

สรุปผลโครงการ Best Container Liner Award 2025

สภาผู้ส่งสินค้าทางเรือแห่งประเทศไทย (สรท.) ได้จัดทำ โครงการ Best Container Liner Award สำหรับประเมินศักยภาพในการให้บริการของสายเรือ Container เพื่อสะท้อนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่เป็นทั้งผู้ส่งออก และผู้นำเข้า รวมถึงผู้ให้บริการโลจิสติกส์ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการของสายเรือ และการประเมินคุณภาพของการให้บริการ โดยในปี 2025 นี้ เป็นโอกาสครบรอบ 10 ปี ของโครงการ โดยดำเนินการภายใต้คณะกรรมการ Maritime Transport ของสรท. ซึ่งมี คุณธนกร เกษตรสุวรรณ ประธานสรท. เป็นที่ปรึกษาคณะกรรมการฯ และคุณอรุณ หัตถะรัชต์ รองประธานสรท. เป็นประธานคณะกรรมการฯ

วัตถุประสงค์โครงการ Best Container Liner Award

1. เพื่อจัดทำฐานข้อมูลของสายเรือที่ให้บริการดีในแต่ละเส้นทาง ให้เป็นข้อมูลกับสมาชิก หรือผู้ให้บริการทั่วไป สำหรับประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
2. เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับทราบว่า นอกเหนือจากเรื่องอัตราค่าระวาง ที่จะช่วยตัดสินใจเลือกใช้บริการแล้ว ยังมีปัจจัยด้านการบริการที่ควรนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการร่วมด้วย
3. เพื่อมอบรางวัลให้กับสายเรือที่ให้บริการดีในแต่ละเส้นทาง ซึ่งจะช่วยให้สายเรือยกระดับการให้บริการในมิติต่างๆ เพิ่มขึ้น

เกณฑ์การประเมินผล (Assessment Criteria) แบ่งเป็น 7 ด้าน 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

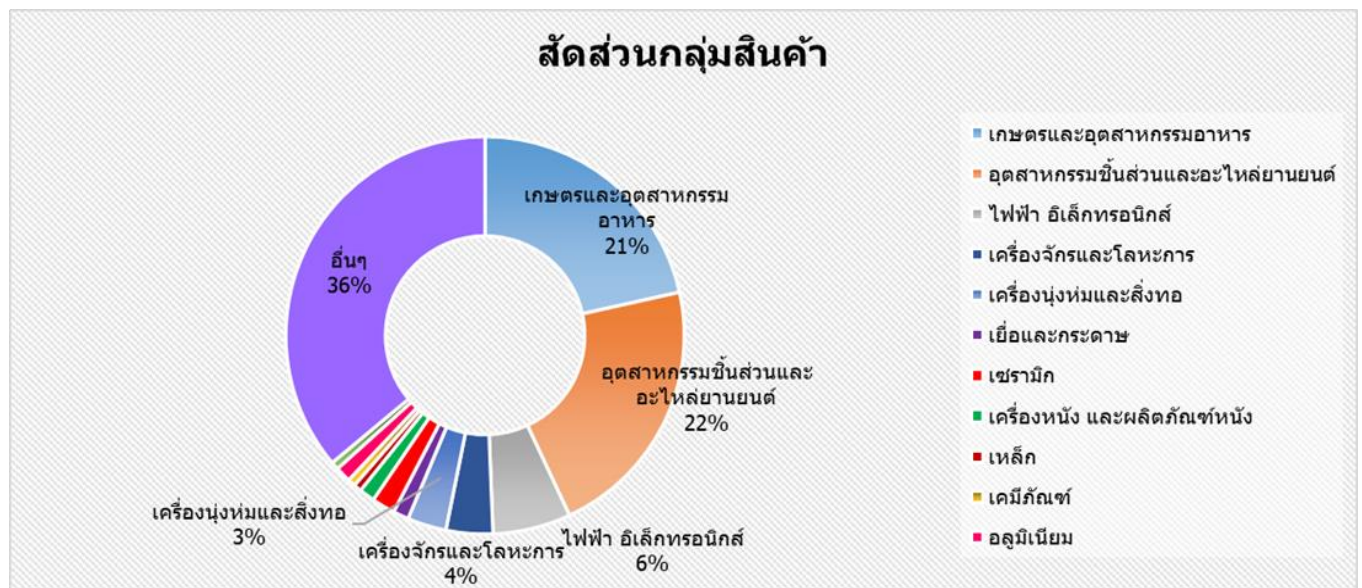
- **Lost / Damage** : ความเสียหาย หรือสูญหายที่เกิดขึ้นระหว่างการขนส่ง และความรวดเร็วในการเคลมสินค้ากรณีเกิดปัญหาเช่นสินค้าเสียหาย

สรุปผลการสำรวจปี 2025

การประเมินระดับความพอใจในการให้บริการของสายเรือได้ทำการวิเคราะห์แยกตามเส้นทางที่เป็นเส้นทางขนส่งสำคัญของไทย ได้แก่ USA, North Europe, Middle East, Intra-Asia & ASEAN, Australia/New Zealand, Latin America & Central America, Mediterranean & North Africa และ West & South Africa ทั้งนี้ จากการรวบรวมแบบสอบถามที่ส่งไปยังสมาชิกสภาผู้ส่งสินค้าทางเรือแห่งประเทศไทย (สรท.) และขอความร่วมมือไปยังผู้ใช้บริการสายเรือคอนเทนเนอร์ และสมาคมการค้าต่างๆ ได้จำนวนข้อมูลทั้งสิ้น 565 ชุด ข้อมูล ซึ่งจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลในด้านต่างๆ ได้ดังต่อไปนี้

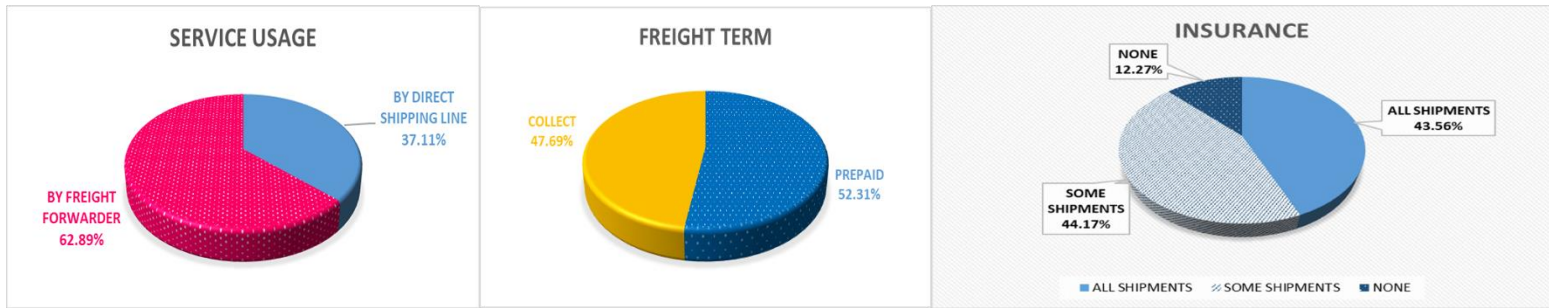
สัดส่วนกลุ่มสินค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วน และอะไหล่ยานยนต์ คิดเป็นร้อยละ 22 รองลงมาคือ กลุ่มสินค้าเกษตร และอุตสาหกรรมอาหาร คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 21 และอุตสาหกรรมไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 6 ส่วนกลุ่มอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 36



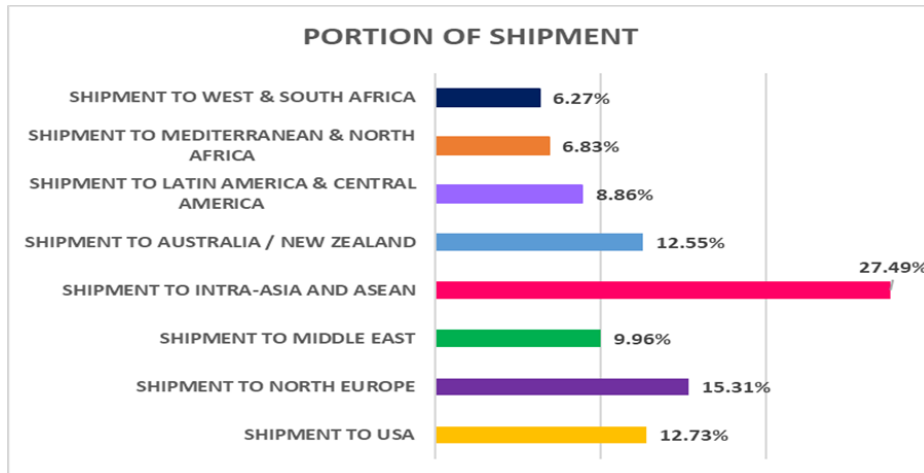
สัดส่วนการใช้บริการ

จากจำนวนข้อมูลที่ตอบกลับมาทั้งหมด แบ่งเป็นผู้ส่งออกที่ติดต่อสายเรือโดยตรงคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 37.11 และเป็นผู้ส่งออกที่ใช้บริการผ่าน Freight Forwarder คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 62.89 และสามารถแบ่งผู้ส่งออกที่เป็นผู้รับผิดชอบในการชำระค่าระวาง หรือผู้ส่งออกในเทอม C&F หรือ CIF คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 52.31 ในขณะที่ผู้ส่งออกที่ไม่ได้มีหน้าที่ในการชำระค่าระวาง หรือส่งออกในเทอม FOB คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 47.69 สำหรับสัดส่วนการรับประกันภัยสินค้า พบว่าผู้ส่งออกที่ทำประกันภัยทุก Shipment คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 43.56 ทำประกันภัยบาง Shipment คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 44.17 และไม่ได้ทำประกันภัยสินค้า คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 12.27



สัดส่วนของ Shipment

ปริมาณ Shipment สูงสุดในเส้นทาง 3 อันดับแรก ได้แก่ เส้นทาง Intra-Asia and ASEAN คิดเป็นร้อยละ 27.49 รองลงมาคือ เส้นทาง North Europe คิดเป็นร้อยละ 15.31 และเส้นทาง USA คิดเป็นร้อยละ 12.73 ตามลำดับ



สรุปผลรางวัลชนะเลิศโครงการ Best Container Liner Award 2025

จากการประมวลผลรวบรวมคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการของสายเรือ ในแต่ละเส้นทาง สายเดินเรือที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด 8 เส้นทาง มีดังนี้

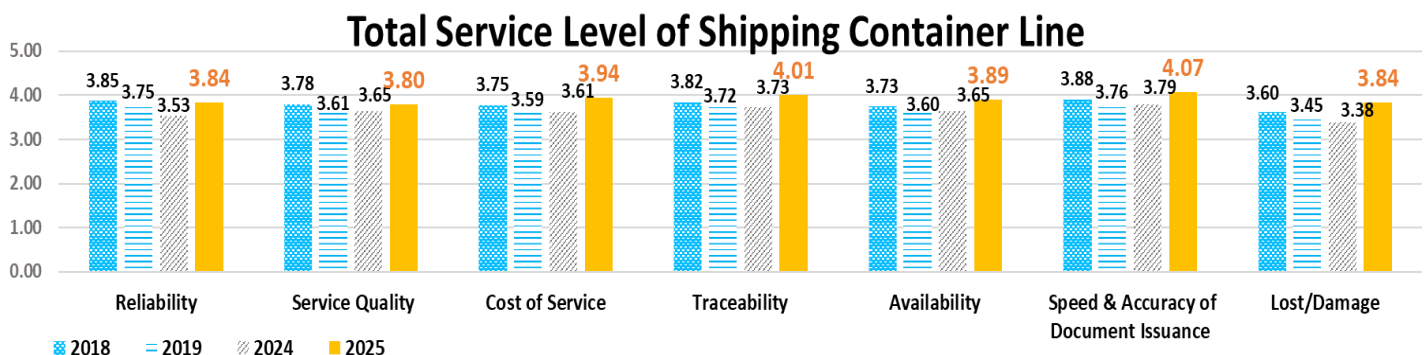
- เส้นทาง USA: สายเรือที่ได้รับรางวัล ได้แก่ สายเรือ ONE
- เส้นทาง North Europe: สายเรือที่ได้รับรางวัล ได้แก่ สายเรือ OOCL
- เส้นทาง Middle East: สายเรือที่ได้รับรางวัล ได้แก่ สายเรือ Evergreen
- เส้นทาง Intra-Asia and ASEAN: สายเรือที่ได้รับรางวัล ได้แก่ สายเรือ HEUNG-A
- เส้นทาง Australia / New Zealand : สายเรือที่ได้รับรางวัล ได้แก่ สายเรือ HAPAG-LLOYD
- เส้นทาง Latin America & Central America : สายเรือที่ได้รับรางวัล ได้แก่ สายเรือ WAN HAI
- เส้นทาง Mediterranean & North Africa : สายเรือที่ได้รับรางวัล ได้แก่ สายเรือ COSCO
- เส้นทาง West & South Africa : สายเรือที่ได้รับรางวัล ได้แก่ สายเรือ ONE

ตารางคะแนนเฉลี่ยรวมจากการจัดอันดับในแต่ละเส้นทาง

สำหรับปี 2025 ได้ทำการประเมินทั้งสิ้น 8 เส้นทาง ได้แก่ USA, North Europe, Middle East, Intra-Asia & ASEAN, Australia/New Zealand, Latin America & Central America, Mediterranean & North Africa และ West & South Africa จึงมีรางวัลสำหรับสายเรือที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุดจำนวน 8 รางวัล ซึ่งจากเกณฑ์การประเมินทั้ง 7 ด้าน ปรากฏผลสรุปคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการของสายเรือแต่ละเส้นทางดังตาราง

เส้นทาง	ลำดับ	2025	คะแนนเฉลี่ยรวม	คะแนนรวมเฉลี่ยในเกณฑ์ประเมินแต่ละด้าน						
				Reliability	Service Quality	Cost of Services	Traceability	Availability	Speed and Accuracy of Document Issuance	Lost/Damage
USA	1	ONE	3.82	3.776	3.781	3.736	3.966	3.747	4.000	3.819
	2	MSC	3.51	3.278	3.528	3.593	3.556	3.593	3.630	3.263
	3	MAERSK	3.45	3.818	3.337	3.091	3.636	3.636	3.667	3.259
North Europe	1	OOCL	4.08	4.125	4.036	4.000	4.188	4.167	4.238	3.964
	2	EVERGREEN	3.95	3.786	3.954	4.095	4.071	3.857	4.167	3.690
	3	ONE	3.94	3.781	3.976	4.104	4.125	3.756	4.042	3.750
Middle East	1	EVERGREEN	3.96	3.938	3.949	4.042	4.188	4.167	3.708	3.846
	2	OOCL	3.94	3.750	3.896	4.000	4.000	4.000	3.778	4.125
	3	COSCO	3.85	3.500	3.667	3.857	3.900	3.933	4.267	4.000
Intra-Asia and ASEAN	1	HEUNG-A	4.56	4.100	4.526	4.467	4.700	4.733	4.667	4.688
	2	RCL	4.22	3.700	4.108	4.133	4.400	4.429	4.533	4.429
	3	YML	4.06	3.571	3.855	4.316	4.500	4.143	4.429	3.950
Australia/New Zealand	1	HAPAG-LLOYD	4.50	4.500	4.457	4.333	4.600	4.400	4.786	4.563
	2	OOCL	4.20	4.400	4.207	4.267	4.367	4.044	4.467	3.750
	3	MAERSK	4.17	4.313	3.921	4.292	4.188	4.375	4.542	4.042
Latin America & Central America	1	WAN HAI	4.28	4.500	4.150	4.400	4.500	4.267	4.600	4.000
	2	ONE	4.11	3.792	4.186	4.222	4.250	4.111	4.030	4.030
	3	EVERGREEN	3.98	3.917	4.023	3.722	3.750	3.889	4.278	4.167
Mediterranean & North Africa	1	COSCO	4.31	4.333	4.333	4.056	4.500	4.278	4.556	4.125
	2	MSC	4.27	4.250	4.177	4.375	4.250	4.250	4.375	4.320
	3	ONE	4.26	4.375	3.984	4.333	4.313	4.417	4.545	4.375
West & South Africa	1	ONE	4.09	4.188	3.984	4.083	4.375	4.000	4.292	4.000
	2	MAERSK	3.40	3.429	3.273	3.429	3.571	3.238	3.429	3.652
	3	CMA CGM	3.09	3.000	2.750	3.333	3.200	3.333	3.400	3.150

เปรียบเทียบภาพรวมระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของทุกเส้นทาง แบ่งตามหลักเกณฑ์แต่ละด้าน ปี 2018-2025



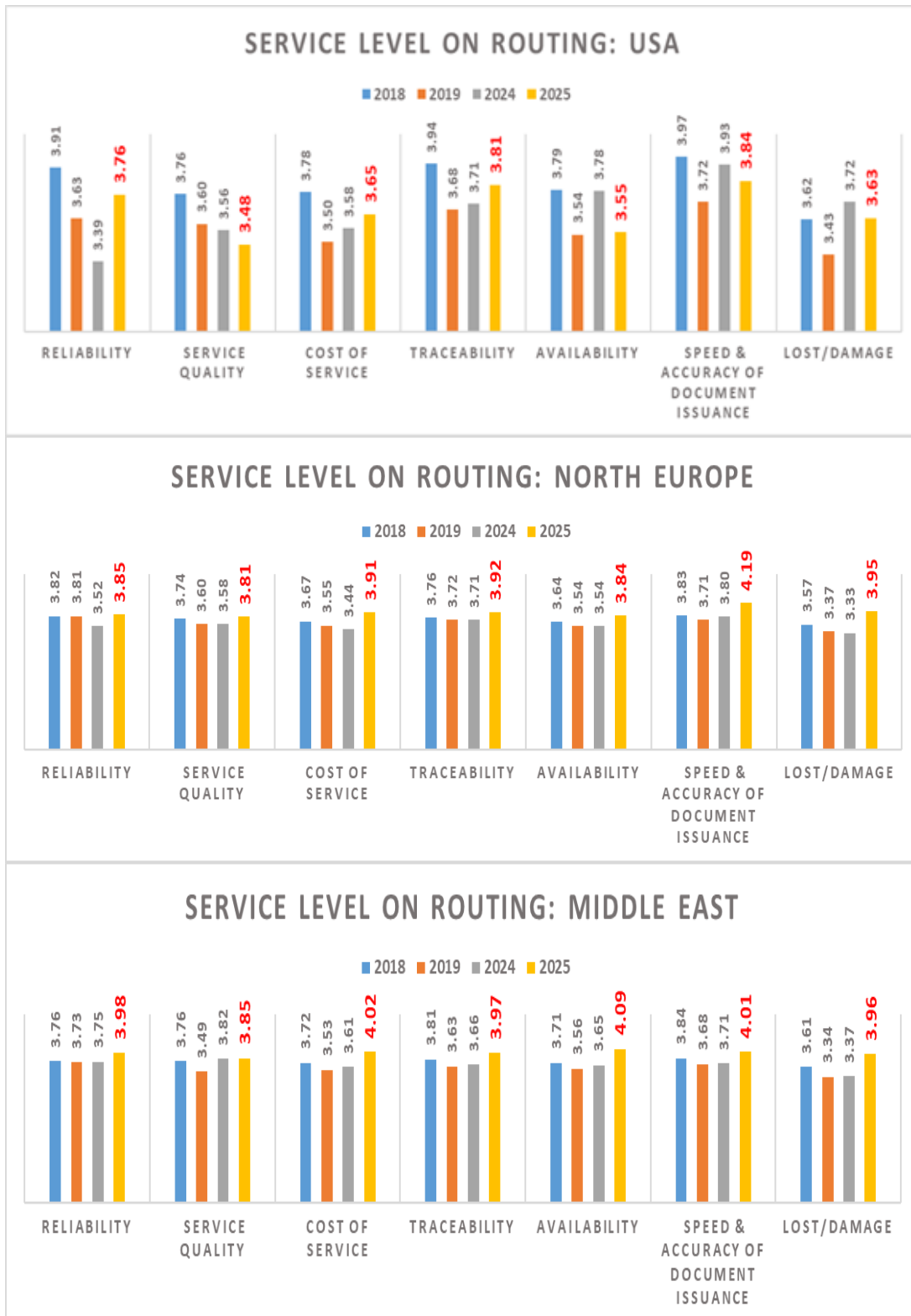
หมายเหตุ การสำรวจความพึงพอใจตามโครงการ Best Container Liner Award จัดอย่างต่อเนื่อง แต่ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ได้หยุดทำการสำรวจชั่วคราว (ระหว่างปี 2020-2023) และกลับมาสำรวจอีกครั้งในปี 2024 เป็นต้นมา

สำหรับภาพรวมคะแนนเฉลี่ยของทุกเส้นทาง ตามหลักเกณฑ์การประเมิน 7 ด้าน ใช้การประเมินโดยแบ่งออกเป็น 18 ด้านย่อย สะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพในการให้บริการของสายเรือของประเทศไทยในเส้นทางต่างๆ (ระดับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด คือ 5 คะแนน และระดับความพึงพอใจต่ำสุดคือ 1 คะแนน) โดยผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของคุณภาพในการให้บริการใน 7 ด้านหลัก ในปี 2025 พบว่ามีระดับคะแนนเฉลี่ยดังนี้

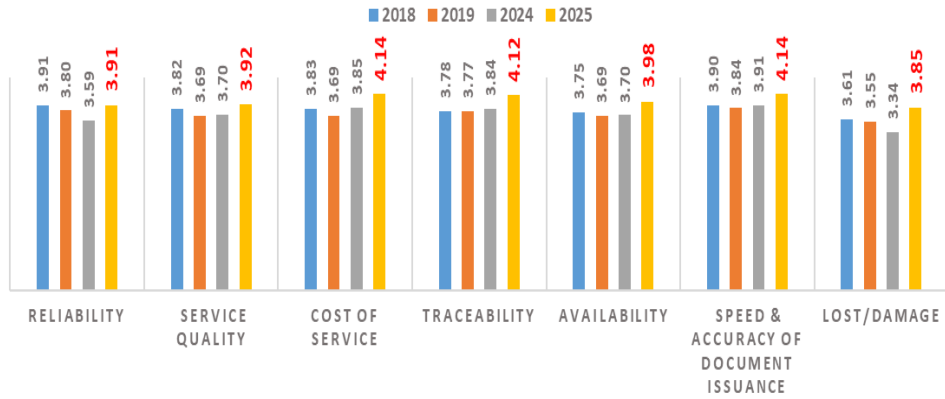
- **Reliability** : ความน่าเชื่อถือ และความตรงต่อเวลาของเรือที่ขนส่งในประเทศมีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.84 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 76.8 ในหลักเกณฑ์ข้อนี้ พบว่ามีคะแนนเฉลี่ยเพิ่มขึ้น ร้อยละ 6.2 เมื่อเทียบกับปี 2024 อย่างไรก็ตาม ปัญหาความเที่ยงตรงของตารางเรือยังคงเป็นประเด็นสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อกรวางแผนจัดการ Shipment รวมถึงการบริหารต้นทุน
- **Service Quality** : คุณภาพในการให้บริการ เช่นการติดต่อพนักงาน ความสามารถในการให้คำแนะนำ และการมีระบบสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนการทำงาน มีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.80 หรือคิดเป็นร้อยละ 76 ในหลักเกณฑ์ข้อนี้ พบว่ามีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปี 2024 ร้อยละ 3
- **Cost of Service** : การคิดค่าบริการที่เหมาะสม และการระบุค่าบริการที่ชัดเจน ซึ่งมีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.94 หรือคิดเป็นร้อยละ 78.8 ในหลักเกณฑ์ข้อนี้ พบว่ามีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปี 2024 อยู่ที่ร้อยละ 6.6
- **Traceability** : การติดตามตรวจสอบสถานะของตู้ และความแม่นยำในการแจ้งข้อมูลเรือเข้าเรือออก มีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.01 หรือคิดเป็นร้อยละ 80.20 ในหลักเกณฑ์ข้อนี้ พบว่ามีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปี 2024 อยู่ที่ร้อยละ 5.6
- **Availability** : การมีพื้นที่ระวางเพียงพอต่อความต้องการในการขนส่ง, รวมถึงการมีตู้เปล่าเพียงพอในช่วงเวลาที่มีการขนส่งปริมาณสูง ซึ่งประเทศไทยมีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.89 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 77.8 ในหลักเกณฑ์ข้อนี้ พบว่ามีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปี 2024 อยู่ที่ร้อยละ 4.8
- **Speed and Accuracy of Document Issuance** : ความถูกต้องของเอกสาร และครอบคลุมไปถึงความถูกต้องของการการเรียกเก็บค่าใช้จ่าย มีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.07 คิดเป็นร้อยละ 81.4 ในหลักเกณฑ์ข้อนี้ พบว่ามีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปี 2024 อยู่ที่ร้อยละ 5.6
- **Lost / Damage** : ความเสียหาย หรือสูญหายที่เกิดขึ้นระหว่างการขนส่ง และความรวดเร็วในการเคลมสินค้ากรณีเกิดปัญหาเช่นสินค้าเสียหาย มีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.84 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 76.8 ในหลักเกณฑ์ข้อนี้ พบว่ามีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปี 2024 อยู่ที่ร้อยละ 9.2

ทั้งนี้ หากเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสายเรือในภาพรวมแล้ว พบว่าจากการสำรวจในปี 2025 นี้ คะแนนความพึงพอใจของสายเรือในด้านต่างๆ ทั้ง 7 ด้าน มีคะแนนที่ดีขึ้นเมื่อเทียบกับปี 2024 อย่างไรก็ตาม ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยเพิ่มขึ้นน้อยที่สุด ได้แก่ ด้าน Service Quality หรือด้านคุณภาพในการให้บริการ ซึ่งได้รับคะแนนประเมินเพิ่มขึ้นเพียงร้อยละ 3 ซึ่งด้านนี้นับเป็นด้านที่มีความสำคัญมากเป็นอันดับต้นๆ ในการให้บริการ คือ คุณภาพที่สายเรือส่งมอบให้กับผู้ใช้บริการ

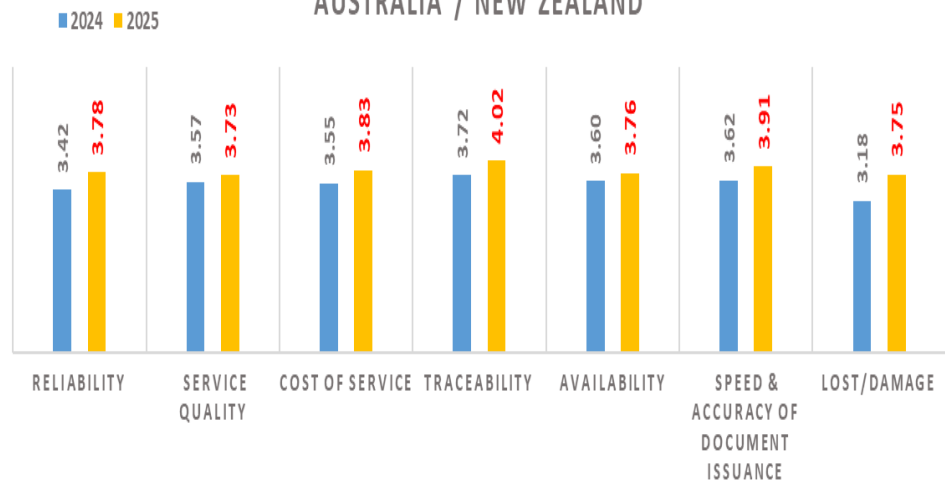
กราฟเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรวมในแต่ละเส้นทาง ปี 2018-2025



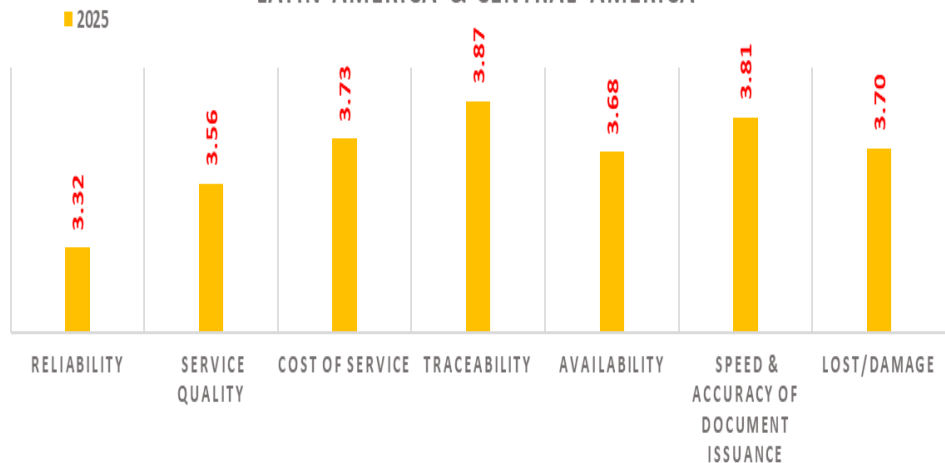
SERVICE ON ROUTING: FAR EAST ASIA AND ASEAN



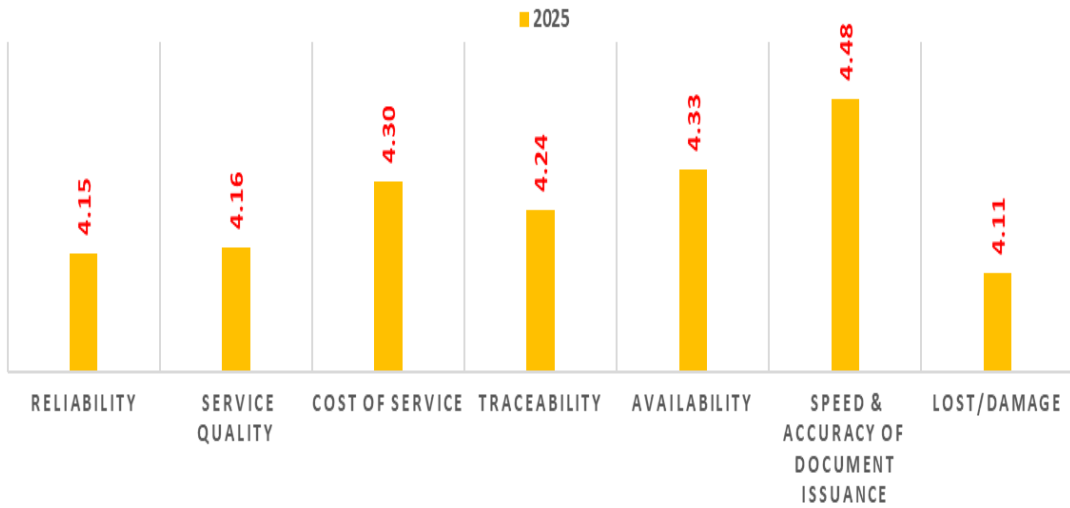
SERVICE LEVEL ON ROUTING: AUSTRALIA / NEW ZEALAND



SERVICE LEVEL ON ROUTING: LATIN AMERICA & CENTRAL AMERICA



SERVICE LEVEL ON ROUTING: MEDITERRANEAN & NORT AFRICA



SERVICE LEVEL ON ROUTING: WEST & SOUTH AFRICA



สถิติสายเรือที่ได้รับรางวัลชนะเลิศในแต่ละเส้นทาง

ROUTE	RANK	THE WINNERS OF BEST CONTAINER LINER AWARD					
		2014	2016	2018	2019	2024	2025
USA	1	OOCL	OOCL	OOCL	ONE	MAERSK	ONE
	2	-	NYK Line	Hyundai	Hyundai	ONE	MSC
	3	-	Evergreen	Hapag-Lloyd	Hapag-Lloyd	CMA CGM	MAERSK
North Europe	1	Maersk	Maersk	Hapag-Lloyd	MSC	COSCO	OOCL
	2	-	Evergreen	Maersk	Maersk	MAERSK	EVERGREEN
	3	-	NYK Line	Evergreen	Hapag-Lloyd	Hapag-Lloyd	ONE
Middle East	1	-	NYK Line	ONE / Evergreen	Hapag-Lloyd	ONE	EVERGREEN
	2	-	Evergreen	OOCL	ONE	WAN HAI	OOCL
	3	-	APL	KMITC	Yangming	COSCO	COSCO
Intra-Asia and ASEAN	1	NYK	NYK Line	OOCL	MCC	SITC	HEUNG-A
	2	-	OOCL	ONE	CNC	EVERGREEN	RCL
	3	-	MOL	Wanhai	APL	ONE	YML
Australia / New Zealand	1	-	-	-	-	ONE	HAPAG-LLOYD
	2	-	-	-	-	MAERSK	OOCL
	3	-	-	-	-	PIL	MAERSK
Latin America & Central America	1	-	-	-	-	-	WAN HAI
	2	-	-	-	-	-	ONE
	3	-	-	-	-	-	EVERGREEN
Mediterranean & North Africa	1	-	-	-	-	-	COSCO
	2	-	-	-	-	-	MSC
	3	-	-	-	-	-	ONE
West & South Africa	1	-	-	-	-	-	ONE
	2	-	-	-	-	-	MAERSK
	3	-	-	-	-	-	CMA CGM

การมอบรางวัล

พิธีมอบรางวัล Best Container Liner Award 2025 ให้กับสายเดินเรือที่ได้รับการคัดเลือก ทำการมอบในพิธีเปิดงาน TILOG Logistix 2025 ซึ่งจัดขึ้นในวันพุธที่ 20 สิงหาคม 2568 ณ ศูนย์นิทรรศการและการประชุมไบเทค บางนา เวลา 10.00-12.00 น. โดยได้เรียนเชิญสายเรือที่ได้รับรางวัลชนะเลิศในแต่ละเส้นทาง เข้าร่วมในพิธีมอบรางวัลภายในงานดังกล่าว พร้อมทั้งให้ตัวแทนสายเรือเข้าร่วมในงานสัมมนา “ตลาดขนส่งสินค้าทางทะเลระหว่างประเทศ – ทิศทางและความท้าทายในปี 2025” ในวันเดียวกัน ณ ห้อง Amber 1 ชั้น 2 Hall 98 ไบเทค (บางนา) เวลา 13.00 – 15.30 น.