กระทรวงอุตสาหกรรม

กพร. เศรษฐกิจปริทรรศน์

(DPIM Economic Review)

ปีที่ ๒ ฉบับที่ ๖ ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๕๔

หน้า

สภาวะเศรษฐกิจมหภาคเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๕๔ ๑

ข่าวสารเศรษฐกิจแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐาน

- ข่าวสารในประเทศ ๓
- ข่าวสารต่างประเทศ ๕

สถานการณ์แร่และอุตสาหกรรมพื้นฐาน

- ราคาแร่และโลหะที่น่าสนใจ ๗

มุมมองการตลาด: Customer Relationship Management (CRM)
ศาสตร์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ๑๐

สาระน่ารู้: ทบวงการพลังงานปรมาณูระหว่างประเทศ ๑๒

กลุ่มเศรษฐกิจแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐาน
สำนักบริหารยุทธศาสตร์ (สบย.)
โทร ๐๒ ๒๐๒ ๓๖๗๒-๓

ความคิดเห็นที่ปรากฏใน กพร. เศรษฐกิจปริทรรศน์ เป็นความเห็นส่วนตัวของผู้เขียนแต่ละคน มิได้สะท้อนถึงความเห็นของกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ (กพร.) แต่อย่างใด

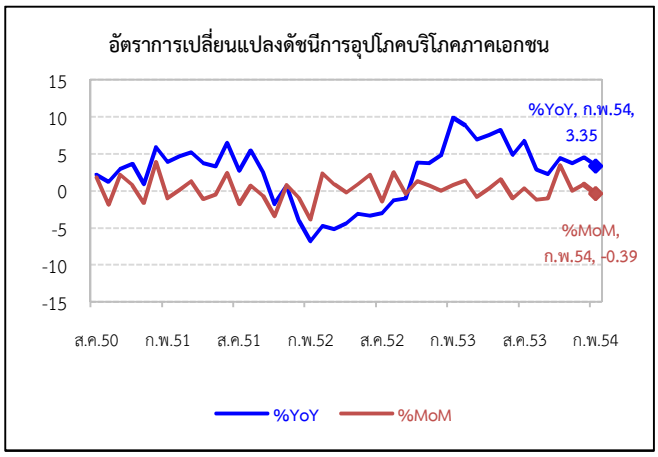
http://www1.dpim.go.th/ppr/paper.php

ภาวะเศรษฐกิจมหภาคเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๕๔

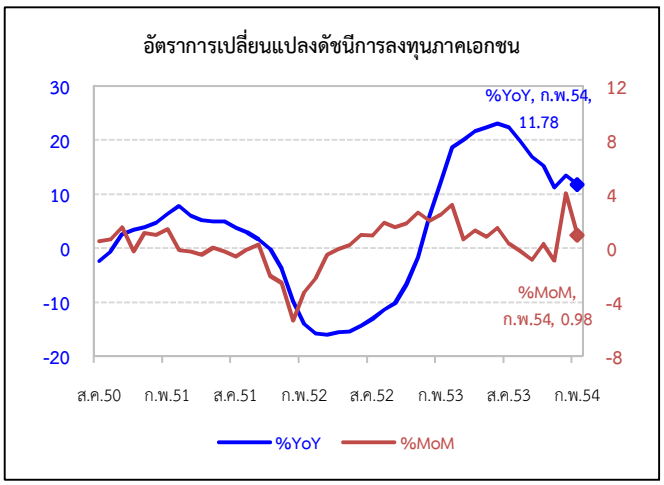
นายบุญญวัฒน์ ขุนอินทร์

ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้รายงานเศรษฐกิจและการเงินเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๕๔ ว่าภาวะเศรษฐกิจในเดือนนี้ยังขยายตัวได้ดีตามการขยายตัวของการบริโภค การลงทุน และการส่งออก แต่การผลิตภาคอุตสาหกรรมหดตัวชั่วคราว ขณะที่แรงกดดันต่อเงินเฟ้อยังคงมีอยู่ แม้อัตราเงินเฟ้อทั่วไปจะชะลอตัวลงบ้าง สำหรับรายละเอียดของภาวะเศรษฐกิจมหภาคเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๕๔ มีดังนี้

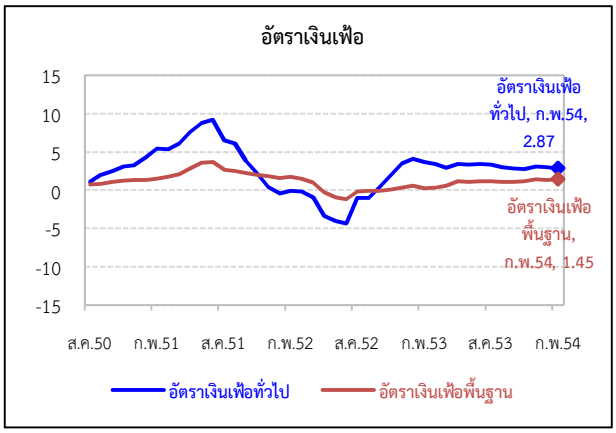
ดัชนีการอุปโภคบริโภคภาคเอกชน ขยายตัวร้อยละ ๓.๓๕ เมื่อเทียบกับเดือนเดียวกันปีก่อน โดยขยายตัวตามการขยายตัวของรายได้ทั้งในและนอกภาคเกษตร รวมถึงการขยายตัวของสินเชื่อภาคครัวเรือน แต่เมื่อเทียบกับเดือนก่อนหดตัวเล็กน้อยร้อยละ ๐.๓๙



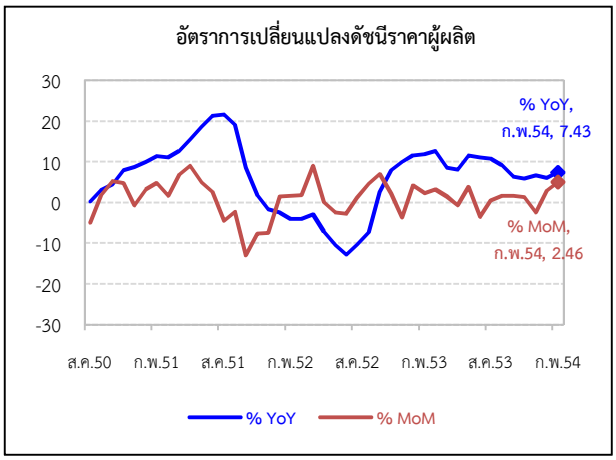
ดัชนีการลงทุนภาคเอกชน ขยายตัวร้อยละ ๑๑.๗๘ เมื่อเทียบกับเดือนเดียวกันปีก่อน และขยายตัวร้อยละ ๐.๙๘ เมื่อเทียบกับเดือนก่อน โดยขยายตัวตามการขยายตัวของการลงทุนทั้งในหมวดเครื่องจักรและอุปกรณ์ และหมวดก่อสร้าง



อัตราเงินเฟ้อทั่วไป ชะลอตัวลงมาอยู่ที่ร้อยละ ๒.๘๗ หลังจากเร่งตัวขึ้นในเดือนก่อน ขณะที่ **อัตราเงินเฟ้อพื้นฐาน** เร่งตัวขึ้นเล็กน้อยมาอยู่ที่ร้อยละ ๑.๔๕ และคาดว่าแรงกดดันเงินเฟ้อในระยะต่อไปยังคงมีอยู่ จากการคาดการณ์เงินเฟ้อและต้นทุนการผลิตที่มีแนวโน้มสูงขึ้น



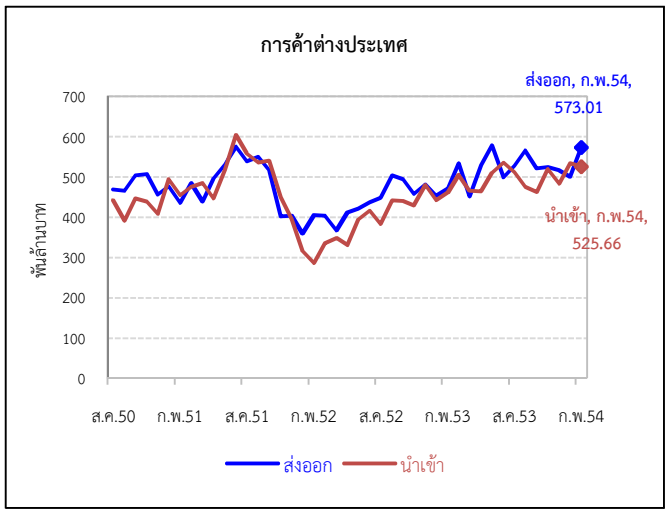
ดัชนีราคาผู้ผลิต ขยายตัวร้อยละ ๗.๔๓ เมื่อเทียบกับเดือนเดียวกันปีก่อน และขยายตัวร้อยละ ๒.๔๖ เมื่อเทียบกับเดือนก่อน โดยมีผลมาจากการสูงขึ้นของดัชนีราคาสินค้าในทุกหมวด ทั้งหมวดผลผลิตเกษตรกรรม หมวดผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม และหมวดผลิตภัณฑ์จากเหมือง



การส่งออก มีมูลค่า ๕๗๓,๐๑๒.๑ ล้านบาท ขยายตัวร้อยละ ๒๑.๗๔ เมื่อเทียบกับเดือนเดียวกันปีก่อน และขยายตัวร้อยละ ๑๔.๓๕ เมื่อเทียบกับเดือนก่อน

การนำเข้า มีมูลค่า ๕๒๕,๖๕๗.๙ ล้านบาท ขยายตัวร้อยละ ๑๓.๘๖ เมื่อเทียบกับเดือนเดียวกันปีก่อน แต่เมื่อเทียบกับเดือนก่อนหดตัวร้อยละ ๑.๔๙

ดุลการค้า ในเดือนนี้เกินดุล ๔๗,๓๕๔.๒ ล้านบาท ทำให้ดุลการค้าตั้งแต่เดือน ม.ค.-ก.พ. เกินดุลทั้งสิ้น ๑๔,๘๕๒.๙ ล้านบาท

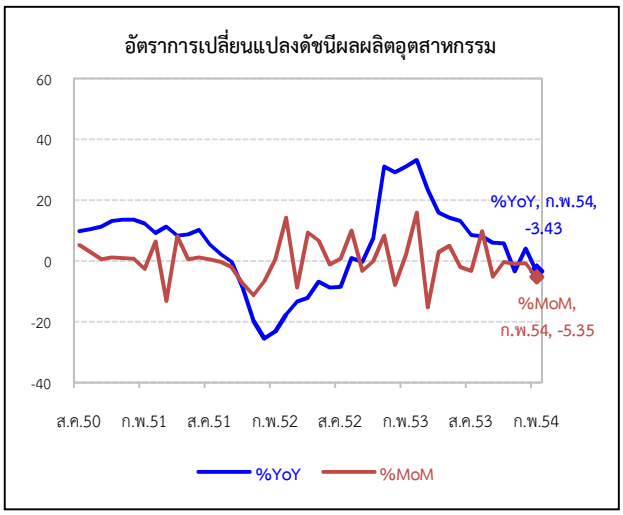


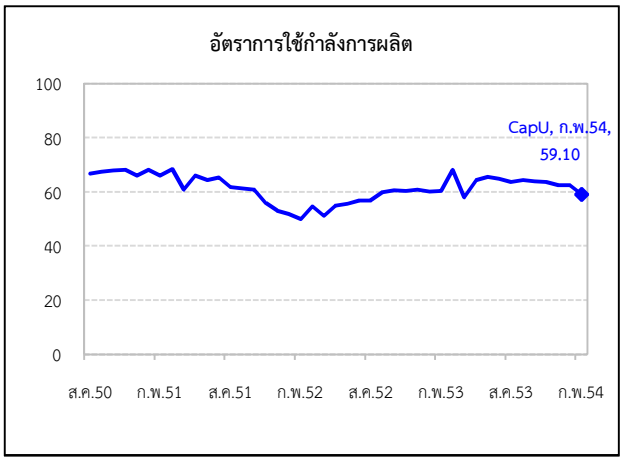
อัตราแลกเปลี่ยน เงินบาทอ่อนค่าลงเมื่อเทียบกับเงินสกุลหลักทั้ง ๘ สกุล คือ ดอลลาร์สหรัฐฯ ปอนด์ ยูโร เยน ดอลลาร์ฮ่องกง ริงกิตมาเลเซีย ดอลลาร์สิงคโปร์ และรูเปียอินโดนีเซีย ทำให้ **ดัชนีค่าเงินบาท** ลดลงมาอยู่ที่ระดับ ๑๐๒.๔๑ สะท้อนถึงการอ่อนค่าของเงินบาทอย่างต่อเนื่องเป็นเดือนที่ ๓ ติดต่อกัน

สกุลเงิน	ม.ค. ๒๕๕๔	ก.พ. ๒๕๕๔
ดอลลาร์สหรัฐฯ	๓๐.๕๘	๓๐.๕๘
ปอนด์	๔๘.๒๓	๔๘.๒๓
ยูโร	๔๐.๘๓	๔๐.๘๓
เยน (ต่อ ๑๐๐ เยน)	๓๗.๐๑	๓๗.๐๑
ดอลลาร์ฮ่องกง	๓.๙๓	๓.๙๓
ริงกิตมาเลเซีย	๙.๙๙	๙.๙๙
ดอลลาร์สิงคโปร์	๒๓.๗๕	๒๓.๗๕
รูเปีย (ต่อ ๑,๐๐๐ รูเปีย)	๓.๔๐	๓.๔๐
ดัชนีค่าเงินบาท*	**๑๐๓.๓๕**	**๑๐๒.๔๑**

สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม (สศอ.) ได้รายงานดัชนีผลผลิตอุตสาหกรรมเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๕๔ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ดัชนีผลผลิตอุตสาหกรรม ในเดือนนี้หดตัวร้อยละ ๓.๔๓ เมื่อเทียบกับเดือนเดียวกันปีก่อน และหดตัวร้อยละ ๕.๓๕ เมื่อเทียบกับเดือนก่อน เนื่องมาจากปัจจัยชั่วคราว เช่น การปิดซ่อมบำรุงโรงกลั่นน้ำมัน และการหดตัวของการผลิต Hard Disk Drive จากฐานที่สูงในปีก่อน ขณะที่การผลิตยานยนต์ เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงอุตสาหกรรมอาหารยังขยายตัวได้ดี ทำให้ **อัตราการใช้กำลังการผลิต** ยังลดลงอย่างต่อเนื่องมาอยู่ที่ร้อยละ ๕๙.๑





แหล่งข้อมูลอ้างอิง

๑. ธนาคารแห่งประเทศไทย
๒. สำนักดัชนีเศรษฐกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์
๓. สำนักปลัดกระทรวงพาณิชย์ กระทรวงพาณิชย์
๔. สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม

ข่าวเศรษฐกิจแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐานในประเทศ

โดย นายจรินทร์ ชลไพศาล (jarin@dpim.go.th)

ชาวลำปางต้านเหมืองแร่เหล็ก

นายเลิศศักดิ์ คำคงศักดิ์ ผู้ประสานงานกลุ่มนิเวศวัฒนธรรมศึกษา เปิดเผยว่าชาวบ้านตำบลแม่ถอด อำเภอเถิน จังหวัดลำปางกว่า ๕๐๐ คน ได้ชุมชนคัดค้านโครงการเหมืองแร่เหล็กของ บริษัท ยุพินวัฒนาธุรกิจ จำกัด เนื่องจากพบว่าทำประชาคมไม่ถูกต้อง โดยใช้รายชื่อและการลงนามที่เป็นเท็จ และข้อมูลในการไต่สวนประกอบคำขอประทานบัตรไม่ตรงตามความเป็นจริง

หลังจากนี้ชาวบ้านจะทำจดหมายเปิดผนึกถึง นายอธิคม สุพรรณพงษ์ ผู้ว่าราชการจังหวัดลำปาง ให้สอบสวนข้อเท็จจริงกรณีหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องทำข้อมูลเท็จ และจะส่งข้อมูลให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย รัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรม คณะกรรมการสิทธิมนุษยชน และสภาทนายความให้รับทราบ เพื่อสอบถามข้อเท็จจริงต่อไป

(ที่มา: www.thannews.th.com วันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๕๔)

'บ้านปู' คาดผลผลิต-ราคาถ่านหิน ปี ๒๕๕๔ เพิ่มขึ้น

นายชนินทร์ ว่องกุศลกิจ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท บ้านปู จำกัด (มหาชน) ผู้ประกอบการเหมืองแร่ถ่านหินรายใหญ่ที่สุดของไทย คาดการณ์ว่าในปี ๒๕๕๔ บริษัทจะมีผลผลิตถ่านหินประมาณ ๕๑ ล้านตัน เพิ่มขึ้นจาก ๒๕.๙ ล้านตันในปีก่อน เป็นผลผลิตจากเหมืองถ่านหินในประเทศอินโดนีเซีย ๒๕.๗ ล้านตัน ออสเตรเลีย ๑๙ ล้านตัน และจีน ๖.๔ ล้านตัน สาเหตุสำคัญที่ผลผลิตถ่านหินของบริษัทเพิ่มขึ้นเป็นอย่างมากเนื่องมาจากการควบรวมกิจการกับบริษัท Centennial ของออสเตรเลียในช่วงเดือนตุลาคมปี ๒๕๕๓

นายชนินทร์คาดการณ์ว่า ราคาถ่านหินเฉลี่ยในปี ๒๕๕๔ จะเพิ่มขึ้นจาก ๗๔.๖๕ ดอลลาร์สหรัฐฯ ต่อตันในปีก่อน มาอยู่ที่ประมาณ ๙๐ ดอลลาร์สหรัฐฯ ต่อตัน สาเหตุที่ทำให้ราคาถ่านหินเพิ่มขึ้นเนื่องจาก การเพิ่มขึ้นของราคาน้ำมันและความต้องการใช้ถ่านหินของประเทศจีน ประกอบกับการหดตัวของอุปทานอันเนื่องมาจากน้ำท่วมออสเตรเลียในช่วงต้นปี ๒๕๕๔

นอกจากนี้ นายชนินทร์คาดว่าในปี ๒๕๕๔ บริษัทจะมีรายได้ประมาณ ๙๐ พันล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นกว่าร้อยละ ๔๐ เมื่อเทียบกับปีก่อน

(ที่มา: www.nationmultimedia.com วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๕๔)

'RATCH' เตรียมลงทุนเหมืองถ่านหิน กระจายความเสี่ยงพลังงานเชื้อเพลิง

นพพล มิลินทางกูร กรรมการผู้จัดการบริษัท ผลิตไฟฟ้าราชบุรี โฮลดิ้ง จำกัด (มหาชน) หรือ RATCH ซึ่งเป็นบริษัทผู้ผลิตไฟฟ้าอิสระ (IPP) รายใหญ่ที่สุดของประเทศไทย เปิดเผยว่าบริษัทเตรียมลงทุนในกิจการเหมืองแร่ถ่านหินในประเทศอินโดนีเซียและออสเตรเลียเพื่อกระจายความเสี่ยงทางด้านพลังงาน ล่าสุดมีการเจรจาเพื่อที่จะควบรวมกิจการแต่ยังไม่สามารถตกลงเรื่องราคาได้

นายนพพล เปิดเผยว่าถ่านหินถูกใช้เป็นพลังงานในการผลิตกระแสไฟฟ้าในหลายประเทศในเอเชียไม่ว่าจะเป็น ญี่ปุ่น ฮ่องกง เกาหลีใต้ และไต้หวัน และมีแนวโน้มว่าจะมีความต้องการใช้เพิ่มขึ้นในอนาคต

ทั้งนี้ ปัจจุบันโรงไฟฟ้าของบริษัทส่วนใหญ่ใช้ก๊าซธรรมชาติเป็นเชื้อเพลิงหลัก มีกำลังการผลิตรวม ๔,๕๐๐ เมกะวัตต์ และมีเป้าหมายที่จะเพิ่มกำลังการผลิตเป็น ๕,๗๐๐ เมกะวัตต์ ภายใน ๗ ปี

(ที่มา: www.nationmultimedia.com วันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๕๔)

ปัตตานีดึงเหล็กต้นน้ำลงพื้นที่

นายวิกรม วัชระคุปต์ ผู้อำนวยการสถาบันเหล็กและเหล็กกล้าแห่งประเทศไทย เปิดเผยว่าองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นใน ๓ จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส เห็นชอบในหลักการเบื้องต้นที่จะให้เกิดโครงการเหล็กต้นน้ำในพื้นที่อำเภอปะนาเระ จังหวัดปัตตานี เพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจในเขต ๓ จังหวัดชายแดนภาคใต้ อย่างไรก็ตาม จำเป็นต้องมีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยที่ดี หรืออาจชักจูงนักลงทุนจากประเทศทางตะวันออกกลาง ซึ่งเป็นกลุ่มประเทศมุสลิมให้เข้ามาลงทุนในพื้นที่ดังกล่าว

นายเศรษฐ์ อัลยุฟรี นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี เปิดเผยว่าองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นทั้ง ๓ จังหวัดชายแดนภาคใต้เห็นชอบในหลักการโครงการเหล็กต้นน้ำ เนื่องจากเชื่อว่าจะก่อให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจต่อพื้นที่ อย่างไรก็ตาม ยังต้องหารือกับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากมีประเด็นเกี่ยวกับเรื่องความมั่นคง รวมทั้งต้องจัดเวทีให้ความรู้และรับฟังความคิดเห็นของชาวบ้านในพื้นที่เพื่อชี้แจงและหารือถึงผลกระทบแนวทางการป้องกันแก้ไข และประโยชน์ที่จะได้รับด้วย

(ที่มา: www.thannews.th.com วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๕๔)

'SCG' ลงทุน ๓ พันล้านบาท ตั้งโรงงานไฟเบอร์ซีเมนต์แห่งใหม่

นายพันเทพ สุภาไชยกิจ กรรมการผู้จัดการบริษัท สยามไฟเบอร์ ซีเมนต์ จำกัด เตรียมใช้เงินประมาณ ๓ พันล้านบาทสร้างโรงงานผลิต ไฟเบอร์ซีเมนต์แห่งที่ ๕ ที่อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี เพื่อตอบสนองความต้องการสำหรับสินค้าไฟเบอร์ซีเมนต์ซึ่งเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และตั้งเป้าที่จะทำให้กำลังการผลิตสินค้าทดแทนไม้เพิ่มขึ้นเป็น ๙๐ ล้านตารางเมตรภายใน ๒ ปี

ทั้งนี้ โรงงานแห่งใหม่คาดว่าจะเริ่มเปิดดำเนินการได้ในช่วงไตรมาสแรกของปี ๒๕๕๖

(ที่มา: www.bangkokpost.com วันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๕๔)

‘SCG’ ลงทุน ๓ หมื่นล้านบาท ใน ๕ ปี มุ่งขยายตลาดซีเมนต์อาเซียน

นายปราโมทย์ เตชะสุพัฒน์กุล กรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท เอสซีจี ซีเมนต์ จำกัด (มหาชน) ผู้ผลิตซีเมนต์รายใหญ่ที่สุดของไทย เปิดเผยว่า ในช่วง ๒๕๕๔ - ๒๕๕๘ บริษัทมีแผนที่จะลงทุนจำนวน ๓ หมื่นล้านบาท เพื่อขยายกำลังการผลิตปูนซีเมนต์ทั้งในและต่างประเทศ โดยบริษัทตั้งเป้าหมายที่จะเพิ่มกำลังการผลิตปูนซีเมนต์ในประเทศอาเซียน (ไม่นับรวมประเทศไทย) ให้เพิ่มขึ้นมาอยู่ที่ระดับ ๖ ล้านตันต่อปี จากระดับ ๑ ล้านตันต่อปีในปัจจุบัน

นายปราโมทย์ เปิดเผยว่าบริษัทได้ศึกษาความเป็นไปได้ในการผลิตปูนซีเมนต์ในประเทศเวียดนาม และมีแผนที่จะสร้างโรงงานใหม่ในประเทศอินโดนีเซีย รวมทั้งโรงงานแห่งที่สองที่ Kampot ประเทศกัมพูชา

ทั้งนี้ บริษัทคาดการณ์ว่าผลผลิตซีเมนต์ในประเทศไทยในปี ๒๕๕๔ จะอยู่ที่ระดับ ๒๗ ล้านตัน หรือเพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ ๕
(ที่มา: www.bangkokpost.com วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๕๔)

‘โอเชี่ยนกลาส’ เตรียมขยายตลาดแก้วไวน์ไฮคลาส

ศันสนีย์ สุภัทรวณิชย์ กรรมการผู้จัดการ บริษัท โอเชียนกลาส จำกัด (มหาชน) เปิดเผยว่าในปี ๒๕๕๓ บริษัทมียอดขาย ๑.๘๕ พันล้านบาท ขยายตัวประมาณร้อยละ ๑๐-๑๕

ในปี ๒๕๕๓ บริษัทได้เริ่มขยายแก้วไวน์คุณภาพสูงซึ่งเป็นแก้วคริสตัลที่ปราศจากแบเรี่ยมและมีความใสมาก ภายใต้แบรนด์ ‘Lucaris’ ซึ่งมีสัดส่วนประมาณร้อยละ ๕ ของยอดขายรวม และคาดการณ์ว่าตลาดแก้วไวน์คุณภาพสูงในประเทศไทยจะสามารถขยายตัวได้มาก เนื่องจากปัจจุบันผู้บริโภคชาวไทยมีอัตราการใช้แก้วไวน์เพียง ๐.๕ ลิตรต่อคนต่อปี ซึ่งน้อยกว่าเมื่อเทียบกับจีน (๓ ลิตร) และฮ่องกง (๑.๗ ลิตร)

ดังนั้น ในปี ๒๕๕๔ บริษัทจะมุ่งเน้นขยายตลาดแก้วไวน์คุณภาพสูงภายในประเทศเพิ่มขึ้น โดยตั้งเป้าที่จะขายแก้วไวน์ Lucaris ให้ได้ ๑๐ ล้านชิ้นภายใน ๓ – ๕ ปี
(ที่มา: www.bangkokpost.com วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๕๔)

ข่าวเศรษฐกิจแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐานต่างประเทศ

นางสาวรักเร่ เกลื่อนเมฆ

ปี ๒๕๕๔ ผลผลิตตะกั่วและสังกะสีในบัลแกเรีย ไม่เปลี่ยนแปลง

ในปี ๒๕๕๔ โรงถลุง KCM ซึ่งเป็นโรงถลุงตะกั่วและสังกะสีที่ใหญ่ที่สุดในบัลแกเรีย คาดว่าผลผลิตของโรงถลุงไม่เปลี่ยนแปลงจากปีที่ผ่านมา โดยจะผลิตสังกะสีอยู่ที่ระดับ ๗๓,๐๐๐ ตัน และตะกั่ว ๖๕,๐๐๐ ตัน ผลผลิตเกือบจะทั้งหมดส่งออกไปยังประเทศเพื่อนบ้าน ได้แก่ ตุรกี กรีซ และโรมาเนีย

ผลจากการเกิดวิกฤตทางเศรษฐกิจ ส่งผลให้โรงถลุง KCM ชะลอการลงทุนประมาณ ๒๐๗.๓ ล้านเหรียญสหรัฐฯในการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตตะกั่วและเพิ่มผลผลิตสังกะสี แต่ปัจจุบันคาดว่าการลงทุนในเรื่องดังกล่าวจะเสร็จสมบูรณ์ประมาณเดือนกันยายน ๒๕๕๖

(ที่มา : www.reuter.com , วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๕๔)

บริษัท Xstrata วางแผนเพิ่มผลผลิต

บริษัท Xstrata Vale บริษัทยักษ์ใหญ่แห่งวงการอุตสาหกรรมเหมืองแร่ของโลก วางแผนเพิ่มผลผลิตที่เหมือง McArthur River ซึ่งเป็นเหมืองตะกั่วและสังกะสี โดยวางแผนลงทุน ๙๐๐ ล้านเหรียญสหรัฐฯในการเพิ่มผลผลิตและติดตั้งเทคโนโลยีการผลิตใหม่ของโรงถลุงตะกั่วและสังกะสีในสเปนเยอรมัน เป็นต้น

(ที่มา : www.reuter.com , วันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๕๔)

บริษัท Ncondezi วางแผนลงทุนในเหมืองถ่านหิน

บริษัท Ncondezi ผู้ผลิตถ่านหินของโมซัมบิก วางแผนลงทุนมากกว่า ๔๐๐ ล้านเหรียญสหรัฐฯ ในเหมืองถ่านหินที่ Zambezi coal basin ในซิมบับเว และคาดว่าจะเริ่มผลิตถ่านหินได้ในปี ๒๕๕๘

บริษัทจะเริ่มผลิตถ่านหินราว ๒.๕ ล้านตันในช่วงไตรมาสแรกของปี ๒๕๕๘ หลังจากนั้นจะขยายการผลิต โดยมีตลาดส่งออกถ่านหินอยู่ที่อินเดีย บราซิล และจีน

(ที่มา : www.reuter.com , วันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๕๔)

ในปี ๒๕๕๓ ซิมบับเว ส่งออกแร่มูลค่า ๑.๓ พันล้านเหรียญสหรัฐฯ

ในปี ๒๕๕๓ ซิมบับเวส่งออกแร่มูลค่า ๑.๓ พันล้านเหรียญสหรัฐ โดยมีมูลค่าการส่งออกแพลทินัม ๔๐๙ ล้านเหรียญสหรัฐ ทองคำ ๓๘๐ ล้านเหรียญสหรัฐฯ นิกเกิล ๑๑๑ ล้านเหรียญสหรัฐฯ และถ่านหิน ๘๗.๙ ล้านเหรียญสหรัฐฯ เป็นต้น

(ที่มา : www.bloomberg.com , วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๕๔)

ปี ๒๕๕๓ ผลผลิตทองคำของกานาเพิ่มขึ้น

กานา ซึ่งเป็นประเทศผู้ผลิตโลหะรายใหญ่เป็นอันดับสองของอัฟริกา รองจากประเทศอัฟริกาใต้ ในปี ๒๕๕๓ ผลผลิตทองคำเพิ่มขึ้นร้อยละ ๑.๔ อยู่ที่ระดับ ๒.๙๗ ล้านออนซ์ โดยกานาได้รับรายได้จากการส่งออกทองคำมากที่สุด

สำหรับในปี ๒๕๕๓ ผลผลิตเพชรลดลงร้อยละ ๑๓ อยู่ที่ระดับ ๓๐๗,๖๗๙ กะรัต บอกไซต์ (Bauxite) เพิ่มขึ้นร้อยละ ๔.๕ อยู่ที่ระดับ ๕๑๒,๒๐๘ ตัน และแมงกานีส เพิ่มขึ้นร้อยละ ๑๗.๘ อยู่ที่ระดับ ๑.๑๙ ล้านตัน เมื่อเทียบกับปี ๒๕๕๒

(ที่มา : www.bloomberg.com , วันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๕๔)

บริษัท Great Panther วางแผนเพิ่มผลผลิตโลหะเงิน

ในปี ๒๕๕๔ บริษัท Great Panther วางแผนเพิ่มผลผลิตโลหะเงินอยู่ที่ระดับ ๑.๙๔ ล้านออนซ์ เพิ่มขึ้นจากปี ๒๕๕๓ ซึ่งผลิตได้ ๑.๕ ล้านออนซ์ และในปี ๒๕๕๕ บริษัทตั้งเป้าหมายจะเพิ่มผลผลิตโลหะเงินเป็น ๓.๘ ล้านออนซ์ สำหรับราคาโลหะเงินเพิ่มขึ้นในระดับสูงสุดตั้งแต่ปี ๒๕๒๓ เนื่องจากเกิดวิกฤตการณ์ทางการเงินของโลก ส่งผลให้มีการเข้ามาลงทุนในโลหะมีค่า (precious metal) เพิ่มขึ้น

(ที่มา : www.reuter.com , วันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๕๔)

ปี ๒๕๕๔ ความต้องการทองแดงของบราซิลเพิ่มขึ้น

ในปี ๒๕๕๔ ความต้องการทองแดงของบราซิลเพิ่มขึ้นร้อยละ ๑๑ และจะเพิ่มขึ้นอีกในปี ๒๕๕๕ เนื่องจากบราซิลต้องลงทุนทางด้านโครงสร้างพื้นฐานเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการแข่งขันฟุตบอลโลกในปี ๒๕๕๗ และกีฬาโอลิมปิกในปี ๒๕๕๙

(ที่มา : www.mining.com, วันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๕๔)

บริษัท Vale คาดว่าจะเริ่มผลิตแร่เหล็ก

บริษัท Vale บริษัทเหมืองแร่ยักษ์ใหญ่ของบราซิล วางแผนเริ่มผลิตแร่เหล็กในจีนราวสิ้นเดือนมีนาคมปีนี้ ซึ่งเหมืองแร่แห่งนี้มีกำลังการผลิต ๑.๒ ล้านตันต่อปี โดยบริษัท Vale ถือหุ้นร้อยละ ๒๕ ในส่วนที่เหลือถือหุ้นโดยบริษัท Chinese Anyang Steel

(ที่มา : www.reuter.com , วันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๕๔)

ในปี ๒๕๕๔ รัสเซียผลิตโปแตช ๑๐.๖ ล้านตัน

บริษัท Uralkali และ บริษัท Silvinit ซึ่งเป็นผู้ผลิตโปแตช ประกาศรวมบริษัทเข้าด้วยกันตอนต้นปี ๒๕๕๔ โดยทั้งสองบริษัทคาดว่าจะผลิตโปแตชรวมกันประมาณ ๑๐.๖ ล้านตันในปีนี้ เพิ่มขึ้นจากปีก่อนที่ผลิตได้ ๑๐.๓ ล้านตัน ทั้งสองบริษัทบริหารจัดการโดย Russian billionaire tycoon Suleiman Kerimov

(ที่มา : www.reuter.com , วันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๕๔)

บริษัท Chalco ของจีน ตัดสินใจพัฒนาเหมืองถ่านหิน

บริษัท Aluminium Corp of China Ltd (Chalco) ตัดสินใจพัฒนาเหมืองถ่านหิน Luochuan ในเมือง Qingyang ทางตอนเหนือของมณฑลกันซู (Gansu) โดยบริษัทได้ร่วมลงนามข้อตกลงกับบริษัท Tangshan Jia Hua Group ในการพัฒนาเหมืองดังกล่าว คาดว่าจะเพิ่มผลผลิตจาก ๑ ล้านตันต่อปี เป็น ๑๐ ล้านตันต่อปี ในปี ๒๕๕๘

บริษัท Chalco เป็นผู้ผลิตอะลูมิเนียมรายใหญ่ของจีน ในปี ๒๕๕๘ วางแผนเพิ่มผลอะลูมิเนียมประมาณร้อยละ ๕ อยู่ที่ระดับ ๔.๐๓ ล้านตัน และผลผลิตอะลูมินาเพิ่มขึ้นมากกว่าร้อยละ ๑๘ อยู่ที่ระดับ ๑๑.๙๖ ล้านตัน
(ที่มา : www.reuter.com, วันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๕๔)

แหล่งแร่ทองแดงในรัสเซีย

รัสเซีย เป็นประเทศที่ใหญ่ที่สุดในโลก เป็นประเทศที่มีแหล่งแร่จำนวนมาก ได้แก่ โลหะกลุ่มแพลทินัม (Platinum Group Metal : PGM) นิกเกิล ทองคำ และทองแดง เป็นต้น รัสเซียมีแหล่งแร่ทองแดงประมาณ ๑๓๙ แหล่ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐ ของสำรองทองแดงทั้งหมดของโลก

แหล่งสำรองแร่ทองแดงของรัสเซียอยู่ในเขตไซบีเรีย และUrals แหล่งแร่ที่เป็นที่รู้จักและมีขนาดใหญ่ในรัสเซีย ได้แก่ the Udokan, Talnakh, Bystrinsk, Podolsk, Yubileinoe และ the Volkovskoe

แหล่งแร่ the Udokan ตั้งอยู่ทางตะวันออกของไซบีเรีย จัดว่าเป็นแหล่งแร่ทองแดงที่ใหญ่ที่สุดในรัสเซีย และเป็นแหล่งแร่ทองแดงที่ใหญ่ที่สุดของโลกเช่นเดียวกัน คาดว่ามีสำรองแร่ทองแดงประมาณ ๑.๓๗๕ พันล้านตัน
(ที่มา : www.copperinvestingnews.com, วันที่ ๑๗ มีนาคม ๕๔)

จีนวางแผนสร้างโรงถลุงทองแดง

บริษัท Shanghai-listed Western Mining Co Ltd วางแผนสร้างโรงถลุงทองแดง ซึ่งมีกำลังการผลิต ๑ แสนตัน ทางตะวันตกเฉียงเหนือของมณฑลชิงไห่ (Qinghai) คาดว่าจะใช้เงินลงทุนประมาณ ๓๔๗ ล้านเหรียญสหรัฐฯ บริษัทจะใช้แร่ทองแดงในมณฑลชิงไห่และมองโกเลียเป็นวัตถุดิบสำหรับโรงถลุงแห่งนี้
(ที่มา : www.mining.com, วันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๕๔)

บริษัท PT Timah วางแผนส่งดีบุกไปญี่ปุ่น

บริษัท PT Timah ของอินโดนีเซีย ผู้ผลิตดีบุกรายใหญ่ที่สุดของโลก วางแผนส่งดีบุกไปยังญี่ปุ่นในเดือนมีนาคมนี้ ซึ่งบริษัทส่งออกดีบุกไปยังญี่ปุ่นประมาณร้อยละ ๑๘ ของการส่งออกดีบุกทั้งหมด โดยดีบุกจะถูกส่งไปยังท่าเรือทางตอนใต้ของญี่ปุ่น เช่น โกเบ คาวาซากิ และนาโกย่า เป็นต้น ในปี ๒๕๕๓ อินโดนีเซียผลิตโลหะดีบุกอยู่ที่ระดับ ๔๐,๔๑๓ ตัน ลดลงจากปี ๒๕๕๒ ที่ผลิตได้ ๔๕,๐๘๖ ตัน โดยอินโดนีเซียผลิตโลหะดีบุกคิดเป็นร้อยละ ๓๐ ของผลผลิตดีบุกของโลก และในปี ๒๕๕๓ ผลิตโลหะอยู่ที่ระดับ ๗๘,๙๖๕ ตัน และคาดว่าในปี ๒๕๕๔ จะผลิตโลหะได้ถึง ๙๐๐,๐๐๐ ตัน
(ที่มา : www.reuter.com, วันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๕๔)

ลิเทียมเติบโตในละตินอเมริกา

ลิเทียมและลิเทียมคาร์บอเนต จะเติบโตในละตินอเมริกา เนื่องจากจะมีโรงงาน Solar del Rincon ที่ผลิตลิเทียมคาร์บอเนต (lithium carbonate) ในอาร์เจนตินา โรงงานแห่งนี้ตั้งอยู่ที่ Salta และคาดว่าจะกลายเป็นผู้ผลิตลิเทียมรายใหญ่ที่สุดของโลก ซึ่งปัจจุบันชิลี ครองตำแหน่งอยู่ โดยโรงงานแห่งนี้เป็นการร่วมทุนระหว่างบริษัท Admiralty Resources NL (ADY) ของออสเตรเลีย กับ บริษัท Argentine interest

ลิเทียมคาร์บอเนต ใช้ในอุตสาหกรรมหลายประเภท ได้แก่ แบตเตอรี่ที่สามารถชาร์จใหม่ได้ กล้องถ่ายรูป Notebook โทรศัพท์มือถือ กล้องวีดีโอ และยารักษาโรค เป็นต้น

นักวิเคราะห์ทางการตลาด เชื่อว่า ความต้องการลิเทียมของโลกจะเพิ่มสูงขึ้น เนื่องจากคาดว่าลิเทียมจะเป็นส่วนผสมสำคัญสำหรับเครื่องยนต์ไฮบริด และรถที่ใช้ไฟฟ้า
(ที่มา : www.upi.com, วันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๕๔)

ในปี ๒๕๖๒ คาดว่าการบริโภคโมลิบดินัมของโลกเพิ่มขึ้น

บริษัท Steel & Metals Research (SMR) รายงานว่า ในปี ๒๕๖๒ คาดว่าการบริโภคโมลิบดินัมของโลกต่อคนเพิ่มขึ้นร้อยละ ๔๗ อยู่ที่ระดับ ๔๔ กรัม จาก ๓๐ กรัม ในปี ๒๕๕๒ เนื่องจากความต้องการน้ำมัน แก๊สธรรมชาติ ปิโตรเคมี รถยนต์ และพลังงาน ของโลกเพิ่มสูงขึ้น

SMR ทำนายว่าในปี ๒๕๖๒ การบริโภคโมลิบดินัมของโลก เพิ่มขึ้นร้อยละ ๓๓ อยู่ที่ระดับ ๓๓๔,๐๐๐ ตัน เมื่อเทียบกับปี ๒๕๕๑ อยู่ที่ระดับ ๒๕๒,๐๐๐ ตัน
(ที่มา : www.platts.com, วันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๕๔)

ญี่ปุ่นเล็งนำเข้าสังกะสี

บริษัท Mitsui Mining and Smelting Co. ผู้ผลิตสังกะสีรายใหญ่ของญี่ปุ่น ต้องนำเข้าโลหะแผ่นเปลือย (bare metal) สำหรับโรงถลุง Hachinohe ที่มีกำลังการผลิตอยู่ที่ระดับ ๑๑๐,๐๐๐ ตันต่อปี ซึ่งยังคงปิดอยู่ เนื่องจากเหตุการณ์แผ่นดินไหวและสึนามิ มากกว่าร้อยละ ๖๐ ของผลผลิตสังกะสีของญี่ปุ่น ใช้ในอุตสาหกรรมรถยนต์ และอุตสาหกรรมก่อสร้าง

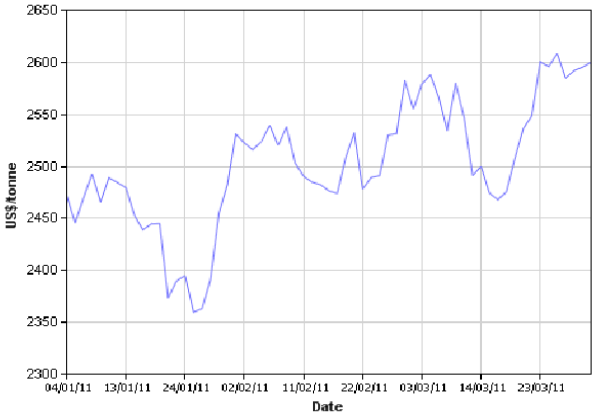
ในปี ๒๕๕๓ ญี่ปุ่นผลิตสังกะสี จำนวน ๕๗๑,๐๐๐ ตัน และนำเข้าสังกะสี จำนวน ๓๒,๐๐๐ ตัน โดยส่วนใหญ่นำเข้าจากเปรูและนามิเบีย
(ที่มา : www.reuter.com, วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๕๔)

ราคาสินค้าแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐานที่น่าสนใจ

โดย นายจรินทร์ ชลไพศาล (jarin@dpim.go.th)

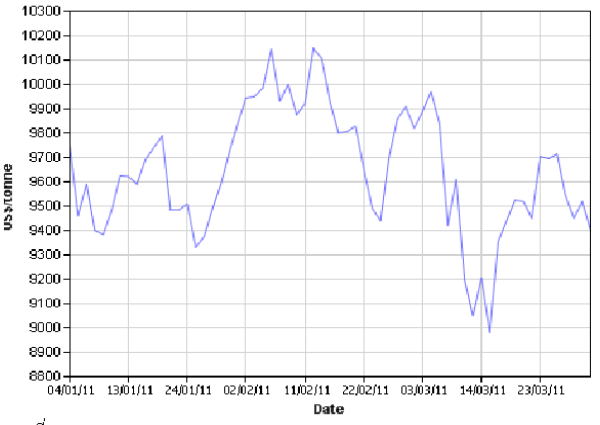
Non-ferrour metals

ราคาโลหะอะลูมิเนียม เดือน ม.ค. - มี.ค. ๕๔



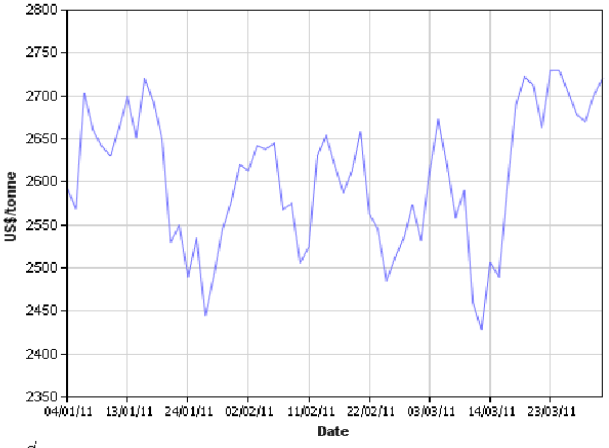
ที่มา: http://www.lme.com

ราคาโลหะทองแดง เดือน ม.ค. - มี.ค. ๕๔



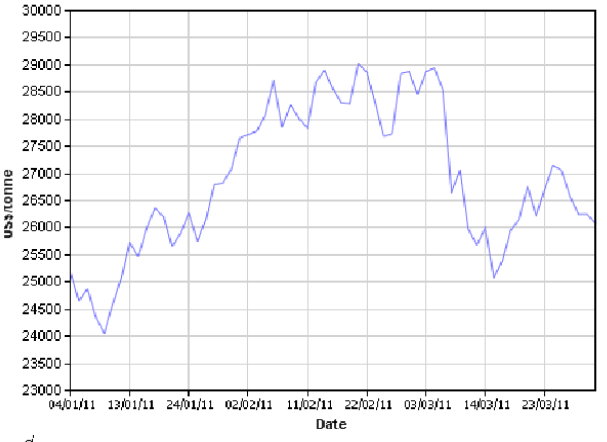
ที่มา: http://www.lme.com

ราคาโลหะตะกั่ว เดือน ม.ค. - มี.ค. ๕๔



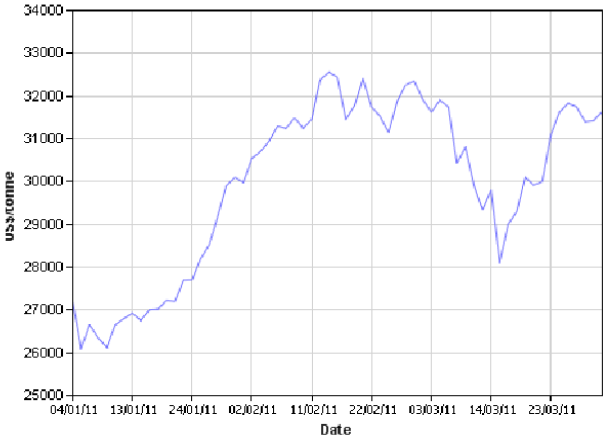
ที่มา: http://www.lme.com

ราคาโลหะนิกเกิล เดือน ม.ค. - มี.ค. ๕๔



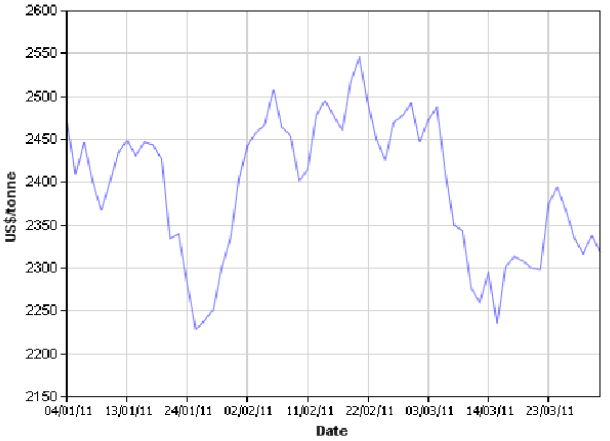
ที่มา: http://www.lme.com

ราคาโลหะดีบุก เดือน ม.ค. - มี.ค. ๕๔



ที่มา: http://www.lme.com

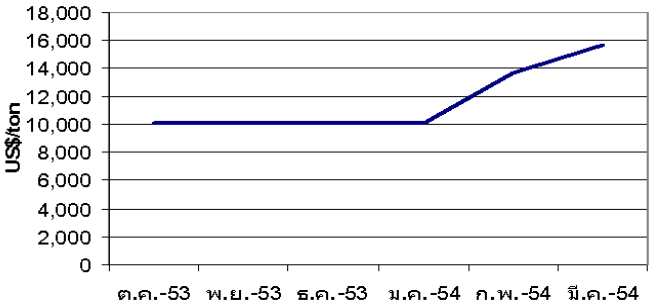
ราคาโลหะสังกะสี เดือน ม.ค. - มี.ค. ๕๔



ที่มา: http://www.lme.com

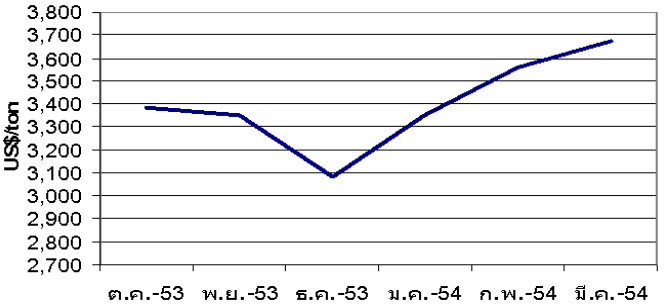
Minor Metals

Antimony เดือน ต.ค. ๕๓ – มี.ค. ๕๔



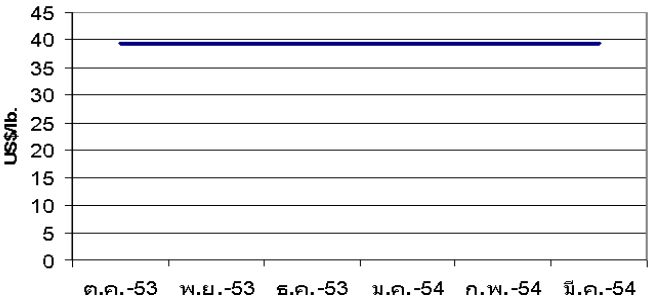
ที่มา: www.mineralprices.com

Manganese เดือน ต.ค. ๕๓ – มี.ค. ๕๔



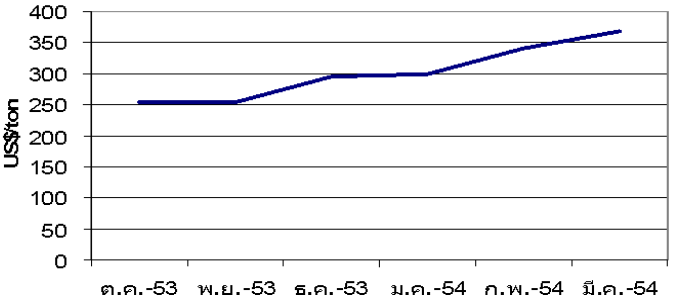
ที่มา: www.mineralprices.com

Tantalum (Ta₂O₅) เดือน ต.ค. ๕๓ – มี.ค. ๕๔



ที่มา: www.mineralprices.com

Tungsten (WO₃) เดือน ต.ค. ๕๓ – มี.ค. ๕๔



ที่มา: www.mineralprices.com

Precious Metals

ราคาโลหะทองคำ เดือน ม.ค. - มี.ค. ๕๔

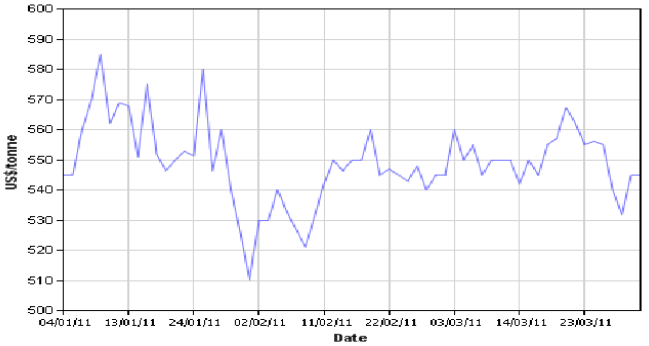
ที่มา: www.metalprices.com

ราคาโลหะเงิน เดือน ม.ค. - มี.ค. ๕๔

ที่มา: www.metalprices.com

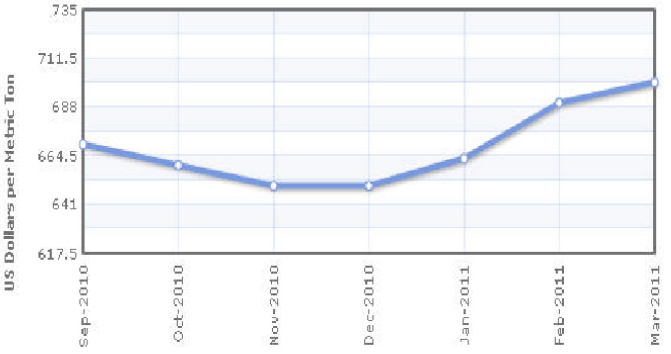
Steel

ราคา Steel Billet เดือน ม.ค. - มี.ค. ๕๔



ที่มา: http://www.lme.com

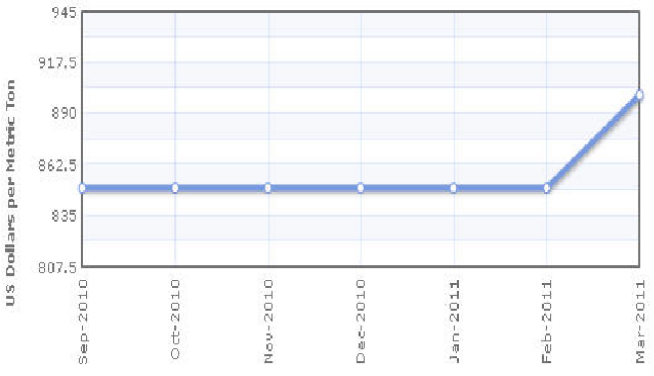
Steel wire rod เดือน ก.ย. ๕๓ – มี.ค. ๕๔



ที่มา: http://www.indexmundi.com

Note: Japan export contracts fob. mainly to Asia

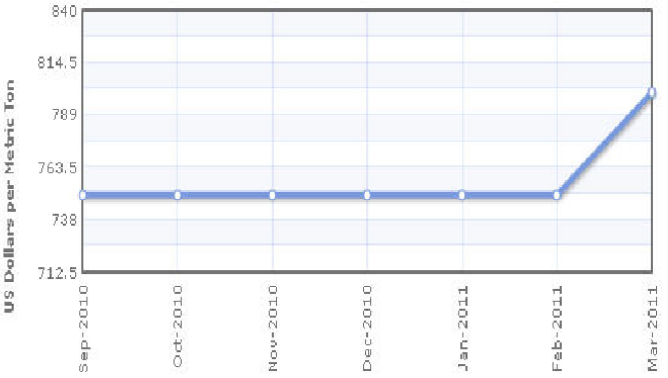
Cold-Rolled Steel เดือน ก.ย. ๕๓ – มี.ค. ๕๔



ที่มา: http://www.indexmundi.com

Note: Japan export contracts fob. mainly to Asia

Hot-rolled steel เดือน ก.ย. ๕๓ – มี.ค. ๕๔



ที่มา: http://www.indexmundi.com

Note: Japan export contracts fob. mainly to Asia

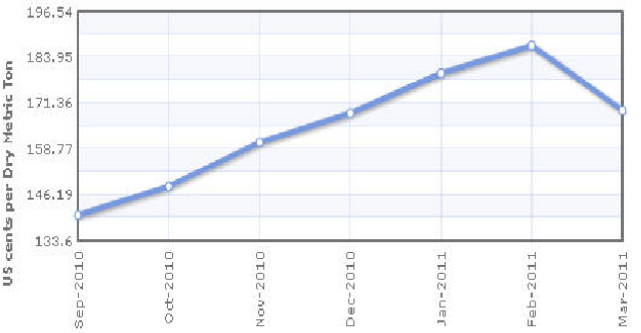
Others

coal เดือน ก.ย. ๕๓ – มี.ค. ๕๔

ที่มา: http://www.indexmundi.com

Note: ๑๒,๐๐๐ btu/pound, <๑% sulfur, ๑๔% ash, FOB Newcastle/Port Kembla

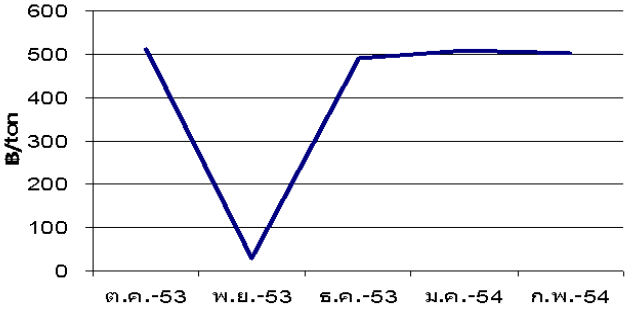
Iron ore เดือน ก.ย. ๕๓ – มี.ค. ๕๔



ที่มา: http://www.indexmundi.com

Note: ๖๗.๕๕ %Fe, fine, contract price to Europe, FOB Ponta da Madeira

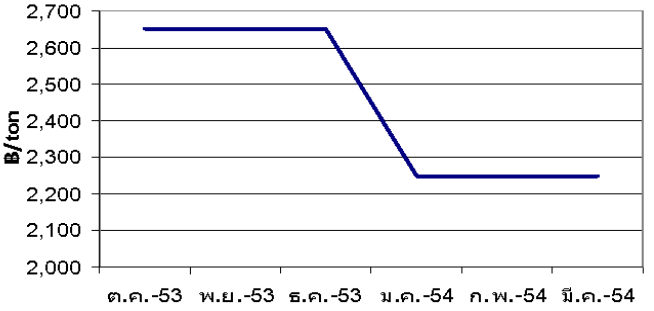
Gypsum เดือน ต.ค. ๕๓ – ก.พ. ๕๔



ที่มา: http://www.customs.go.th

Note: HS ๒๕๒๐.๑๐๐๐.๐๐๑

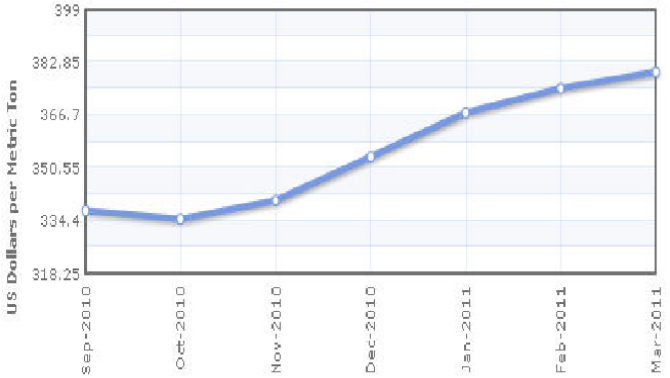
Portland Cement เดือน ต.ค. ๕๓ – มี.ค. ๕๔



ที่มา: http://www.indexpr.moc.go.th

หมายเหตุ: ปูนถุง ประเภท๑ บรรจุ ๕๐ กก./ถุง ตราช้าง (สระบุรี)

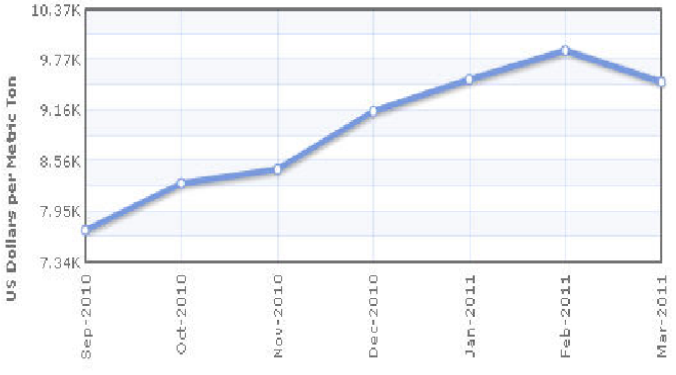
Potassium Chloride เดือน ก.ย. ๕๓ – มี.ค. ๕๔



ที่มา: http://www.indexmundi.com

Note: standard grade, spot, f.o.b. Vancouver

Copper Cathode เดือน ก.ย. ๕๓ – มี.ค. ๕๔



ที่มา: http://www.indexmundi.com

Note: LME spot price, CIF European ports

มุมมองทางการตลาด

Customer Relationship Management (CRM)

ศาสตร์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์

นายเฉษฎาชัย ยุติธรรมสกุล (น้องเช็ค)
chadsadachal@dpim.go.th

“วันนี้เป็นวันสงกรานต์ หนุ่มสาวชาวบ้านเบิกบานจิตใจจริงเอย ตอนเช้าทำบุญ ทำบุญตักบาตร ทำบุญร่วมชาติตักบาตรร่วมขันกันเอย” สวัสดีปีใหม่ไทยครับ น้องเช็คขอเปิดคอลัมน์มุมมองทางการตลาดด้วยเพลงรำวงวันสงกรานต์เพื่อให้เข้ากับเทศกาลสงกรานต์หน่อยน่ะครับ

เทศกาลสงกรานต์ปีนี้ ก็ขอให้ท่านผู้อ่านมีแต่ความสุข สนุกสนาน เรื่องไม่ดีก็ขอให้ผ่านไป ส่วนเรื่องดีๆก็ขอให้เข้ามาครับ แต่น้องเช็คก็อยากจะฝากถึงท่านผู้อ่านว่า มีพี่น้องชาวไทยส่วนหนึ่งที่กำลังรอความช่วยเหลือจากพวกเราอยู่ นั้นคือพี่น้องชาวใต้ที่กำลังประสบปัญหาอุทกภัยอย่างใหญ่หลวง กำลังต้องการความช่วยเหลือจากพวกเราอยู่ครับ ไม่ว่าเป็นข้าวของเครื่องใช้ต่างๆ หรือจะเป็นเงินช่วยเหลือ และที่สำคัญที่สุดคือกำลังใจที่พวกเราทุกคนสามารถให้ได้ผ่านช่องทางต่างๆที่กำลังรับบริจาคอยู่ในตอนนี้ครับ

ที่ผ่านมาคอลัมน์มุมมองทางการตลาด ได้เสนอแนวคิดและกลยุทธ์ทางการตลาดที่มุ่งเน้นให้ผู้ประกอบการปรับปรุงสินค้าและบริการ หรือแนวคิดทางการตลาดใหม่ๆ ที่จะทำให้ผู้ประกอบการมีความสามารถในการแข่งขันเพิ่มยิ่งขึ้น

แต่ในฉบับนี้น้องเช็คขอเสนอแนวคิดทางการตลาดอีกด้าน ซึ่งเป็นแนวคิดที่มุ่งเน้นไปที่ลูกค้าเป็นสำคัญ โดยลูกค้าที่เราจะให้ความสำคัญคือ ลูกค้าเก่าหรือลูกค้าที่เคยซื้อสินค้าและบริการของผู้ประกอบการอยู่ก่อนแล้วนั้นเองครับ

ท่านผู้อ่านคงจะเคยได้ยินคำกล่าวที่ว่า “ลูกค้าคือพระเจ้า” ซึ่งนั้นก็คงจะเป็นจริงในการแข่งขันในปัจจุบัน ถ้าหากผู้ประกอบการท่านใด ไม่สามารถตอบสนองความต้องการ หรือขัดใจลูกค้าของท่านเพียงแค่ครั้งเดียว ท่านก็อาจจะเสียลูกค้ารายนั้นไปอย่างแน่นอน แต่ถ้าหากว่าลูกค้าของท่านมีความต้องการที่ไม่ว่าอย่างไร ท่านก็ไม่สามารถจะตอบสนองได้ หรือท่านผู้ประกอบการได้ขายสินค้าและบริการของท่านไปแล้ว แต่กลับไม่ได้รับความพึงพอใจจากลูกค้า ท่านผู้ประกอบการจะทำอย่างไร

แนวคิดทางการตลาดที่เรียกว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relation Management : CRM) จะสามารถมาช่วยในการจัดการปัญหาข้างต้นได้ ซึ่งการที่ผู้ประกอบการรายใดมีการจัดการ CRM ที่ดี ก็จะสามารถจัดการข้อขัดแย้งระหว่างองค์กรกับลูกค้า อีกทั้งยังสามารถเพิ่มความจงรักภักดีต่อแบรนด์ (Brand Loyalty) จากลูกค้าได้อีกด้วย ซึ่งจะเป็นการรักษาฐานลูกค้าเก่าให้แก่องค์กรของท่าน ซึ่งจะเป็นการสร้างผลกำไรในระยะยาวให้แก่ผู้ประกอบการได้เป็นอย่างดี

การที่ผู้ประกอบการจะสามารถใช้กลยุทธ์ CRM ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ผู้ประกอบการจะต้องเข้าใจก่อนว่า CRM เป็นทั้งกลยุทธ์ขององค์กร และของพนักงานในองค์กรที่จะให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งกลยุทธ์ CRM ไม่ได้หมายความถึงเทคโนโลยีที่มีราคาแพง องค์กรไม่จำเป็นต้องพึ่งเทคโนโลยีที่ล้ำสมัยเกินไป แต่เทคโนโลยีจะเป็นเพียงเครื่องมือที่จะสนับสนุนกลยุทธ์ CRM เท่านั้น แต่ปัจจัยสำคัญจะทำให้กลยุทธ์ CRM ประสบความสำเร็จได้คือ ทุกคนในองค์กรนั้นเอง

แนวคิดพื้นฐานของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพมีสิ่งสำคัญที่เป็นหลักของการบริหาร คือ การตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้าแต่ละรายว่าลูกค้าแต่ละรายนั้นมีความสำคัญไม่เท่ากัน การที่องค์กรจะสามารถทำให้ลูกค้าจงรักภักดีต่อองค์กรได้นั้น เป็นหัวใจหลักในการนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจระยะยาว ซึ่ง CRM จะเป็นเครื่องมือเพื่อช่วยให้องค์กรสามารถจัดการกระบวนการต่างๆ ภายในองค์กรให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อองค์กร โดยการบริหาร CRM จะประสบความสำเร็จได้นั้นมีขั้นตอนที่สำคัญ ดังนี้ คือ

๑. มีการร่วมมือกันอย่างทุ่มเทในการดำเนินกลยุทธ์ CRM ของบุคลากรทุกระดับในองค์กร

๒. พนักงานทุกระดับและทุกหน่วยเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนระบบ CRM อย่างถูกต้อง

๓. เครื่องมือ CRM จะต้องสอดคล้องกับตัวระบบการให้บริหารเพื่อให้พนักงานและลูกค้ามีความสะดวกในการใช้งาน

๔. ใช้ข้อมูลรายงาน CRM ที่จำเป็นและมีการแบ่งปันไปสู่ทีมงาน

๕. การดำเนินกลยุทธ์ CRM หัวใจสำคัญนั้นไม่ได้อยู่ที่การใช้เทคโนโลยีราคาแพงเสมอไป เพราะการนำเทคโนโลยีราคาแพงมาใช้แล้วอาจจะทำให้เกิดความวุ่นวายและเพิ่มต้นทุนมหาศาลโดยไม่จำเป็น แต่ถ้าองค์กรสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่มีอยู่ ซึ่งพนักงานในองค์กรมีความคุ้นเคยเป็นอย่างดี และสามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้เลย ซึ่งวิธีนี้ก็จะก่อให้เกิดคุณค่ามากกว่า

ส่วนแนวทางที่ผู้ประกอบการจะสามารถนำ CRM มาใช้ได้เมื่อใดนั้น น้องเช็คขอแบ่งเป็น ๒ แนวทางขึ้นอยู่กับกรณีของลูกค้า โดยจะแบ่งได้ดังต่อไปนี้

แนวทางในการใช้ CRM รักษาลูกค้าปัจจุบัน

หลักการสำคัญคือการสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value Added) ให้แก่ลูกค้า โดยออกแบบโปรแกรม CRM ที่เพิ่มผลประโยชน์ให้ลูกค้าในระยะยาวเมื่อลูกค้าทำการซื้อสินค้าของบริษัทนานขึ้น ทั้งนี้ต้องเป็นโปรแกรมที่บริษัทยังมีกำไรด้วย เช่น กรณีที่ลูกค้าของท่านเป็นหน่วยธุรกิจเช่นเดียวกัน (สินค้าของผู้ประกอบการเป็นวัตถุดิบ ให้แก่อุตสาหกรรมขั้นถัดไป เช่น สินค้าแร่ เป็นต้น) ท่านสามารถกำหนดโปรแกรมที่ช่วยลูกค้าในเรื่องต่อไปนี้

- ลดกระบวนการทำงานของลูกค้าในการซื้อสินค้าของบริษัทด้วยระบบ “One Stop Service” คือลูกค้าสามารถติดต่อที่จุดเดียว ไม่ต้องผ่านกระบวนการหลายขั้นตอน หรือระบบการสั่งซื้อทางอินเทอร์เน็ต หรือผ่าน Call Center หรือการจัดส่งภายในเวลาที่รวดเร็ว โปรแกรมเหล่านี้ย่อมช่วยให้การทำงานของลูกค้ารวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย และทำให้ลูกค้ารักบริษัทมากขึ้น
- ลดของเสีย/สินค้าซ่อมแซมให้ลูกค้า ด้วยการตรวจสอบคุณภาพสินค้า ก่อนส่งมีการรับประกันคุณภาพ หากสินค้าเกิดความเสียหาย ก็มีระบบการตรวจสอบและชดใช้ที่รวดเร็ว
- ลดจำนวนสินค้าคงคลังของลูกค้า ด้วยการแนะนำปริมาณสั่งซื้อที่เหมาะสม การจัดส่งสินค้าที่รวดเร็ว (Just-in-Time) การเพิ่มรอบการส่งสินค้าพิเศษในช่วงเทศกาล
- การลดค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของลูกค้า ด้วยการใช้เทคโนโลยี การสั่งซื้อสินค้าและการโอนเงินชำระค่าสินค้าทางอินเทอร์เน็ต การมีระบบเอกสารและขั้นตอนการทำงานที่สั้นไม่ยุ่งยาก ลูกค้าสามารถตามความคืบหน้าของงานได้ง่าย

แนวทางในการใช้ CRM ดึงลูกค้าเก่าให้กลับมา

เป็นการยากกว่าวิธีการแรก ที่จะดึงลูกค้าเก่าที่จากไปให้กลับมาซื้อสินค้าของบริษัทใหม่ อย่างไรก็ตาม ถ้าเหตุผลที่ลูกค้าเลิกซื้อสินค้าของบริษัทไม่ได้เกิดจากความไม่พอใจในตัวสินค้า กระบวนการ CRM อาจช่วยให้ลูกค้าเก่ากลับมาได้ แต่อาจต้องใช้เวลายาวนาน เพราะลูกค้าอาจจะจงรักภักดีกับสินค้าคู่แข่งในช่วงเวลาที่จากไป การใช้กลยุทธ์ CRM สำหรับลูกค้ากลุ่มนี้ยังอยู่ในแนวทางเดิมคือ ทำดีที่สุดกับลูกค้าปัจจุบัน แล้วใช้ลูกค้าปัจจุบันดึงลูกค้าเก่ากลับมา โดยเฉพาะลูกค้าปัจจุบันที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจของลูกค้าเก่า ซึ่งสามารถทำได้ ดังนี้

- คำนวณอัตราสูญเสียลูกค้าและวิเคราะห์หาสาเหตุที่สูญเสีย เช่น ลูกค้าไม่พอใจผลิตภัณฑ์ ก็ต้องปรับปรุงผลิตภัณฑ์ ลูกค้าไม่พอใจการบริการก็ต้องปรับปรุงการบริการ หรือลูกค้าพ้นช่วงที่จะซื้อสินค้าของบริษัทแล้ว เช่น วัยเลยที่จะใส่เสื้อผ้าในสไตล์ของบริษัท เป็นอย่างนี้คงทำให้ลูกค้ากลับมาลำบาก นอกจากใช้ลูกค้าแนะนำลูกค้าใหม่มาให้
- แบ่งกลุ่มลูกค้าที่สูญเสียไปตาม “มูลค่าลูกค้า” (Customer Lifetime Value) โดยให้ความสำคัญกับลูกค้าที่มีมูลค่าสูงก่อน
- จัดระบบรับคำติชมจากลูกค้าที่มีประสิทธิภาพ และให้รางวัลจูงใจพนักงานที่สามารถแก้ไขปัญหาความไม่พอใจของลูกค้า
- กำหนดโปรแกรมที่ให้สิทธิประโยชน์ลูกค้าเก่าก่อน เช่น การเชิญลูกค้าเก่ากลับมาซื้อสินค้าของบริษัทใหม่ด้วยเงื่อนไขพิเศษ หรือราคาลดพิเศษ ทั้งนี้ ต้องทราบสาเหตุที่ทำให้ลูกค้าจากไปและแก้ไขปัญหานั้นได้เรียบร้อยแล้ว
- ปรับปรุงฐานข้อมูลของลูกค้าให้ทันสมัยอยู่เสมอ

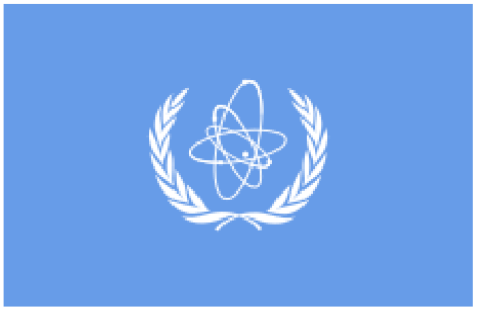
ทั้งหมดนี้เป็นแนวทางเบื้องต้นที่ผู้ประกอบการเหมืองแร่จะสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ในธุรกิจเหมืองแร่ของท่านได้ ซึ่งการรักษาฐานลูกค้าเก่า นอกจากจะเป็นการสร้างผลกำไรในระยะยาวแล้ว ยังเป็นการลดต้นทุนในการดำเนินกิจการของท่านผู้ประกอบการได้เป็นอย่างดี เพราะต้นทุนในการหาลูกค้าใหม่ สูงกว่าการรักษาลูกค้าเก่าถึง ๕ เท่า

คงจะไม่กล่าวเกินเลยไปนัก ถ้าน้องเช็คจะบอกว่าการที่ผู้ประกอบการจะสามารถประสบความสำเร็จในการแข่งขันทางธุรกิจในปัจจุบันได้นั้น สิ่งหนึ่งที่ผู้ประกอบการไม่อาจจะมองข้ามได้เลย ก็คือการรักษาฐานลูกค้านั้นเองครับ

สาระน่ารู้

ทบวงการพลังงานปรมาณูระหว่างประเทศ

มยุรี ปาลวงศ์



ทบวงการพลังงานปรมาณูระหว่างประเทศ (International Atomic Energy Agency) หรือ IAEA เป็นทบวงการชำนัญพิเศษของสหประชาชาติ ที่ประเทศสมาชิกขององค์การสหประชาชาติได้ให้การรับรองและเห็นชอบให้จัดตั้งขึ้น ตามแผนการปรมาณูเพื่อสันติของประธานาธิบดีไอเซนฮาวร์ สหรัฐอเมริกาซึ่งมีการประชุมเมื่อวันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๔๙๙ และ จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ ๒๙ กรกฎาคม ๒๕๐๐ IAEA ทำหน้าที่เป็นองค์กรกลางในการตรวจพิสูจน์นิวเคลียร์ (nuclear verification) ความปลอดภัยทางนิวเคลียร์ (nuclear safety) และส่งเสริมการใช้พลังงานนิวเคลียร์ในทางสันติบนปรัชญาที่ว่า **“การใช้พลังงานปรมาณูเพื่อสันติ”** ปัจจุบันมีสมาชิก ทั้งสิ้น ๑๕๐ ประเทศ โดยประเทศสมาชิกล่าสุด คือ กัมพูชา และรวันดา (กัมพูชาเข้าเป็นสมาชิกตั้งแต่ปี ๒๕๐๑ แต่ขอถอนตัวเมื่อ ๒๖ มีนาคม ๒๕๕๐) และได้รับการรับรองการเป็นสมาชิก IAEA ในการประชุมใหญ่สมัยสามัญ ครั้งที่ ๕๓ เมื่อเดือน กันยายน ๒๕๕๒ ซึ่งไทยถือเป็นหนึ่งในประเทศสมาชิกก่อตั้ง IAEA มีสำนักงานใหญ่ ตั้งอยู่ที่กรุงเวียนนา ประเทศออสเตรีย

จุดประสงค์หลัก

IAEA มีจุดประสงค์หลัก คือสนับสนุนการนำพลังงานนิวเคลียร์มาใช้ในทางสันติ เช่น การใช้พลังงานนิวเคลียร์ในการผลิตพลังงานไฟฟ้า และทางการแพทย์ รวมทั้งสนับสนุนการป้องกันอันตรายของรังสี และการรณรงค์ไม่ให้เกิดการแพร่กระจายของอาวุธนิวเคลียร์ ซึ่งเป็นงานที่ยากและหนักที่สุดของ IAEA

นอกจากนี้ IAEA ยังรณรงค์ให้มีการใช้เทคโนโลยีที่พัฒนาจากความรู้พื้นฐานด้านฟิสิกส์นิวเคลียร์ไปใช้ให้เกิดประโยชน์กับชาวโลกมากกว่าการนำไปพัฒนาเป็นอาวุธทำลายล้างกัน

นโยบายการดำเนินงาน

IAEA ใช้การประชุมใหญ่สมัยสามัญ (General Conference : GC) เป็นกลไกสำคัญในการกำหนดนโยบายและข้อเสนอต่างๆ ทั้งในด้านการเมือง และด้านเทคนิค โดยประเทศสมาชิกจะเข้าร่วมประชุมปีละ ๑ ครั้ง และมีคณะกรรมการผู้ว่าการ (Board of Governors : BoG) ซึ่งเป็นผู้แทนจากประเทศสมาชิกที่ได้รับเลือกตั้งจากที่ประชุมใหญ่สมัยสามัญจำนวน ๓๕ ประเทศ สำหรับการประชุมใหญ่สมัยสามัญของ IAEA ครั้งล่าสุด จัดขึ้นระหว่างวันที่ ๑๔ - ๑๘ กันยายน ๒๕๕๓ ปัจจุบันมีนาย Yukiya Amano ชาวญี่ปุ่นเป็นผู้อำนวยการใหญ่ คนที่ ๕และเข้ารับตำแหน่งเมื่อวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๒

สำหรับการนำนโยบายและมติของคณะกรรม การผู้ว่าการ และการประชุมใหญ่สมัยสามัญ ไปปฏิบัติร่วมกับประเทศสมาชิกIAEA นั้น เป็นหน้าที่ของสำนักเลขานุการ (Secretariat) ซึ่งมีโครงสร้างประกอบด้วยฝ่ายต่างๆ ๖ ฝ่าย ดังนี้

- ฝ่ายบริหารจัดการทั่วไป (Department of Management)
- ฝ่ายพิทักษ์การแพร่ขยายวัสดุนิวเคลียร์ (Department of Safeguards)
- ฝ่ายพลังงานนิวเคลียร์ (Department of Nuclear Energy)
- ฝ่ายความปลอดภัยและความมั่นคงปลอดภัย ของการใช้พลังงานนิวเคลียร์ (Department of Nuclear Safety and Security)
- ฝ่ายการประยุกต์วิทยาศาสตร์นิวเคลียร์ (Department of Nuclear Sciences and Applications)
- ฝ่ายความร่วมมือทางวิชาการ (Department of Technical Cooperation)

การประชุมของคณะกรรมการผู้ว่าการ จะประชุมร่วมกันปีละ ๕ ครั้ง ทั้งนี้ เพื่อร่วมกันกำหนดแผนงานและนโยบายทางด้านการบริหารองค์กร ด้านเทคนิค ด้านการให้ความร่วมมือและความช่วยเหลือระหว่าง IAEA กับประเทศสมาชิก รวมทั้งประเด็นที่เกี่ยวกับการเมืองระหว่างประเทศ นอกจากนี้ ยังติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามพันธกรณีของสนธิสัญญาการไม่แพร่ขยายอาวุธนิวเคลียร์ (Nuclear Non-Proliferation Treaty -NPT) ของประเทศสมาชิก รวมทั้งการดำเนินงานด้านการพัฒนาองค์ความรู้ทางวิชาการในด้านต่าง ๆ ระหว่าง IAEA กับประเทศสมาชิก หน่วยงานและองค์กรอื่น ๆ

บทบาทของไทยในกรอบ IAEA

บทบาทของไทยในฐานะประเทศสมาชิก IAEA

๑. ไทยมีพันธกรณีในการปฏิบัติตามมติต่างๆ ของ IAEA และปฏิบัติตามสนธิสัญญา อนุสัญญา ระเบียบและมาตรการต่าง ๆ ที่ออกโดย IAEA ดังนี้

- ความตกลงว่าด้วยการพิทักษ์ความปลอดภัยวัสดุนิวเคลียร์ ซึ่งไทยลงนามและให้สัตยาบัน เมื่อวันที่ ๑๖ พฤษภาคม ๒๕๑๗
- พิธีสารเพิ่มเติม (Additional Protocol : AP) ของความตกลงว่าด้วยการพิทักษ์ความปลอดภัยวัสดุนิวเคลียร์พิเศษ (Safeguards Agreement) ไทยลงนามในพิธีสารเพิ่มเติม โดยผ่านการเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ กันยายน ๒๕๔๘ แต่ยังไม่ได้ให้สัตยาบัน
- อนุสัญญาการแจ้งเหตุทางนิวเคลียร์โดยเร็ว (Convention on Early Notification of a Nuclear Accident) ไทยลงนามเมื่อ ๒๕ กันยายน ๒๕๓๐ และให้สัตยาบันเมื่อ ๒๑ มีนาคม ๒๕๓๒ (สนธิสัญญาฯ มีผลใช้บังคับ ๒๑ เมษายน ๒๕๓๒)
- อนุสัญญาการให้ความช่วยเหลือในกรณีเกิดอุบัติเหตุทางนิวเคลียร์หรือเหตุฉุกเฉินทางรังสี (Convention on Assistance in the Case of Nuclear or Radiological Emergency) ไทยลงนามเมื่อ ๒๕ กันยายน ๒๕๓๐ และให้สัตยาบันเมื่อ ๒๑ มีนาคม ๒๕๓๒ (สนธิสัญญาฯ มีผลใช้บังคับ ๒๑ เมษายน ๒๕๓๒)

ปัจจุบันไทยอยู่ระหว่างดำเนินการเข้าร่วมเป็น ภาคีในอนุสัญญาการป้องกันวัสดุนิวเคลียร์ (Convention on Physical Protection of Nuclear Materials) และอนุสัญญาความปลอดภัยด้านนิวเคลียร์ (Convention on Nuclear Safety)

๒. คณะกรรมการผู้ว่าการหรือ BoG เป็นผู้ประสานงานระหว่างไทยกับ IAEA โดยมี สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ เป็นศูนย์รวมในการติดต่อกับ IAEA และหน่วยงานต่างๆ โดยไทยได้ส่งผู้แทนเข้าร่วมการประชุมใหญ่สมัยสามัญของ IAEA ทุกปี และเน้นการเสริมสร้างความร่วมมือกับ IAEA เพื่อพัฒนาขีดความสามารถ และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายการก่อตั้งโรงไฟฟ้านิวเคลียร์ของไทย และความร่วมมือในกรอบอาเซียนด้านพลังงานนิวเคลียร์ รวมทั้งความร่วมมือทางเทคนิคและวิชาการกับ IAEA ในการใช้ประโยชน์พลังงานนิวเคลียร์ในทางสันติ เช่น ในด้านการแพทย์ สาธารณสุข และการเกษตร เป็นต้น

๓. ไทยเคยได้รับคัดเลือกให้ดำรงตำแหน่งสมาชิกคณะกรรมการผู้ว่าการ ในนามกลุ่มเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และแปซิฟิก (SEAP) ระหว่าง กันยายน ๒๕๔๙ – กันยายน ๒๕๕๑

ประโยชน์ที่ไทยได้รับจากการเป็นสมาชิก BoG

IAEA มีบทบาทหลักในการตรวจพิสูจน์นิวเคลียร์ และจะต้องเสนอรายงานการตรวจพิสูจน์โครงการพัฒนานิวเคลียร์ของประเทศต่างๆ ให้คณะกรรมการผู้ว่าการพิจารณาในช่วงการประชุม ดังนั้น ในฐานะสมาชิกคณะกรรมการผู้ว่าการ ไทยได้รับประโยชน์ ดังนี้

- การเข้าถึงข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการตรวจสอบการพัฒนานิวเคลียร์ของประเทศต่างๆ ว่ามีวัตถุประสงค์ ในทางสันติหรือไม่ และไทยสามารถใช้ข้อมูลดังกล่าวเป็นพื้นฐานในการกำหนดนโยบายของไทย ต่อปัญหาการพัฒนานิวเคลียร์ของอิหร่านหรือเกาหลีเหนือทั้งในกรอบของ IAEA และเวทีการเมืองอื่นๆ
- ไทยได้แสดงบทบาทที่สร้างสรรค์ร่วมกับสมาชิกคณะกรรมการผู้ว่าการ ที่เหลืออีก ๓๔ ประเทศ ในการเรียกร้องให้ประเทศที่มีปัญหาเกี่ยวกับการพัฒนานิวเคลียร์ อาทิ อิหร่าน เกาหลีเหนือ ปฏิบัติตามพันธกรณีระหว่างประเทศ เกี่ยวกับการไม่แพร่ขยายอาวุธนิวเคลียร์ เช่น สนธิสัญญาไม่แพร่ขยายอาวุธนิวเคลียร์ (Treaty on the Non-Proliferation of Nuclear Weapons-NPT) และมาตรการพิทักษ์ความปลอดภัยทางนิวเคลียร์ของทบวงการพลังงานปรมาณูระหว่างประเทศ (International Atomic Energy Agency (IAEA) Safeguards Agreement) และ สนธิสัญญาห้ามทดลองนิวเคลียร์โดยสมบูรณ์ (Comprehensive Nuclear-Test-Ban Treaty-CTBT)
- สร้างโอกาสในการพัฒนาความร่วมมือกับ IAEA ด้านการสนับสนุนข้อมูล องค์ความรู้และความร่วมมือ โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีนิวเคลียร์มาใช้ประโยชน์ในด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ อาทิเช่น การใช้พลังงานนิวเคลียร์สำหรับการผลิตกระแสไฟฟ้า การรักษาทางการแพทย์ การถนอมและรักษาอาหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้เทคโนโลยีนิวเคลียร์เพื่อรักษาสภาพแวดล้อม ซึ่งเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของไทย ตลอดจนการใช้พลังงานนิวเคลียร์เพื่อศึกษาวิจัยและพัฒนานิวเคลียร์ในทางสันติ เพื่อพัฒนาประเทศ เป็นต้น

สำหรับการช่วยเหลือประเทศสมาชิกนั้น IAEA ได้ให้ความช่วยเหลือด้านอุปกรณ์ การถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับพลังงานปรมาณูเพื่อสันติ โดยจัดส่งคณะผู้เชี่ยวชาญไปสำรวจให้คำแนะนำแก่ประเทศที่ต้องการความช่วยเหลือ รวมทั้งให้ทุนการศึกษาแก่นักวิทยาศาสตร์จากประเทศสมาชิก เพื่อไปศึกษา อบรม ณ สถาบันของประเทศที่มีก้าวหน้าในด้าน

พลังงานปรมาณูปลอดภัยร่วมกัน ขณะเดียวกัน IAEA ได้วางข้อกำหนดเกี่ยวกับการใช้วัตถุกัมมันตภาพรังสีให้ประเทศสมาชิกถือปฏิบัติ รวมทั้ง พิจารณาหาวิธี การจัดการของเสียที่ไม่ต้องการแต่ยังแสดงคุณสมบัติกัมมันตภาพรังสี (Waste disposal) ทั้งนี้ เพื่อความปลอดภัยของประชาชนส่วนใหญ่ นอกจากนี้ IAEA ยังได้จัดสร้างห้องปฏิบัติการระหว่างประเทศขึ้นที่เมืองไซเบอร์ซดอร์ฟ (Seibersdorf) ใกล้กรุงเวียนนา เพื่อใช้เป็นที่ศึกษา ค้นคว้า ทดลอง และวางมาตรฐาน เกี่ยวกับวัตถุกัมมันตภาพรังสี และเป็นที่ศึกษาทดลองของนักวิทยาศาสตร์จากประเทศสมาชิกของ IAEA อีกด้วย

อ้างอิง

http://atomiclibrary.wordpress.com/
http://www.mfa.go.th/
http://www.oaep.go.th/
http://www.vcharkarn.com/