

**IMPROVEMENT OF PAYMENT POSTING FOR CONVERGENCE PRODUCT**

**SUKSAN KAMPOL 5536253 EGEA/M**

**M.Eng. (ENTERPRISE ARCHITECTURE)**

**THEMATIC PAPER ADVISORY COMMITTEE: PONGSATORN**

**SEDTHEETORN, Ph.D., TATCHA CHULAJATA, Ph.D.**

**ABSTRACT**

In the fast growing mobile communication industry in Thailand, True Corporation Company Limited plays an important role as a major service provider, which offers a great deal of mobile and telecommunication services. To achieve a high level of service experience, the payment process, in charges by the Revenue Receiving Management (RRM) department, act as a significant part. In general, there are 2 categories of payments, namely online and offline payments. Based on the online mechanism, a payment can be processed immediately after the real-time verification. In the case of offline, a payment is pushed and suspended in the system to wait for processing. This increases the work load of the RRM department as well as a delay in the process. Furthermore, the error on the key-in process (by customers) is the major drawback because payments cannot be real-time verified in the offline process. To overcome afore mentioned problems, we developed the Payment Online system to push all payments to online process. The system is on the Payment Online platform and is compatible to other existing systems. Thanks to our system, the average delay in the payment process reduces by 19%, the error rate is down to 6% and the work load decreases by 5%.

**KEY WORDS: ONLINE PLATFORM/PAYMENT ONLINE SYSTEM/**

**ONLINE PROCESS/OFFLINE PAYMENT/PAYMENT PROCESS**

58 pages

การปรับปรุงการโพสต์รายการรับชำระหนี้สำหรับผลิตภัณฑ์คอนเวอร์เจนซ์

## IMPROVEMENT OF PAYMENT POSTING FOR CONVERGENCE PRODUCT

สุขสันต์ กำพล 5536253 EGEA/M

วศ.ม. (สถาบันคณะกรรมการจัดการองค์การ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: พงศธร เศรษฐจิตร, Ph.D., ธัชชะ จุลชาติ, Ph.D.

### บทคัดย่อ

ที่เติบโตอย่างรวดเร็วในอุตสาหกรรมการสื่อสารเคลื่อนที่ในประเทศไทย บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด มีบทบาทสำคัญเป็นผู้ให้บริการรายใหญ่ที่มีการบริการโทรศัพท์มือถือและการสื่อสารโทรคมนาคมที่ดี เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์สูงสุดของการบริการ ขั้นตอนการชำระหนี้ค่าใช้จ่าย ถูกจัดการบริหารด้วยหน่วยงาน Revenue Receiving Management (RRM) ซึ่งทำหน้าที่เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญ รูปแบบการชำระค่าบริการสามารถแบ่งประเภทการชำระออกเป็น 2 ประเภท คือการชำระเงินแบบออฟไลน์และการชำระเงินแบบออนไลน์ กรณีการชำระแบบออฟไลน์ การชำระเงินค่าบริการจะต้องรอในวันถัดไป ซึ่งทำโดยหน่วยงาน RRM หากมีข้อมูลการชำระค่าบริการเป็นปริมาณมากจะเพิ่มภาระการทำงานของหน่วยงาน RRM ในการจัดการซึ่งจะทำให้เกิดความล่าช้ากับกระบวนการชำระเงินและการปรับปรุงหนี้ให้ลูกค้า นอกจากนี้ข้อผิดพลาดที่สำคัญในกระบวนการชำระเงิน (ข้อผิดพลาดที่เกิดจากลูกค้า) เป็นอุปสรรคสำคัญ เนื่องจากการชำระเงินไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลของลูกค้าได้ทันที กรณีการชำระเงินแบบออนไลน์ หลังจากชำระเงินสามารถปรับปรุงยอดการชำระค่าบริการได้ทันที เพื่อเอาชนะปัญหาดังกล่าวเราจึงพัฒนาระบบการชำระเงินออนไลน์กับช่องทางการชำระเงินทั้งหมดของบริษัท ระบบนี้เป็นระบบบนแพลตฟอร์มการชำระเงินออนไลน์ที่ดีและเข้ากันได้กับระบบเดิมที่มีอยู่แล้ว เป้าหมายเพื่อทำให้ปัญหาในขั้นตอนการชำระเงินลดลง 19%, อัตราความผิดพลาดในกระบวนการลดลง 6% และภาระหน้าที่ของพนักงานงานในการจัดการกรณีเกิดปัญหาให้ลดลง 5%

58 หน้า