

## Individual Assignment #3: Case Study: STARBUCKS

### 1. Analyze Starbucks using the competitive forces and value chain models.

Ans. Starbucks เป็นหนึ่งในธุรกิจร้านกาแฟ ซึ่งธุรกิจดังกล่าวมีหลากหลาย มีคู่แข่งจำนวนมาก แต่ Starbucks สร้างความโดดเด่นในคุณภาพสินค้าและบริการ และได้สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้า โดยการบริการลูกค้าที่นำเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้อง อีกทั้งการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ให้การอบรมแก่พนักงาน เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน สามารถผลิตสินค้าได้มากยิ่งขึ้น โดยใช้พนักงานเท่าเดิม

### 2. What is Starbucks' business strategy? Assess the role played by technology in this business strategy.

Ans. กลยุทธ์ทางธุรกิจของ Starbucks คือการเพิ่มความสามารถในการบริการลูกค้าโดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาสร้างความสะดวกสบายให้กับลูกค้าในการซื้อสินค้าผ่าน smartphone และการให้บริการ Free Wi-Fi กับลูกค้า

### 3. How much has technology helped Starbucks compete? Explain your answer

Ans. การใช้ Mobile Digital Platform กับระบบการจ่ายเงินผ่าน smartphone ที่รวมเข้ากับระบบ Starbucks Card ทำให้การดำเนินการต่างๆเป็นไปได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ส่งผลถึงยอดขายที่สูงขึ้น อีกทั้งในส่วน of Starbucks Digital Network ที่มีการร่วมมือกันกับองค์กรอื่นๆเพื่อให้สิทธิพิเศษกับลูกค้าที่มาใช้งาน Wi-Fi Network ของ Starbucks จึงทำให้ Starbucks บริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดสิ่งที่ไม่มีความจำเป็น ประหยัดเวลา และให้บริการลูกค้าได้ดีมากยิ่งขึ้น