

นายจิรพันธ์ พรหมสวัสดิ์ 2552 การจัดสรรต้นทุนงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ:
กรณีศึกษาของธุรกิจสายการบิน ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ
วิศวกรรม ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม ประชานกรรมการที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์พัช
ราภรณ์ ญาณภีร์, D.Tech.Sc. 152 หน้า

งานวิจัยนี้จัดทำขึ้นเพื่อนำเสนอวิธีการจัดสรรต้นทุนระหว่างหน่วยงานและการกำหนดอัตรา
ค่าบริการของงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรขนาดใหญ่ บริษัทกรณีศึกษาเป็น
ผู้ประกอบการธุรกิจสายการบินและมีฝ่ายบริการเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร ทำหน้าที่
รับผิดชอบ ดูแล และวางกลยุทธ์ด้านระบบสารสนเทศ ให้รองรับกับความต้องการของธุรกิจ
โครงสร้างการบริหารงานของฝ่ายบริการเทคโนโลยีสารสนเทศกรณีศึกษา ประกอบด้วยหน่วยงานผู้
ให้บริการหลัก (Main Services) ทำหน้าที่พัฒนาระบบสารสนเทศ ฝึกอบรม และให้บริการซ่อมบำรุง
อุปกรณ์ต่างๆ เป็นต้น หน่วยงานผู้ให้บริการสนับสนุน (Support Services) ทำหน้าที่กำหนดนโยบาย
ควบคุม วางแผน และให้บริการพื้นฐานเพื่อสนับสนุนกิจกรรมหรืองานบริการหลักทางด้าน
เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ

ผลการจัดสรรต้นทุนด้วยวิธี Reciprocal Method ประยุกต์ร่วมกับกระบวนการมาร์คอฟ
พบว่า วิธีการดังกล่าวสามารถนำมาใช้ในการจัดสรรต้นทุนระหว่างหน่วยงานตามสัดส่วนของการ
ให้บริการที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง ทำให้ต้นทุนโดยอ้อมจากงานบริการสนับสนุนได้รับการจัดสรร
และนำไปใช้เพื่อกำหนดอัตราค่าบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ จากตัวอย่างกรณีศึกษา พบว่า ในปี
พ.ศ. 2551 อัตราค่าบริการงานบริการฝึกอบรมหลักสูตรเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ที่ระดับ 3,157.23
บาทต่อผู้เข้าอบรม 1 คนต่อวัน ขณะที่อัตราค่าแรงงานบริการติดตั้งและซ่อมบำรุงอุปกรณ์
คอมพิวเตอร์ อยู่ที่ระดับ 1,144.91 บาทต่อชั่วโมง ตามลำดับ การกำหนดอัตราค่าบริการจากต้นทุนที่
แท้จริงนี้จะนำไปสู่การวัดประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานและการควบคุมค่าใช้จ่ายที่
เหมาะสมได้ต่อไป

คำสำคัญ: การจัดสรรต้นทุนระหว่างหน่วยงาน, ต้นทุนงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ