

หัวข้อการวิจัยโครงการเฉพาะเรื่อง	ต้นทุนในการตอบสนองลูกค้าต่อกิจกรรมโลจิสติกส์ กรณีศึกษาอุตสาหกรรมน้ำมันหล่อลื่น
หน่วยกิต	6
ผู้เขียน	นายบารักห์ ซอหะซัน
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.พงษ์ชัย อธิคมรัตนกุล
หลักสูตร	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	การจัดการ โลจิสติกส์
คณะ	บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม
พ.ศ.	2548

บทคัดย่อ

แนวความคิดที่ใช้ในการคำนวณต้นทุนในการตอบสนองลูกค้า (Costs-To-Serve: CTS) โดยมีการแบ่งต้นทุนหรือ ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการบริการ หรือตอบสนองกับลูกค้าแต่ละรายใกล้เคียงความเป็นจริงมากที่สุด ซึ่งข้อมูลในลักษณะเฉพาะต่อลูกค้าเช่นนี้ จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้บริหารองค์กรที่ใช้ในการตัดสินใจ การวางแผน การควบคุมต้นทุน และการลดต้นทุน ในการตอบสนองลูกค้าแต่ละราย จึงมีการนำแนวความคิดของระบบการบริหารบัญชีต้นทุนกิจกรรม (ABC/M : Activity Based Costing Management) มาเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์การบริหารกิจกรรม ซึ่งต้องอาศัยเครื่องมือในการคำนวณหาต้นทุนกิจกรรม โดยเรียกว่า ต้นทุนกิจกรรม (Activity-Based Costing: ABC) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่ง โดยมีการแบ่งต้นทุนหรือ ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นให้กับกิจกรรมต่างๆ ให้ใกล้เคียงความเป็นจริงมากที่สุด การนำระบบวิธีการบัญชีต้นทุนตามกิจกรรมมาใช้ประมาณต้นทุนการผลิตในการวิจัยโครงการเฉพาะเรื่องนี้เป็นเพียงจุดเริ่มต้นเท่านั้น โดยทำการศึกษาค้นคว้าวิจัยต้นทุนการตอบสนองลูกค้าต่อกิจกรรมโลจิสติกส์ กรณีศึกษาอุตสาหกรรมน้ำมันหล่อลื่น (Lubricant Industrial) โดยมุ่งเน้นการวิเคราะห์กิจกรรมโลจิสติกส์ต่อลักษณะผลิตภัณฑ์ที่มีบรรจุก๊าซที่แตกต่างกัน 2 ประเภท โดยศึกษา กิจกรรมที่เริ่มตั้งแต่กระบวนการรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า จนกระทั่งจัดส่งสินค้าไปยังลูกค้า เพื่อที่จะนำมาวิเคราะห์ต้นทุนการตอบสนองลูกค้า (Costs-To-Serve) ที่เกิดขึ้นในแต่ละกิจกรรมโลจิสติกส์ เพื่อทราบถึงต้นทุนที่เกิดขึ้นจากการให้บริการกิจกรรมโลจิสติกส์ขององค์กร นำผลที่ได้จากการศึกษามากำหนดแนวทางในการลดต้นทุนที่เกิดขึ้นในกิจกรรมโลจิสติกส์ที่ส่งผลไปยังต้นทุนการตอบสนองลูกค้าในอุตสาหกรรมน้ำมันหล่อลื่น

Special Research Study Title	Costs to Serve in Logistics : A Case Study in Lubricant Industrial
Special Research Study Credits	6
Candidate	Mr. Barak Sorhasun
Special Research Study Advisor	Dr. Pongchai Athikomrattanakul
Program	Master of Science
Field of Study	Logistics Management
Faculty	Graduate School of Management and Innovation
B.E.	2548

ABSTRACT

The most accurate and practical concept on calculating the Costs-To-Serve (CTS) can be implemented by apportioning the total capital or expenditures to fulfill all services to each individual customer. Importantly, the information from this implementation would generate significant benefits to those, who are in the managerial positions in the organization, on decision making process and controlling the budget. Moreover, it can also assist them to minimize the avoidable expenditures for fulfillment the services to each individual customer.

The concept of Activity-Based Costing Management (ABC/M) is, therefore, introduced to be used as a key tool when analyzing Activity-Based Management. However, the Activity-Based Costing Management still has to apply Activity-Based Costing (ABC) when implementing the analysis by apportioning the total capital or expenditures. Notably, the costs of capital or expenditures are necessarily required to be accurate or at least it should be very close to the actual figures. As a result, successful implementation would offer enormous advantages to those managers when making decisions, planning, controlling and minimizing the expenditures. The implementation of analyzing ABC is a process to find out the actual capital per one unit product only inasmuch as the ABM is used to estimate the capital of production process. The ABC/M is a starting point for this project only. The research was conducted by investigating a Lubricant Industrial which has different packages. There was also an investigation in the procession of activities that cause the relevant logistic activities. This investigation was conducted on the purpose of acquiring the information for analyzing Costs-To-Serve on each single logistic activity.