงแหวน RFID (Radio Frequency Identification) ซึ่งจะมีสถาบันการเงินเป็นตัวกลางในการชำระเงิน ด้วยระบบนี้ สถานบริการน้ำมันจะจ่ายน้ำมันให้เฉพาะรถที่ลงทะเบียนไว้กับทางสถานีเท่านั้น โดยสามารถเติมน้ำมันได้เฉพาะประเภทที่วงแหวน RFID กำหนดไว้ รวมถึงหากเติมน้ำมันเกินกว่าที่วงเงินกำหนดไว้ ก็จะไม่สามารถเติมได้ ซึ่งระบบวงแหวน RFID จะช่วยป้องกันการลักลอบเติมน้ำมันที่เกินกว่าการใช้งานได้ ทั้งนี้ บริษัทคาดว่าจะสามารถใช้ระบบดังกล่าวได้ในช่วงไตรมาสที่ 2 ของปี 2558 นี้