

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสภาพการแข่งขันทางการตลาดที่เข้มข้น ซึ่งมีส่วนสำคัญต่อการอยู่รอดของธุรกิจอุตสาหกรรม กลยุทธ์ในการจัดการระบบการผลิตที่มีประสิทธิภาพ นับเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ธุรกิจสามารถอยู่รอดและบรรลุเป้าหมายในการแข่งขันได้ ดังนั้นหลักการบริหารจัดการระบบการผลิตต่าง ๆ จึงได้ถูกนำมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตอย่างแพร่หลาย แนวคิดแบบลีน (Lean) นับเป็นหลักการหนึ่งที่ได้รับ ความสนใจมากในปัจจุบันและมีแนวโน้มที่จะถูกนำมาใช้เพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ แนวคิดแบบลีน เป็นปรัชญาการผลิตที่มุ่งลดความสูญเปล่า (Waste) ในระบบการผลิตอย่างต่อเนื่องจุดสำคัญของแนวคิดแบบลีน คือ การกำจัดทุกสิ่งทุกอย่างที่ไม่สร้างคุณค่าเพิ่มให้กับผลิตภัณฑ์ ตั้งแต่ขั้นวัตถุดิบจนกลายเป็นผลิตภัณฑ์ และตั้งแต่การออกแบบผลิตภัณฑ์จนถึง การบริการลูกค้า ผลของการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้จะช่วยกำจัดความสูญเปล่าที่เกิดขึ้น ส่งผลให้สามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างคุ้มค่า เกิดการทำงานที่สะดวกรวดเร็วสามารถลด ต้นทุนการดำเนินงานลงได้ สามารถลดเวลาการทำงานที่ไม่จำเป็น คำว่า ลีน แปลว่า ผอมหรือบาง ในที่นี้มีความหมายในแง่บวก ถ้าเปรียบกับคนก็หมายถึงคนที่มีร่างกายสมส่วนปราศจากชั้นไขมัน แข็งแรง ว่องไว กระฉับกระเฉง ถ้าเปรียบกับองค์กรจะหมายถึงองค์กรที่ดำเนินการโดยปราศจาก ความสูญเสียนในทุก ๆ กระบวนการ มีความสามารถในการปรับตัวตอบสนองความต้องการของตลาด ได้ทันท่วงทีและมีประสิทธิภาพเหนือคู่แข่ง เราเรียกองค์กรที่มีลักษณะดังกล่าวว่า วิชาหกิจแบบลีน หรือที่ในเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเรียกว่า วิชาหกิจที่กระชับ (Lean Enterprise)

ปัจจุบัน การจัดการกระบวนการขององค์กรที่ดี จะต้องพร้อมที่จะรับมือกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นเรื่องความต้องการของลูกค้า ภาวะการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น ต้นทุนการผลิตที่ปรับตัวสูงขึ้น สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ แต่สิ่งที่ผู้บริหารองค์กรกระทำได้ดีก็คือ ต้องทำความเข้าใจ วิเคราะห์ และหาทางรับมือด้วยการปรับองค์กร ให้มีความสามารถรองรับปัญหาดังกล่าว ระบบการผลิตแบบลีนเป็นเครื่องมือในการจัดการ กระบวนการ ที่ช่วยเพิ่มขีดความสามารถให้แก่องค์กร โดยการพิจารณาคุณค่าในการดำเนินงาน เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้า มุ่งสร้างคุณค่าในตัวสินค้าและบริการและกำจัดความสูญเสียนที่เกิดขึ้นตลอดทั้งกระบวนการอย่างต่อเนื่อง ทำให้สามารถลดต้นทุนการผลิต เพิ่มผลกำไร และผลลัพธ์ที่ดีทางธุรกิจที่สุดในขณะเดียวกันก็ให้ความสำคัญกับการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ ควบคู่ไปด้วย แนวคิดแบบลีนคือการทำให้สิ่งที่มีความสำคัญในคลังสินค้านั้นมีความเรียบง่ายขึ้น จนเครือข่ายทั้งหมดสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ในด้านหนึ่งการปรับปรุง

ปฏิบัติการด้านการคลังสินค้าอาจไม่มีประสิทธิภาพจากความไม่แม่นยำของการพยากรณ์อุปสงค์ของลูกค้า และในอีกด้านหนึ่งโดยแรงกดดันจากลูกค้าเพื่อให้ลดต้นทุน ความท้าทายเหล่านี้ก่อให้เกิดการถกเถียงในกระบวนการวางแผน เนื่องจากผลการพยากรณ์ไม่มีทางแม่นยำได้ เมื่อมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหลายครั้ง ส่งผลให้เกิดความล่าช้าหรือส่งผลเสียต่อการประหยัดต้นทุนที่เป็นสิ่งที่ต้องการอย่างยิ่ง ระบบลีนจะช่วยเปลี่ยนการปฏิบัติการ จากที่พึ่งพาการพยากรณ์ไปสู่การผลิตตามอุปสงค์จริง การพยากรณ์ยังคงเป็นองค์ประกอบสำคัญของกระบวนการวางแผนแบบลีน แต่นำมาใช้สำหรับการวางแผนระยะยาวและภาพรวม แทนที่จะใช้การคลังสินค้าเพื่อวางแผนคำสั่งเดิมแต่ละคำสั่ง ระบบลีนจะส่งคำสั่งตามอุปสงค์จริงจากจัดเก็บสินค้าให้ลูกค้า การทำงานตามอุปสงค์นั้นเรียกว่า ระบบดึง และอ้างอิงถึงการดึง และเชื่อมโยงสินค้าคงคลังผ่านห่วงโซ่อุปทาน

ผลประโยชน์ที่จะได้รับจากลีนในสภาพแวดล้อมของการขนส่งและคลังสินค้า คือ ต้นทุนรวมที่ลดลง เงินทุนดำเนินการลดลง และการบริการลูกค้าที่ดีขึ้น สิ่งเหล่านี้อาจจะดูเหมือนว่าเป็นผลประโยชน์แบบเดียวที่ประยุกต์ใช้ในการขนส่งและคลังสินค้าและวิธีการอื่น ๆ เสนอให้ แต่สำหรับลีน แนวคิดคือการทำให้สิ่งที่มีความสำคัญในการจัดการขนส่งและคลังสินค้านั้นมีสภาพแวดล้อมของการขนส่งและคลังสินค้าเรียบง่ายขึ้น จนเครือข่ายทั้งหมดสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ในปัจจุบันหลายบริษัทหันมาให้ความสนใจกับการปรับใช้กลยุทธ์ในการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการด้าน โลจิสติกส์และเพิ่มผลิตผลของบริษัทให้มากขึ้น โดยบริหารทรัพยากรที่มีอย่างมีประสิทธิภาพ ตัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ลดเวลาในแต่ละกระบวนการและจัดสรรพื้นที่ให้ได้ประโยชน์มากที่สุด เพื่อกำจัดความสูญเสียนอกทุก ๆ ด้าน ทั้งนี้ แนวคิดดังกล่าวนี้ถือเป็นแนวคิดพื้นฐานของลีนที่ใช้ในกิจกรรม โลจิสติกส์ การปฏิบัติงานเพื่อให้สูญเสียวทรัพยากรอย่างน้อยที่สุด รวมถึงเพิ่มคุณค่าในการทำงาน ถือเป็นนิยามของแนวคิดแบบลีน โดยแนวคิดดังกล่าว มีจุดประสงค์เพื่อกำจัดความสูญเสียนอกกระบวนการทำงานออกไป ทั้งการบริหารพื้นที่ เวลา ค่าใช้จ่ายและบุคลากร โดยการจัดระบบและบริหารทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งจะช่วยให้องค์กรนั้น ๆ มีผลิตผลมากขึ้น ลีนที่ใช้ในกิจกรรม โลจิสติกส์เป็นการนำแนวคิดแบบลีนซึ่งได้รับการคิดค้นและนำมาใช้กันอย่างแพร่หลายในอุตสาหกรรมการผลิต เนื่องจากผู้ผลิตต้องการผลิตสินค้าเพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดและผู้ใช้งานให้ทันทั่วถึง โดยทำให้ต้นทุน และใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด ซึ่งจะส่งผลให้บริษัทมีประสิทธิภาพทางการแข่งขันกับคู่แข่งได้มากยิ่งขึ้น

ลีนและการขนส่ง

สำหรับอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ ภายหลังจากได้มีการปรับใช้แนวคิดดังกล่าวไปใช้กับโดยบริษัทผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ได้นำแนวคิดดังกล่าวไปใช้ในขั้นตอนการขนส่ง ซึ่งในอดีตบริษัทอาจขนส่งสินค้าเพียงเพื่อให้ถึงที่หมาย แต่เมื่อกระบวนการทำงานของบริษัทเกิดความเสถียรแล้ว บริษัท

ก็จะเริ่มมีการคิดค้นแนวทางการขนส่งเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อการประหยัดต้นทุน เวลา และสามารถขนส่งสินค้าเพื่อให้ถึงที่หมายได้ตรงตามเวลา และเกิดเป็นการขนส่งระบบมิลค์รัน (Milk Run)

ลินและการคลังสินค้า

ลินที่ใช้ในกิจกรรมโลจิสติกส์ ยังครอบคลุมถึงการจัดการพื้นที่คลังสินค้าเพื่อให้ใช้พื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ให้เหลือพื้นที่ว่างที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ภายในคลังสินค้า สำหรับคลังสินค้า จุดเริ่มต้นคือการพยากรณ์ คำสั่งซื้อของลูกค้า สินค้าคงคลัง และตัวแปรของการจัดการแนวคิดก็คือการวางแผนไปในอนาคตว่าควรที่จะสร้างคำสั่งการเดิมเพื่อทดแทนเมื่อใด แล้วจึงหาวิธีทำให้การจัดเก็บและกระบวนการเหมาะสมที่สุด สำหรับการจัดการคลังสินค้า คำสั่งเดิมได้จะถูกวางแผนสร้างขึ้นและปล่อยออกไป โดยคาดหวังให้ทันกับการจัดส่งสินค้าที่ลูกค้าสั่ง สำหรับขั้นตอนการจัดการคลังสินค้า มีลูกศรที่ขาดหายไประหว่างการจัดส่งตามคำสั่ง และจัดเก็บที่คลังสินค้า ทั้งหมดนี้เพื่อแสดงว่าการจัดการคลังสินค้าทำงานตามการพยากรณ์อย่างไร และจัดส่งผลิตภัณฑ์ไปยังคลังสินค้า ถ้าคำสั่งซื้อของลูกค้าปัจจุบันลดปริมาณลง ค่าการพยากรณ์จะต้องเปลี่ยนแปลงเพื่อปรับคำสั่งเดิมการจัดการคลังสินค้า ถ้าคำสั่งซื้อที่มีปริมาณมากกว่าการพยากรณ์แล้ว การจัดการคลังสินค้าก็จะสั่งการเดิมเพิ่มเติมอีก เมื่อผู้วางแผนเห็นรูปแบบการสั่งซื้อของลูกค้าเปลี่ยนแปลงไป ก็ควรจะขอให้ปรับพยากรณ์และประมวลผลการจัดการคลังสินค้า ซึ่งจะเป็นการปรับตารางเวลาทั้งหมดของคำสั่งการเดิมที่ได้วางแผนไว้แล้ว จากนั้นผู้วางแผนจึงสามารถพิจารณาข้อความเกี่ยวกับการปรับตารางเวลาและลงมือปฏิบัติในสิ่งที่เหมาะสมกับคำสั่งซื้อ การทบทวนและปรับการพยากรณ์เหล่านี้ใช้เวลา และจำเป็นต้องทำสำหรับทุก ๆ รหัสสินค้าที่แตกต่างกัน ความแตกต่างพื้นฐานเมื่อเทียบกับแนวทางแบบลินนั้นคือ การเชื่อมโยงการเดิมเข้ากับการจัดส่งตามคำสั่งลูกค้าด้วยการดึง การทำงานจากขบวนมาขายตามคำสั่งซื้อที่จัดส่ง อุปสงค์นี้จะถูกสื่อสารกลับไปยังโรงงานหรือซัพพลายเออร์เพื่อการเดิม ถ้าไม่มีการจัดตั้งตามคำสั่งซื้อของลูกค้า โรงงานหรือซัพพลายเออร์ก็จะไม่ทำการเดิมโดยหลักแล้วลินจะสร้างความเชื่อมโยงเพื่อให้คลังสินค้าคงคลังได้อย่างราบรื่นผ่านทางเครือข่ายกระจายสินค้า ถ้ามีการจัดส่งสินค้าตามคำสั่งซื้อ อุปสงค์นั้นจะถูกสื่อสารกลับมา ถ้าไม่มีการส่งคำสั่งซื้อเข้ามา ก็จะไม่มีการการเดิมเกิดขึ้น

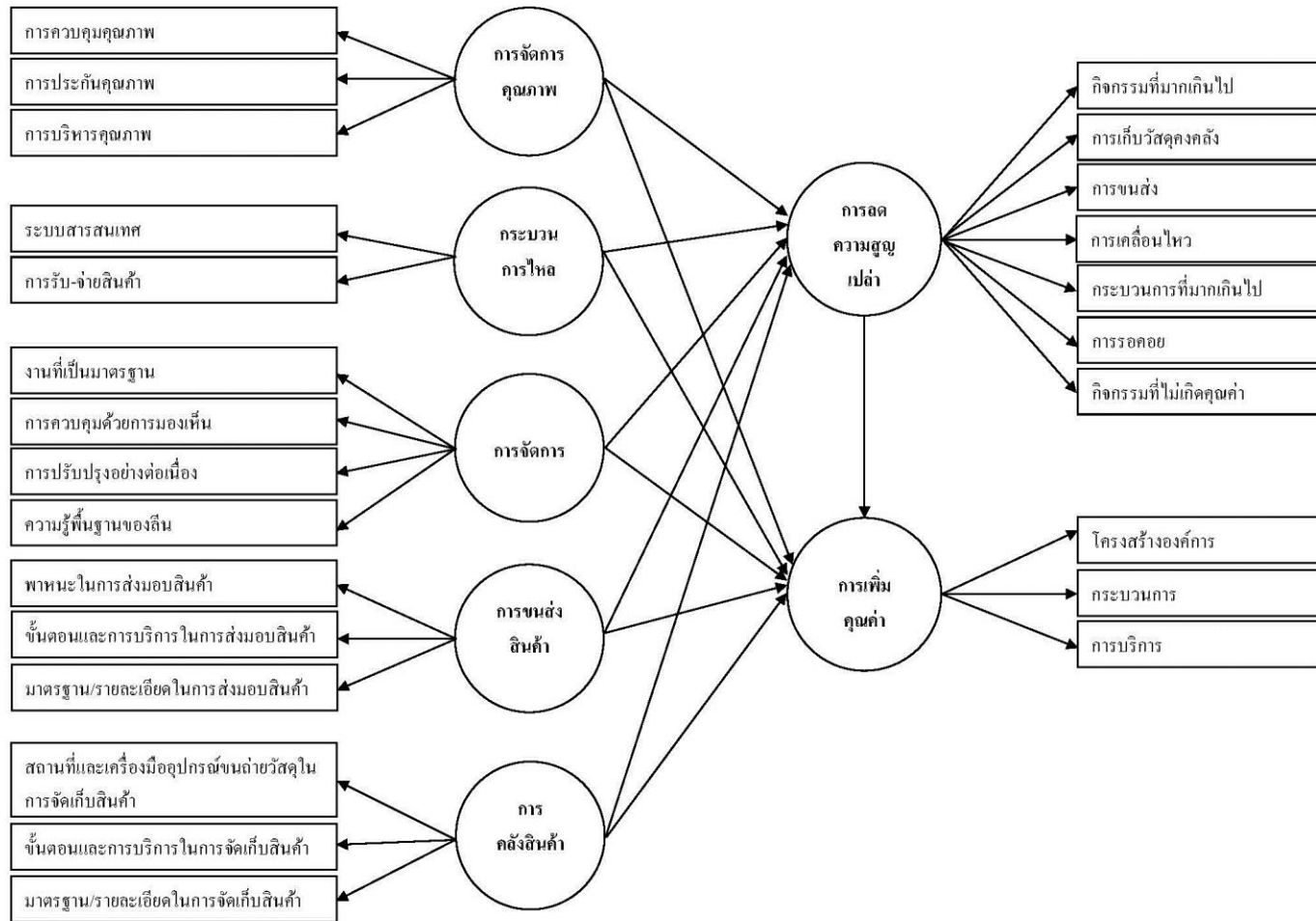
สรุปได้ว่า ลินที่ใช้ในการขนส่งและการคลังสินค้ายังไม่ได้ดำเนินการอย่างเต็มประสิทธิภาพเพื่อปรับการทำงานเพื่อลดการสูญเสียให้ได้มากที่สุด โดยเพิ่มคุณค่าและประสิทธิภาพในการตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าได้ ซึ่งเป็นวัฒนธรรมของการพัฒนาอย่างไม่หยุดนิ่งเพื่อพัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดีกว่าเดิม โดยการพัฒนาอย่างไม่สิ้นสุดนั้น รวมถึงการลดค่าใช้จ่ายลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น การวิเคราะห์กระบวนการทั้งหมด และการเพิ่มคุณค่าบุคลากรเพื่อให้กระบวนการทำงานไม่เกิดการติดขัดในจุดใด

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการลดความสูญเปล่าและเพิ่มคุณค่าของผู้ให้บริการขนส่ง และการคลังสินค้า ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการลดความสูญเปล่าและเพิ่มคุณค่าของผู้ให้บริการขนส่ง และการคลังสินค้า
- 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการลดความสูญเปล่าที่ส่งผลต่อเพิ่มคุณค่าของผู้ให้บริการขนส่ง และการคลังสินค้า
- 3) เพื่อสร้างแบบจำลอง (Model) ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการลดความสูญเปล่าและเพิ่มคุณค่าของผู้ให้บริการขนส่งและการคลังสินค้า

1.3 กรอบแนวความคิดในการวิจัย



ภาพประกอบที่ 1.1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

1.4 คำถามในการวิจัย

คำถามของการวิจัย

- 1) ปัจจัยใดที่ส่งผลกระทบต่อการลดความสูญเปล่าและเพิ่มคุณค่าของผู้ให้บริการขนส่งและการคลังสินค้า
- 2) การลดความสูญเปล่ามีอิทธิพลต่อการเพิ่มคุณค่าของผู้ให้บริการขนส่งและการคลังสินค้าหรือไม่ อย่างไร
- 3) ลักษณะของแบบจำลองของปัจจัยสินค้าที่ส่งผลกระทบต่อการลดความสูญเปล่าและเพิ่มคุณค่าของผู้ให้บริการขนส่งและการคลังสินค้าเป็นอย่างไร

1.5 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยสินค้าที่ส่งผลกระทบต่อการลดความสูญเปล่าและเพิ่มคุณค่าของผู้ให้บริการขนส่งและการคลังสินค้า มีสมมติฐานมีการศึกษา ดังนี้

- สมมติฐานที่ 1: การจัดการคุณภาพส่งผลกระทบต่อการลดความสูญเปล่า
- สมมติฐานที่ 2: กระบวนการไหลส่งผลกระทบต่อการลดความสูญเปล่า
- สมมติฐานที่ 3: การจัดการส่งผลกระทบต่อการลดความสูญเปล่า
- สมมติฐานที่ 4: การขนส่งสินค้าส่งผลกระทบต่อการลดความสูญเปล่า
- สมมติฐานที่ 5: การคลังสินค้าส่งผลกระทบต่อการลดความสูญเปล่า
- สมมติฐานที่ 6: การจัดการคุณภาพส่งผลกระทบต่อเพิ่มคุณค่า
- สมมติฐานที่ 7: กระบวนการไหลส่งผลกระทบต่อเพิ่มคุณค่า
- สมมติฐานที่ 8: การจัดการส่งผลกระทบต่อเพิ่มคุณค่า
- สมมติฐานที่ 9: การขนส่งสินค้าส่งผลกระทบต่อเพิ่มคุณค่า
- สมมติฐานที่ 10: การคลังสินค้าส่งผลกระทบต่อเพิ่มคุณค่า
- สมมติฐานที่ 11: การลดความสูญเปล่ามีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการเพิ่มคุณค่า

1.6 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยสินค้าที่ส่งผลกระทบต่อการลดความสูญเปล่าและเพิ่มคุณค่า ของผู้ให้บริการขนส่งและการคลังสินค้า ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1) ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเน้นปัจจัยสินค้าที่ส่งผลกระทบต่อการลดความสูญเปล่าและเพิ่มคุณค่าของผู้ให้บริการขนส่งและการคลังสินค้า ซึ่งสามารถอธิบายขอบเขตด้านเนื้อหาของการวิจัย ดังนี้

1.1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลดความสูญเปล่าและเพิ่มคุณค่า จากการทบทวนวรรณกรรม
ดังนี้

1.1.1) การจัดการคุณภาพ ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การประกันคุณภาพและ
การบริหารคุณภาพ

1.1.2) กระบวนการไหล ประกอบด้วย ระบบสารสนเทศ และการรับ-จ่ายสินค้า

1.1.3) การจัดการ ประกอบด้วย งานที่เป็นมาตรฐาน การควบคุมด้วยการมองเห็น
การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และความรู้พื้นฐานของสินค้า

1.1.4) การขนส่งสินค้า ประกอบด้วย พาหนะในการส่งมอบสินค้า ขั้นตอนและการ
บริการในการส่งมอบสินค้า และมาตรฐาน/รายละเอียดในการส่งมอบสินค้า

1.1.5) การคลังสินค้า ประกอบด้วย สถานที่และเครื่องมืออุปกรณ์ขนถ่ายวัสดุในการ
จัดเก็บสินค้า ขั้นตอนและการบริการในการจัดเก็บสินค้า และมาตรฐาน/รายละเอียดในการจัดเก็บ
สินค้า

1.2) อิทธิพลของการลดความสูญเปล่าที่ส่งผลต่อการเพิ่มคุณค่า จากการทบทวนวรรณกรรม
ดังนี้

1.2.1) การลดความสูญเปล่า ประกอบด้วย กิจกรรมที่มากเกินไป การเก็บวัสดุคงคลัง
การขนส่ง การเคลื่อนไหว กระบวนการที่มากเกินไป การรอคอย และกิจกรรมที่ไม่เกิดคุณค่า

1.2.2) การเพิ่มคุณค่า ประกอบด้วย โครงสร้างองค์กร กระบวนการ และการบริการ

2) ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตพื้นที่ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการดำเนินงานของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์
ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

3) ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ สามารถอธิบายได้ ดังนี้

3.1) การกำหนดประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ในเขต
พื้นที่จังหวัดชลบุรี

3.2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลาย ขั้นตอน (Multi-
-Stage-Sampling) โดยมีการแบ่งประชากรออกเป็นกลุ่มย่อย จำนวน 2 กลุ่ม หรือ 2 ขั้นตอน

4) ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัย
ที่ส่งผลต่อการลดความสูญเปล่าและการเพิ่มคุณค่าของผู้ให้บริการขนส่งและการคลังสินค้าตั้งแต่
เดือนกุมภาพันธ์-เดือนเมษายน พ.ศ. 2561

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) ประโยชน์ทางด้านวิชาการ

ทำให้เกิดความเชื่อมโยงด้านการขนส่งและการคลังสินค้า

2) ประโยชน์ทางด้านวิชาชีพหรือการนำไปปฏิบัติ

ทำให้เกิดความเชื่อมโยงทางเศรษฐกิจ ได้แก่ การไหลเวียนสินค้า การแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการระหว่างพื้นที่ และเกิดความเชื่อมโยงในการดำเนินธุรกิจ ของผู้ให้บริการขนส่งและการคลังสินค้า

1.8 นิยามศัพท์

สินค้า หมายถึง แนวคิดในการบริหารจัดการการผลิต หรือองค์การให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยปราศจากความสูญเปล่าในทุก ๆ กระบวนการ ไม่ว่าจะเป็นกระบวนการทางโลจิสติกส์ หรือกระบวนการในสายการผลิตไปจนถึงตอบสนองความต้องการของตลาดไปถึงลูกค้าแบบทันที

แนวคิดสินค้า หมายถึง การเพิ่มคุณค่า (Value) ของสินค้าหรือบริการในสายตาของลูกค้า มุ่งเน้นการลดความสูญเปล่า (Waste) ในทุกกระบวนการทำงาน โดยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอย่างไม่รู้จักจบ

ปัจจัยสินค้า หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการลดความสูญเปล่าและการเพิ่มคุณค่าในการให้บริการขนส่งและการคลังสินค้า ประกอบด้วย การจัดการคุณภาพ กระบวนการไหล การจัดการการขนส่งสินค้า และการคลังสินค้า

การลดความสูญเปล่า หมายถึง การลดความสูญเสียดังกล่าว 7 ประการที่เกิดขึ้นในกระบวนการให้บริการด้านโลจิสติกส์ ประกอบด้วย กิจกรรมที่มากเกินไป การเก็บวัสดุคงคลัง การขนส่ง การเคลื่อนไหว กระบวนการที่มากเกินไป การรอคอย และกิจกรรมที่ไม่เกิดคุณค่า

การเพิ่มคุณค่า หมายถึง การเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน ประกอบด้วย โครงสร้างองค์การ กระบวนการ และการบริการ

การจัดการคุณภาพ หมายถึง แนวทางการดำเนินการเพื่อให้เกิดคุณภาพที่ดี ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การประกันคุณภาพ และการบริหารคุณภาพ

กระบวนการไหล หมายถึง การสื่อสารข้อมูลอย่างเป็นระบบเพื่อควบคุมการไหลของสินค้าและบริการ ประกอบด้วย ระบบสารสนเทศ และการรับ-จ่ายสินค้า

การจัดการ หมายถึง กระบวนการในการใช้ทรัพยากรเพื่อบรรลุเป้าหมายในการให้บริการด้านโลจิสติกส์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประกอบด้วย งานที่เป็นมาตรฐานการควบคุมด้วยการมองเห็น การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และความรู้พื้นฐานของสินค้า

การขนส่ง หมายถึงการเคลื่อนย้ายสินค้าหรือบริการจากจุดรับสินค้าต้นทางไปยังจุดส่งมอบสินค้าปลายทาง ประกอบด้วย พาหนะในการส่งมอบสินค้า ขั้นตอนการบริการในการส่งมอบสินค้า และมาตรฐาน/รายละเอียดในการส่งมอบสินค้า

การคลังสินค้า หมายถึงการจัดการในการรับและการจัดเก็บสินค้าเพื่อการจัดส่งสินค้าให้กับผู้รับสินค้า ประกอบด้วย สถานที่และเครื่องมืออุปกรณ์ขนถ่ายวัสดุในการจัดเก็บสินค้า ขั้นตอนการบริการในการจัดเก็บสินค้า และมาตรฐาน/รายละเอียดในการจัดเก็บสินค้า