# สรุปผลโครงการ Best Container Liner Award 2024

สภาผู้ส่งสินค้าทางเรือแห่งประเทศไทย (สรท.) ได้จัดทำโครงการเพื่อประเมินศักยภาพในการให้บริการของสายเรือ Container หรือโครงการ Best Container Liner Award เพื่อสะท้อนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่เป็นทั้งผู้ส่งออก และผู้นำเข้า เกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการของสายเรือ โดยเริ่มดำเนินโครงการมาตั้งแต่ปี 2012 เป็นต้นมา เพื่อเป็นการประเมินคุณภาพของการให้บริการจากมุมมองของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ ได้เว้นวรรคการสำรวจไปช่วงหนึ่งนับตั้งแต่ช่วงสถานการณ์โควิด-19 โดยในปี 2024 นี้ สรท. ได้จัดให้มีการประเมินอีกครั้ง โดยครั้งนี้จัดขึ้นเป็นครั้งที่ 9 อยู่ภายใต้คณะทำงาน Global Maritime Transport ของสรท. ซึ่งมี ดร.ชัยชาญ เจริญสุข ประธานสรท. เป็นที่ปรึกษาคณะทำงานฯ และคุณสมพล ธนาดำรงศักดิ์ เป็นประธานคณะทำงานฯ และเป็นประธานคณะกรรมการตัดสินรางวัล Best Container Liner Award 2024

**วัตถุประสงค์โครงการ Best Container Liner Award**

1. เพื่อจัดทำฐานข้อมูลของสายเรือที่ให้บริการดีในแต่ละเส้นทาง ให้เป็นข้อมูลกับสมาชิก หรือผู้ใช้บริการทั่วไป สำหรับประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
2. เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับทราบว่า นอกเหนือจากเรื่องอัตราค่าระวาง ที่จะช่วยตัดสินใจเลือกใช้บริการแล้ว ยังมีปัจจัยด้านการบริการที่ควรนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการร่วมด้วย
3. เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการคัดเลือกสายเรือในการทำ Service Contract แต่ละเส้นทาง
4. เพื่อมอบรางวัลให้กับสายเรือที่ให้บริการดีในแต่ละเส้นทาง ซึ่งจะช่วยผลักดันให้สายเรือยกระดับการให้บริการในมิติต่างๆ มากขึ้น

**เกณฑ์การประเมินผล (Assessment Criteria) แบ่งเป็น 7 กลุ่มใหญ่ ดังนี้**

- **Reliability** : ความน่าเชื่อถือ และความตรงต่อเวลาของเรือที่ขนส่ง
- **Service Quality** : คุณภาพในการให้บริการเช่นการติดต่อพนักงาน ความสามารถในการให้คำแนะนำ และการมีระบบสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนการทำงาน
- **Cost of Service** : การคิดค่าบริการที่เหมาะสม และการระบุค่าบริการที่ชัดเจน
- **Traceability** : การติดตามตรวจสอบสถานะของตู้ และความแม่นยำในการแจ้งข้อมูลเรือเข้าเรือออก
- **Availability** : การมีพื้นที่ระวางเพียงพอต่อความต้องการในการขนส่ง รวมถึงการมีตู้เปล่าเพียงพอในช่วงเวลาที่มีการขนส่งปริมาณสูง

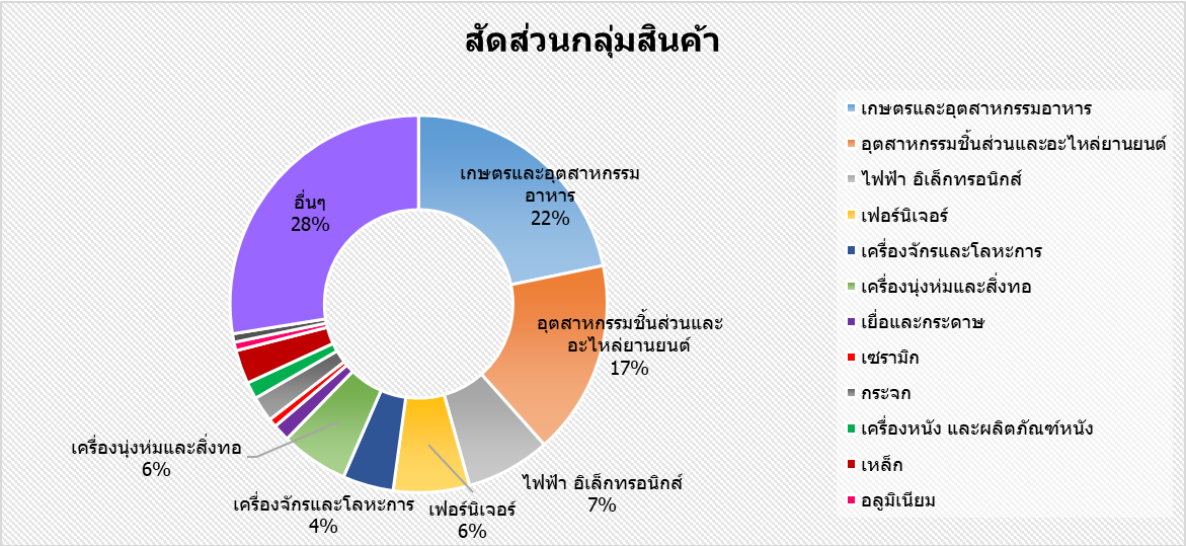
- **Speed and Accuracy of Document Issuance** : ความถูกต้องของเอกสาร และครอบคลุมไปถึงความถูกต้องของการการเรียกเก็บค่าใช้จ่าย
- **Lost / Damage** : ความเสียหาย หรือสูญหายที่เกิดขึ้นระหว่างการขนส่ง และความรวดเร็วในการเคลมสินค้ากรณีเกิดปัญหา เช่นสินค้าเสียหาย

**สรุปผลการสำรวจปี 2024**

การประเมินระดับความพอใจในการให้บริการของสายเรือได้ทำการวิเคราะห์แยกตามเส้นทางที่ถือเป็นคู่ค้าหลักของไทย โดย 5 เส้นทางหลัก ได้แก่ North America, Europe, Middle East, Far East Asia and ASEAN และ Australia / New Zealand ทั้งนี้ จากการรวบรวมแบบสอบถามที่ส่งไปยังสมาชิกสภาผู้ส่งสินค้าทางเรือแห่งประเทศไทย (สรท.) และขอความร่วมมือไปยังผู้ใช้บริการสายเรือคอนเทนเนอร์ และสมาคมการค้าต่างๆ ได้แบบสอบถามตอบกลับทั้งสิ้น 367 ชุดข้อมูล ซึ่งจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลในด้านต่างๆ ได้ดังต่อไปนี้

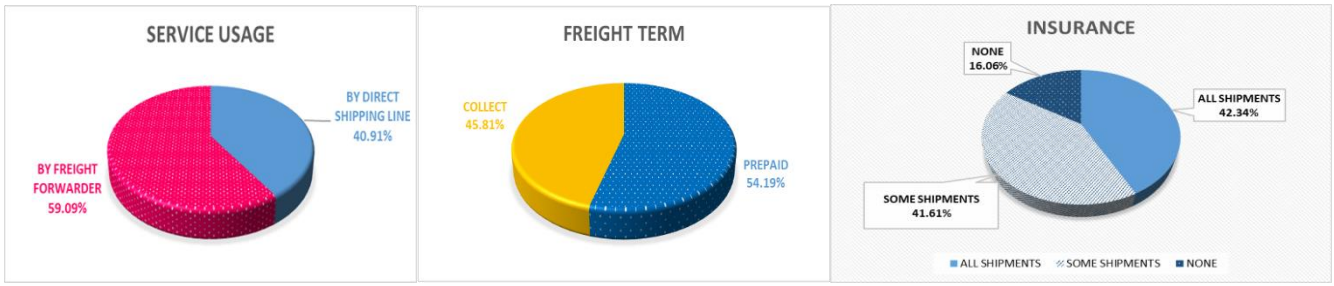
**สัดส่วนกลุ่มสินค้า**

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มสินค้าเกษตร และอุตสาหกรรมอาหาร คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 22 รองลงมาคืออุตสาหกรรมชิ้นส่วนอะไหล่ยานยนต์ คิดเป็นร้อยละ 17 และอุตสาหกรรมไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 7 ส่วนกลุ่มอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 28

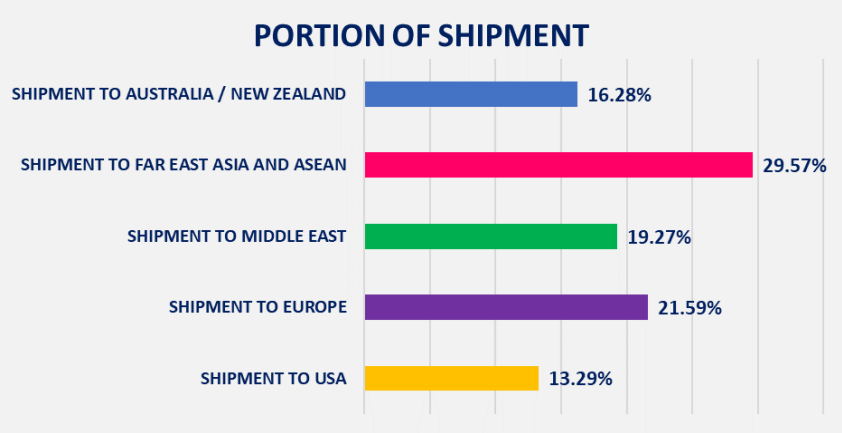



**สัดส่วนการใช้บริการ**

จากจำนวนข้อมูลที่ตอบกลับมาทั้งหมด แบ่งเป็นผู้ส่งออกที่ติดต่อสายเรือโดยตรงคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 40.91 และเป็นผู้ส่งออกที่ใช้บริการผ่าน Freight Forwarder คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 59.09 และสามารถแบ่งผู้ส่งออกที่เป็นผู้รับผิดชอบในการชำระค่าระวาง หรือผู้ส่งออกในเทอม C&F หรือ CIF คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 54.19 ในขณะที่ผู้ส่งออกที่ไม่ได้มีหน้าที่ในการชำระค่าระวาง หรือส่งออกในเทอม FOB คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 45.81 สำหรับสัดส่วนการทำประกันภัยสินค้า พบว่าผู้ส่งออกที่ทำประกันภัยทุก Shipment คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 42.34 ทำประกันภัยบาง Shipment คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 41.61 และไม่ได้ทำประกันภัยสินค้า คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 16.06




**สัดส่วนของ Shipment**




## สรุปผลรางวัลชนะเลิศโครงการ Best Container Liner Award 2024

จากการประมวลผลรวบรวมคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการของสายเรือฯ ในแต่ละเส้นทาง สายเดินเรือที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด 5 เส้นทาง มีดังนี้

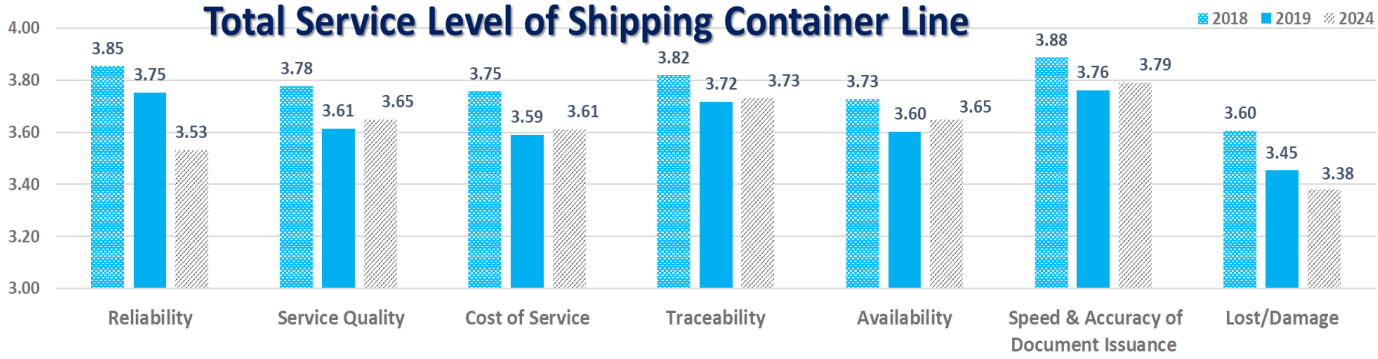
- เส้นทาง North America: สายเรือที่ได้รับรางวัล ได้แก่ **สายเรือ MAERSK**
- เส้นทาง Europe: สายเรือที่ได้รับรางวัล ได้แก่ **สายเรือ COSCO**
- เส้นทาง Middle East: สายเรือที่ได้รับรางวัล ได้แก่ **สายเรือ ONE**
- เส้นทาง Far East Asia and ASEAN: สายเรือที่ได้รับรางวัล ได้แก่ **สายเรือ SITC**
- เส้นทาง Australia / New Zealand : สายเรือที่ได้รับรางวัล ได้แก่ **สายเรือ ONE**

## ตารางคะแนนเฉลี่ยรวมจากการจัดอันดับในแต่ละเส้นทาง

สำหรับปี 2024 ได้มีการจัดอันดับเพิ่มเติมสำหรับเส้นทาง Australia / New Zealand ดังนั้น ในปีนี้จะมีรางวัลสำหรับสายเรือที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุดจำนวน 5 รางวัล โดยจากตาราง สรท. ได้รวบรวมคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการของสายเรือแต่ละเส้นทาง จากเกณฑ์การประเมิน 7 ด้าน

| เส้นทาง | ลำดับ | 2024 | คะแนนเฉลี่ยรวม | คะแนนรวมเฉลี่ยในเกณฑ์ประเมินแต่ละด้าน | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Realiablity | Service Quality | Cost of Services | Traceability | Availability | Speed and Accuracy of Document Issuance | Lost/Damage |
| USA | 1 | **MAERSK** | **3.93** | 3.545 | 3.833 | 4.000 | 4.167 | 3.778 | 4.333 | 4.000 |
| | 2 | ONE | **3.64** | 3.056 | 3.717 | 3.444 | 3.889 | 3.481 | 3.963 | 3.639 |
| | 3 | CMA CGM | **2.87** | 2.500 | 2.712 | 2.857 | 2.929 | 3.048 | 3.286 | 3.042 |
| EU | 1 | **COSCO** | **4.01** | 3.857 | 4.013 | 4.095 | 4.143 | 3.905 | 4.286 | 3.792 |
| | 2 | MAERSK | **3.97** | 4.227 | 4.058 | 3.970 | 3.955 | 3.667 | 3.939 | 3.841 |
| | 3 | Hapag-Lloyd | **3.91** | 3.900 | 3.891 | 3.917 | 4.000 | 3.917 | 4.000 | 3.875 |
| Middle East | 1 | **ONE** | **3.95** | 3.875 | 3.992 | 3.944 | 4.083 | 3.800 | 4.139 | 3.686 |
| | 2 | WAN HAI | **3.92** | 3.800 | 4.091 | 4.000 | 3.167 | 4.000 | 3.667 | 3.625 |
| | 3 | COSCO | **3.60** | 3.833 | 3.712 | 3.111 | 3.583 | 3.556 | 3.611 | 3.583 |
| Far East Asia and ASEAN | 1 | **SITC** | **4.47** | 4.200 | 4.345 | 4.600 | 4.300 | 4.600 | 4.867 | 4.550 |
| | 2 | EVERGREEN | **4.38** | 4.286 | 4.487 | 4.619 | 4.571 | 3.952 | 4.500 | 4.080 |
| | 3 | ONE | **4.25** | 4.269 | 4.221 | 4.282 | 4.340 | 4.167 | 4.453 | 4.134 |
| Australia/ New Zealand | 1 | **ONE** | **4.19** | 4.375 | 4.220 | 4.333 | 4.500 | 4.083 | 4.167 | 3.750 |
| | 2 | MAERSK | **4.16** | 4.400 | 4.189 | 4.083 | 4.300 | 4.267 | 4.000 | 3.875 |
| | 3 | PIL | **4.03** | 3.750 | 4.302 | 3.833 | 4.000 | 3.583 | 4.250 | 3.000 |

## ภาพรวมระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของทุกเส้นทาง แบ่งตามหลักเกณฑ์แต่ละด้าน ปี 2024




*หมายเหตุ การสำรวจความพึงพอใจตามโครงการ Best Container Liner Award จัดมาอย่างต่อเนื่อง แต่ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ได้หยุดทำการสำรวจชั่วคราว และในปี 2024 ครั้งนี้ เป็นการกลับมาสำรวจอีกครั้ง ดังนั้น ในกราฟที่ปรากฏ จึงใช้ข้อมูลเปรียบเทียบผลคะแนนปี 2024 กับผลคะแนนจากการประเมินสองครั้งล่าสุดที่ผ่านมา เมื่อปี 2018-2019 เพื่อทราบความเปลี่ยนแปลงในแต่ละเกณฑ์ที่กำหนดไว้*

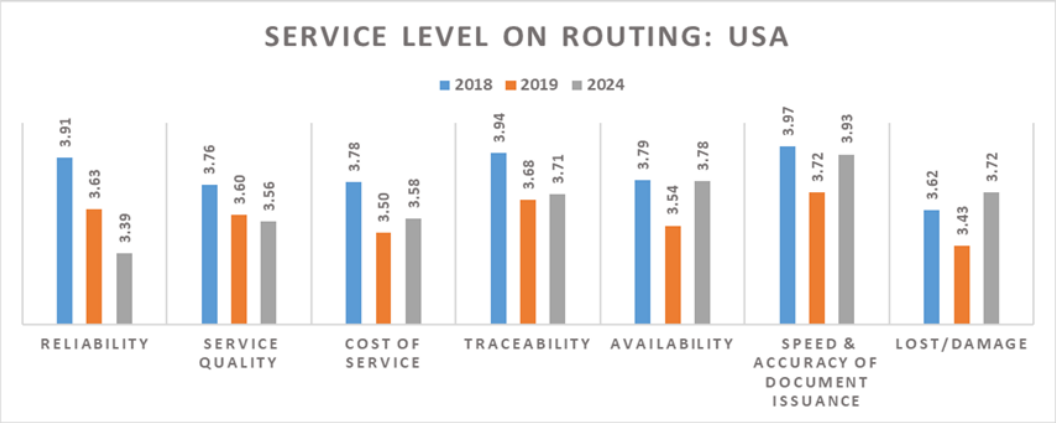
สำหรับภาพรวมคะแนนเฉลี่ยของทุกเส้นทาง ตามหลักเกณฑ์การประเมิน 7 ด้าน ใช้การประเมินโดยแบ่งออกเป็น 20 ด้านย่อย สะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพในการให้บริการของสายเรือของประเทศไทยในเส้นทางต่างๆ (ระดับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด คือ 5 คะแนน

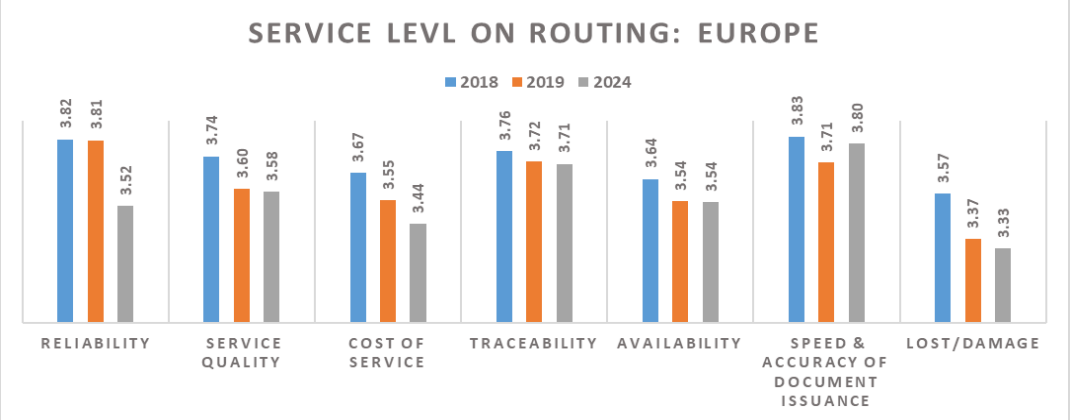
และระดับความพึงพอใจต่ำสุดคือ 1 คะแนน) โดยผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของคุณภาพในการให้บริการใน 7 ด้านหลัก ในปี 2024 พบว่ามีระดับคะแนนเฉลี่ยดังนี้

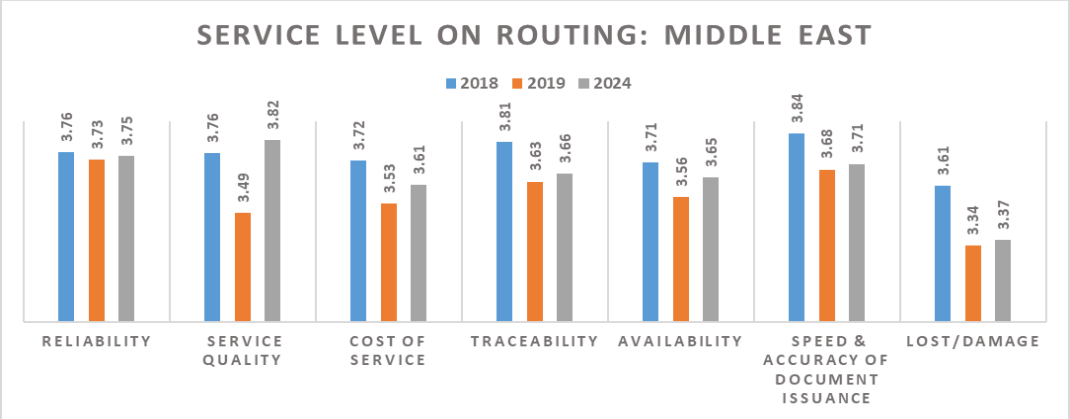
- Reliability : ความน่าเชื่อถือ และความตรงต่อเวลาของเรือที่ขนส่งในประเทศมีระดับคะแนน**ความพึงพอใจเฉลี่ย 3.53 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 70.6**
  *วิเคราะห์:* ในหลักเกณฑ์ข้อนี้ พบว่ามีคะแนนเฉลี่ยลดลง ร้อยละ 4.4 เมื่อเทียบกับการสำรวจครั้งล่าสุดเมื่อปี 2019 สะท้อนถึงปัญหาความเที่ยงตรงของตารางเรือที่ยังคงเป็นปัญหาอย่างต่อเนื่องในช่วงหลายปีที่ผ่านมา
- Service Quality : คุณภาพในการให้บริการเช่นการติดต่อพนักงาน ความสามารถในการให้คำแนะนำ และการมีระบบสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนการทำงาน มีระดับ**คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.65 หรือคิดเป็นร้อยละ 73**
  *วิเคราะห์:* ในหลักเกณฑ์ข้อนี้ พบว่ามีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจใกล้เคียงกับปี 2019 โดยคะแนนเพิ่มขึ้นเล็กน้อย ร้อยละ 0.8
- Cost of Service : การคิดค่าบริการที่เหมาะสม และการระบุค่าบริการที่ชัดเจน ซึ่งมีระดับ**คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.61 หรือคิดเป็นร้อยละ 72.2**
  *วิเคราะห์:* ในหลักเกณฑ์ข้อนี้ พบว่ามีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจใกล้เคียงกับปี 2019 โดยคะแนนเพิ่มขึ้นเล็กน้อย ร้อยละ 0.4
- Traceability : การติดตามตรวจสอบสถานะของตู้ และความแม่นยำในการแจ้งข้อมูลเรือเข้าเรือออก มีระดับ**คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.73 หรือคิดเป็นร้อยละ 74.6**
  *วิเคราะห์:* ในหลักเกณฑ์ข้อนี้ พบว่ามีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจใกล้เคียงกับปี 2019 โดยคะแนนเพิ่มขึ้นเล็กน้อย ร้อยละ 0.2
- Availability : การมีพื้นที่ระวางเพียงพอต่อความต้องการในการขนส่ง, รวมถึงการมีตู้เปล่าเพียงพอในช่วงเวลาที่มีการขนส่งปริมาณสูง ซึ่งประเทศไทยมีระดับ**คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.65 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 73**
  *วิเคราะห์:* ในหลักเกณฑ์ข้อนี้ พบว่ามีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจใกล้เคียงกับปี 2019 โดยคะแนนเพิ่มขึ้นเล็กน้อย ร้อยละ 1
- Speed and Accuracy of Document Issuance : ความถูกต้องของเอกสาร และครอบคลุมไปถึงความถูกต้องของการการเรียกเก็บค่าใช้จ่าย มีระดับ**คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.79 คิดเป็นร้อยละ 75.8**
  *วิเคราะห์:* ในหลักเกณฑ์ข้อนี้ พบว่ามีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจใกล้เคียงกับปี 2019 โดยคะแนนเพิ่มขึ้นเล็กน้อย ร้อยละ 0.6
- Lost / Damage : ความเสียหาย หรือสูญหายที่เกิดขึ้นระหว่างการขนส่ง และความรวดเร็วในการเคลมสินค้ากรณีเกิดปัญหา เช่น สินค้าเสียหาย มีระดับ**คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.38 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 67.6**
  *วิเคราะห์:* ในหลักเกณฑ์ข้อนี้ พบว่ามีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับหลักเกณฑ์ในด้านอื่นๆ โดยพบว่ามีคะแนนเฉลี่ยลดลง ร้อยละ 1.4

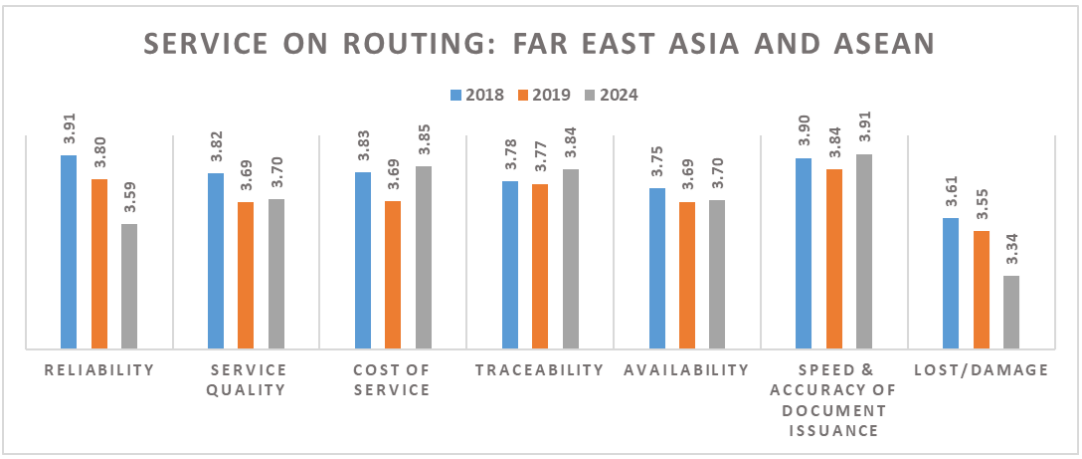
**ทั้งนี้ หากเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสายเรือในภาพรวมแล้ว พบว่าจากการสำรวจในปี 2024 คะแนนความพึงพอใจของสายเรือในด้านต่างๆ ทั้ง 7 ด้านมีคะแนนใกล้เคียงกับปี 2019 โดยหลายด้านมีคะแนนเพิ่มขึ้นเล็กน้อย แต่ไม่เกินร้อยละ 1 ในขณะที่ ด้านที่มีคะแนนลดลง ได้แก่ เรื่องความตรงต่อเวลาของตารางเรือ (Reliability) และความเสียหาย หรือสูญหายที่เกิดขึ้นระหว่างขนส่ง (Lost/Damage) ซึ่งได้รับคะแนนประเมินลดลงเมื่อเทียบกับปี 2019**

## เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของปี 2018-2019 และปี 2024 ในแต่ละเส้นทาง

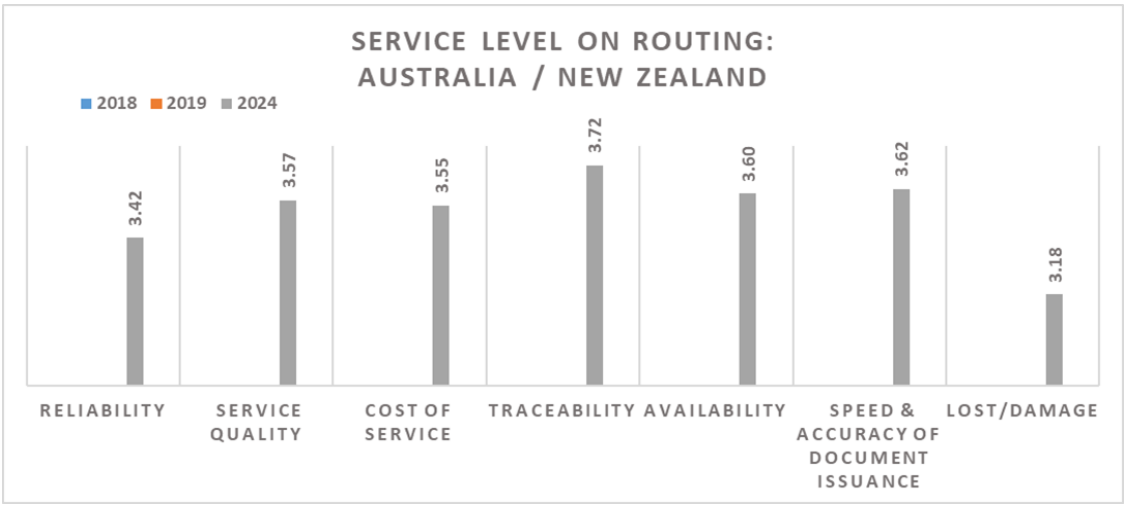





NEW




## สถิติสายเรือที่ได้รับรางวัลชนะเลิศในแต่ละเส้นทาง

| ROUTE | RANK | THE WINNERS OF BEST CONTAINER LINER AWARD | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 2014 | 2016 | 2018 | 2019 | 2024 |
| USA | 1 | OOCL | OOCL | OOCL | ONE | MAERSK |
| | 2 | - | NYK Line | Hyundai | Hyundai | ONE |
| | 3 | - | Evergreen | Hapag-Lloyd | Hapag-Lloyd | CMA CGM |
| EU | 1 | Maersk | Maersk | Hapag-Lloyd | MSC | COSCO |
| | 2 | - | Evergreen | Maersk | Maersk | MAERSK |
| | 3 | - | NYK Line | Evergreen | Hapag-Lloyd | Hapag-Lloyd |
| Middle East | 1 | - | NYK Line | ONE / Evergreen | Hapag-Lloyd | ONE |
| | 2 | - | Evergreen | OOCL | ONE | WAN HAI |
| | 3 | - | APL | KMITC | Yangming | COSCO |
| Far East Asia and ASEAN | 1 | NYK | NYK Line | OOCL | MCC | SITC |
| | 2 | - | OOCL | ONE | CNC | EVERGREEN |
| | 3 | - | MOL | Wanhai | APL | ONE |
| Australia / New Zealand | 1 | - | - | - | - | ONE |
| | 2 | - | - | - | - | MAERSK |
| | 3 | - | - | - | - | PIL |

**<u>การมอบรางวัล</u>**

พิธีมอบรางวัล Best Container Liner Award 2024 ให้กับสายเดินเรือที่ได้รับการคัดเลือก ได้ทำการมอบในงาน TILOG Logistix 2024 ซึ่งจัดขึ้นในวันที่ 15 สิงหาคม 2567 ณ ศูนย์นิทรรศการและการประชุมไบเทค บางนา เวลา 10.00-12.00 น. โดยได้เรียนเชิญสายเรือที่ได้รับรางวัลชนะเลิศในแต่ละเส้นทาง เข้าร่วมในพิธีมอบรางวัลภายในงานดังกล่าว พร้อมทั้งให้ตัวแทนสายเรือเข้าร่วมในงานสัมมนา “อุตสาหกรรมพาณิชยนาวีไทย: ความท้าทาย และความคาดหวัง” ในวันที่ 16 สิงหาคม 2567 เวลา 13.30 – 15.30 น. ณ ห้อง Nile 2 ชั้น 2 Hall 98 ไบเทค (บางนา)

**<u>ข้อมูลเพิ่มเติม</u>**

## การจัดอันดับลานตู้ และข้อเสนอแนะ

ในการนี้ นอกจากการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการสายเรือคอนเทนเนอร์ ยังได้มีการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการลานตู้อีกส่วนหนึ่ง เพื่อเป็นแนวทางในการคัดเลือกผู้ให้บริการ โดยลานตู้ที่ได้รับการจัดอันดับเรื่องบริการสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่

1. ALG CONTAINER SERVICE
2. SIAM CONTAINER TERMINAL (SCT)
3. BANGKOK CONTAINER DEPOT SERVICES (BCDS) SAHATHAI TERMINAL

**ข้อเสนอแนะ**

- ขอให้แจ้งให้ทราบล่วงหน้าหากมีการเปลี่ยนแปลงตารางเรือ รวมถึงลานรับตู้
- การเตรียมความพร้อมของตู้ รวมถึงการตรวจสอบตู้เปล่า ตามประเภทสินค้าที่ปล่อยให้ลูกค้าแต่ละราย ให้ตรงตามความต้องการของผู้ส่งออก อาทิ ตู้สินค้า Food Grade, ตู้สำหรับขนส่งผลไม้ตามฤดูกาล
- การปรับปรุงด้านการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ประจำลานตู้ เพิ่มคุณภาพการประสานงาน และการบริการช่วงสถานการณ์ไม่ปกติ
- ควรมีการแจ้งคิวในการปล่อยตู้ และเปิดให้ทำการจองคิวในระบบ เพื่อลดปัญหาการจราจรติดขัดภายในลาน
- การขยายระยะเวลา Free time ในการคืนตู้ที่บรรจุสินค้าแล้ว
- การควบคุมเรื่องการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายให้เป็นไปตามที่ตกลงไว้

---