

แนวความคิดที่ใช้ในการคำนวณต้นทุนในการตอบสนองลูกค้า (Costs-To-Serve: CTS) โดยมีการแบ่งต้นทุนหรือ ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการบริการ หรือตอบสนองกับลูกค้าแต่ละรายใกล้เคียงความเป็นจริงมากที่สุด ซึ่งข้อมูลในลักษณะที่เป็นต่อลูกค้าเช่นนี้ จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้บริหารองค์กรที่ใช้ในการตัดสินใจ การวางแผน การควบคุมต้นทุน และการลดต้นทุน ในการตอบสนองลูกค้าแต่ละราย จึงมีการนำแนวความคิดของระบบการบริหารบัญชีต้นทุนกิจกรรม (Activity-Based Costing Management: ABC/M) มาเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์การบริหารกิจกรรม ซึ่งต้องอาศัยเครื่องมือในการคำนวณหาต้นทุนกิจกรรม โดยเรียกว่า ต้นทุนกิจกรรม (Activity-Based Costing: ABC) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่ง โดยมีการแบ่งต้นทุนหรือ ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นให้กับกิจกรรมต่างๆ ให้ใกล้เคียงความเป็นจริง ซึ่งข้อมูลในลักษณะที่เป็นกิจกรรมเช่นนี้ จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้บริหารองค์กรที่ใช้ในการตัดสินใจ การวางแผน การควบคุมต้นทุน และการลดต้นทุน ในการคำนวณต้นทุนกิจกรรม เป็นการหาต้นทุนต่อหน่วยผลิตภัณฑ์เท่านั้น การนำระบบวิธีการบัญชีต้นทุนตามกิจกรรมมาใช้ประมาณต้นทุนการผลิต ในโครงการวิจัยนี้เป็นเพียงจุดเริ่มต้นเท่านั้น โดยทำการศึกษาค้นคว้างานวิจัยนี้กับกระบวนการทางธุรกิจรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (FREIGHT FORWARDING) โดยทำการวิจัยเฉพาะในส่วนของการบริการขนส่งสินค้าทางทะเลที่มีรูปแบบทั้ง FCL และ LCL ซึ่งที่มีระดับการให้บริการที่แตกต่างกันตามความต้องการของลูกค้า เช่น บริการแบบปกติ หรือ บริการแบบเร่งด่วน และ ศึกษากระบวนการให้บริการเพื่อใช้ในการกำหนดกิจกรรมโลจิสติกส์ที่เกิดขึ้น เพื่อที่จะนำมาวิเคราะห์ต้นทุนการตอบสนองลูกค้า(COSTS-TO-SERVE) ที่เกิดขึ้นในแต่ละกิจกรรมโลจิสติกส์

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 Activity-Based Costing is a process to find out the actual capital per one unit product only inasmuch as the Activity-Based Costing Management is used to estimate the capital of production process. The Activity-Based Costing Management is a starting point for this project only. The research was conducted by investigating a marine freight forwarding business which has FCL and LCL. There are various types of services to be chosen for the customers in order to meet their demands, in particular, a regular service or an express service. There was also an investigation in the procession of customer service 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.