

การบริหารจัดการร้านอาหารไทยที่ประสบความสำเร็จตามหลักพุทธจิตวิทยา
ในรัฐนิวเม็กซิโก ประเทศสหรัฐอเมริกา

Management of Successful Thai restaurants based on Buddhist Psychology in
New Mexico of the United States of America

สำรวย ดีมนัน¹ กมลาศ ภูวนาธิพงษ์² และอำนาจ บัวศิริ³

Samruay Deemun¹ Kamalas Phooowachanathipong² and
Amnaj Buasiri³

¹ TASTE OF THAI CUISINE 1303 WEST SECOND STREET, ROSWELL,
NEW MEXICO, 88201. USA

^{2,3} คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Faculty of Humanities, Mahachulalongkornrajavidyalaya

*Email: s_noon2001@hotmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านการบริหารจัดการและหลักพุทธจิตวิทยาที่ส่งเสริมให้การดำเนินกิจการร้านอาหารไทยที่ประสบความสำเร็จ เป็นวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์เก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ผู้ประกอบธุรกิจ ผู้จัดการร้าน พนักงานและผู้บริโภคร้านอาหารไทยในรัฐนิวเม็กซิโก ด้วยวิธีเลือกแบบเจาะจง จำนวน 17 คน และการสนทนากลุ่มย่อย จำนวน 30 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลวิจัยพบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการและหลักพุทธจิตวิทยาที่ส่งเสริมให้การดำเนินกิจการร้านอาหารไทยที่ประสบความสำเร็จ พบว่า 1) ปัจจัยพื้นฐาน ได้แก่ (1) มีระบบการบริหารงานคุณภาพ (2) มีระบบการบริการเป็นเลิศ (3) มีคุณภาพอาหารเลิศรส (4) มีผู้ให้บริการด้วยใจ (5) มีลูกค้าประจำมาต่อเนื่อง (6) มีอัตลักษณ์ร้านอาหาร และ (7) มีบรรยากาศวัฒนธรรม 2) ปัจจัยหลักทางพุทธจิตวิทยา ประกอบด้วย (1) ปาปนิกรรม สำหรับผู้ประกอบการและเจ้าของร้านอาหาร (2) อิทธิบาท 4 สำหรับบริหารบุคลากร (3) ทิฐุธรรมมีกตลสังวัตตนิกรรม 4 สำหรับการจัดการร้านอาหาร (4) สังคหวัตถุ 4 สำหรับบริการ

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ, ร้านอาหารไทย, พุทธจิตวิทยา

1. บทนำ

ธุรกิจร้านอาหารไทยเป็นธุรกิจที่คนไทยเรานิยมลงทุนในสหรัฐอเมริกาเป็นอันดับต้น ๆ เพราะอาหารเป็นเรื่องใกล้ตัวของคนไทย และอาหารไทยถือได้ว่าเป็นหนึ่งในอาหารยอดนิยมของชาวอเมริกาด้วยเหตุนี้ทำให้อาหารไทยหลายแห่งทั่วสหรัฐอเมริกาประสบความสำเร็จทางธุรกิจ อย่างไรก็ตามก็ยังมีร้านอาหารไทยจำนวนไม่น้อยที่ประสบปัญหาจนต้องปิดตัวลง ซึ่งก็เกิดจากหลาย ๆ ปัจจัย ปัจจัยสำคัญที่ประสบการณ์ความรู้ในการทำธุรกิจ ตลอดจนความเข้าใจกฎระเบียบการทำธุรกิจมีส่วนช่วยต่อธุรกิจอย่างมาก ซึ่งปัญหาอุปสรรคก็ยังมีต่อการลงทุนหลายประการ เช่น การขาดผู้ประสานงานกลางระหว่างผู้ลงทุนกับหน่วยงาน บริหารท้องถิ่น ปัญหา

ด้านเงินลงทุน ปัญหาด้านแรงงานที่รู้และเข้าใจอาหารไทยแท้ เพราะการขอพ่อครัวแม่ครัวจากประเทศไทยที่มีฝีมือและความชำนาญในการปรุงอาหารไทยแท้ จะขอวีซ่า (Visa) หรือขอใบอนุญาตทำงาน (Work permit) ยากมาก ปัญหาเกี่ยวกับนโยบาย ทางด้านการเมือง ด้านกฎหมายแรงงาน ด้านสินค้าและวัสดุต่าง ๆ ที่มีต้นทุนสูงขึ้น

จากการทบทวนวรรณกรรมยังพบว่า ถึงแม้ว่าสหรัฐอเมริกาจะเป็นตลาดที่น่าสนใจสำหรับธุรกิจร้านอาหารไทย แต่ก็ยังมีอุปสรรคต่อการลงทุนทางตรงต่อผู้ประกอบการคนไทยหลายประการ เช่น ปัญหาการขาดผู้ประกอบการระหว่างผู้ลงทุนกับหน่วยงานของรัฐท้องถิ่น ปัญหาด้านเงินทุน ปัญหาด้านแรงงาน ปัญหาเกี่ยวกับใบอนุญาตที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจร้านอาหาร ปัญหาเกี่ยวกับนโยบายทางการเมือง ปัญหาเรื่องวัตถุดิบที่ใช้ประกอบอาหาร ปัญหาด้านภาพลักษณ์ความเป็นไทย และการประชาสัมพันธ์ อีกประการหนึ่งที่สำคัญคือเนื่องจากร้านอาหารไทยในต่างประเทศควรเป็นสื่อบริการ อาหารรสชาติไทยแท้ และแสดงวัฒนธรรมทางอาหารของไทยที่ถูกต้อง จากการศึกษาของ ปรัชญา เทินสว่าง และชาญชัย จิวจินดา (2563) พบว่า ปัจจัยความสำเร็จของการประกอบธุรกิจร้านอาหารไทยในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า มีระดับความสำเร็จจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก ปัจจัยพื้นฐานของความสำเร็จในการประกอบธุรกิจร้านอาหารไทยในรัฐเวอร์จิเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า ด้านแรงงาน ด้านเงินลงทุน ด้านวัตถุดิบ และด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการประกอบธุรกิจร้านอาหารไทยในรัฐเวอร์จิเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา และปัจจัยแวดล้อมของความสำเร็จในการประกอบธุรกิจร้านอาหารไทยในรัฐเวอร์จิเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า ด้านการสนับสนุนจากทางสังคม อยู่ในระดับมาก ด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ อยู่ในระดับมาก ด้านการสนับสนุนจากภาคเอกชนอยู่ในระดับมาก และด้านการสนับสนุนจากผู้นำชุมชนอยู่ในระดับมาก

อย่างไรก็ตาม นอกจากการปรับกลยุทธ์และวิธีการบริหารจัดการร้านอาหารของผู้ประกอบการร้านอาหารด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การใช้สื่อ Social media หรือการส่งเสริมการขายรูปแบบต่าง ๆ แล้ว วิธีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมและหลักจิตวิทยานำไปใช้บริหารธุรกิจให้ประสบความสำเร็จในการบริหารจัดการยังมีปรากฏน้อยในเชิงวิชาการ ซึ่งในทัศนะของพระพุทธศาสนากับธุรกิจสามารถประยุกต์ใช้หลักคุณธรรมจริยธรรมสำหรับผู้ประกอบการร้านอาหารที่ประสบความสำเร็จได้ ดังที่ (พระพรหมคุณมรรณ (ป.อ. ปยุตโต), 2554) กล่าวไว้ว่า นักธุรกิจควรมีความรับผิดชอบในสิ่งที่ตนขายและสามารถทำได้ เช่น คำนึงถึงอาหารสุขภาพ ซึ่งความสำเร็จที่แท้จริงในทางธุรกิจหรือความสำเร็จในทางเศรษฐศาสตร์นั้น ไม่ใช่เพียงการให้ในสิ่งที่สนองตัณหาของประชาชน แต่คือ การสร้างความสุขสงบร่มเย็นให้เกิดขึ้นในหมู่มนุษย์ด้วย และเราควรทำให้สิ่งนี้เป็นเรื่องท้าทายสำหรับนักธุรกิจ การทำกำไรสูงสุดนั้นไม่ใช่ความสำเร็จที่แท้จริง เพราะความสำเร็จที่แท้จริง คือความสามารถสร้างความสงบร่มเย็นให้เกิดขึ้น ใช้เกณฑ์พิจารณาเหตุผลอันแรกคือ อะไรคือ ประโยชน์ที่แท้จริงของชีวิต ทั้งตัวผู้ประกอบการและชีวิตของผู้บริโภค ดังนั้นบทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านการบริหารจัดการและหลักพุทธจิตวิทยาส่งเสริมให้การดำเนินกิจการร้านอาหารไทยที่ประสบความสำเร็จ ในรัฐนิวเม็กซิโก ประเทศสหรัฐอเมริกา

2. วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ผู้ประกอบธุรกิจ ผู้จัดการร้าน พนักงานและผู้บริโภคร้านอาหารไทยในรัฐนิวเม็กซิโก ด้วยวิธีเลือกแบบเจาะจง จำนวน 17 คน และการสนทนากลุ่มย่อย จำนวน 30 คน มีรายละเอียดดังนี้

2.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาเอกสาร แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารจัดการร้านอาหารไทยเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามแนวพุทธจิตวิทยา และศึกษาวิเคราะห์ เนื้อหาจากตำรา หนังสือ พระไตรปิฎก งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แนวทางในการบริหารธุรกิจให้มีความสอดคล้องกับหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ แนวคิดและทฤษฎีทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร แนวคิดเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ หลักพุทธธรรมเกี่ยวกับการบริหารจัดการ และแนวคิดเกี่ยวกับร้านอาหารที่ประสบความสำเร็จ

2.2 ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) คือ ผู้ประกอบธุรกิจ ผู้จัดการร้าน พนักงาน และผู้บริโภคร้านอาหารไทยในรัฐ นิวเม็กซิโก ประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งได้จากการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) จำนวน 17 คน และการจัดสนทนากลุ่มย่อย (Group discussion) จำนวน 30 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 47 คน

2.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ศึกษาที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ รัฐนิวเม็กซิโก ประเทศสหรัฐอเมริกา

2.4 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย เริ่มตั้งแต่เดือน สิงหาคม 2564 ถึง ธันวาคม 2565 จำนวน 17 เดือน

2.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง แนวคำถามการสัมภาษณ์เชิงลึก และแนวคำถามในการสนทนากลุ่มย่อย โดยสร้างแนวคำถามในการสัมภาษณ์สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ แล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of Item-Objective Congruence) จากผู้เชี่ยวชาญประเมินคำถามแต่ละข้อเป็นเกณฑ์แปลผลคะแนน คือ เหมาะสม (1) ไม่เหมาะสม (0) ไม่แน่ใจ (-1) โดยได้ค่า IOC ระหว่าง .80-1.00 ถือว่าผ่านเกณฑ์มาตรฐาน

2.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจาก การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) การสนทนากลุ่มย่อย แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง นำวิเคราะห์รวบรวมและเรียบเรียงข้อมูล และตรวจสอบเนื้อหาข้อมูลให้มีความถูกต้อง ครบถ้วนตามหลักวิชาการ

2.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยรวบรวมข้อมูลทั้งหมด นำมาจัดระเบียบข้อมูล (Data organizing) จัดหมวดหมู่ใหม่ตามประเด็นข้อค้นพบที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา

(Content analysis) และการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลเชิงคุณภาพ นำผลวิจัยมาเขียนสรุปรายงานวิจัยเชิงพรรณนา

3. ผลการวิจัย

การสังเคราะห์ปัจจัยการบริหารจัดการและหลักพุทธจิตวิทยาที่ส่งเสริมให้การดำเนินกิจการร้านอาหารไทยที่ประสบความสำเร็จ พบว่า

3.1 ปัจจัยพื้นฐานการบริหารจัดการร้านอาหารไทยที่ประสบความสำเร็จในนิวเม็กซิโก

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และสนทนากลุ่มย่อยผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการร้านอาหารไทยทำให้ได้สามารถวิเคราะห์ข้อมูลและพบประเด็นดังต่อไปนี้

1. มีระบบการบริหารงานคุณภาพ คือ การจัดการระบบของร้านอาหารได้อย่างมีคุณภาพ ซึ่งระบบการบริหารงานอย่างมีคุณภาพต้องมีการบริหารจัดการทั้งทรัพยากรมนุษย์ และระบบเทคโนโลยีโดยทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ ทุกคนที่เกี่ยวข้องในร้าน ตั้งแต่บุคลากรในร้านที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ ในร้าน เช่น เจ้าของร้าน ผู้จัดการร้าน พนักงาน และระบบเทคโนโลยี เพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์ร้านและปรับเข้ายุคสมัย เพื่อสร้างยอดขายให้แก่ธุรกิจร้านอาหาร โดยหลักสำคัญของการบริการงานคุณภาพ ได้แก่ มุ่งเน้นที่ลูกค้า ปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมในการพัฒนา และระบบการบริหารงานคุณภาพประกอบด้วย 1) การบริหารจัดการพนักงาน 2) การโฆษณาการประชาสัมพันธ์ร้าน

1) การบริหารจัดการพนักงาน

การบริการถือเป็นหนึ่งในปัจจัยที่เป็นตัวตัดสินความสำเร็จของร้านอาหาร สิ่งที่ทำให้ลูกค้าอยากกลับมาอุดหนุนร้านอีก ความใส่ใจต่อพนักงาน และการสร้างความประทับใจของพนักงานหรือลูกน้อง ถือว่าเป็นจุดเล็ก ๆ ที่ไม่ควรมองข้าม หากทางร้านใส่ใจกับพนักงาน พนักงานมีความสุขในการทำงาน ก็จะทำให้พวกเขามีจิตวิญญาณในการบริการอย่างเต็มที่ และเจ้าของธุรกิจทุกคนก็จะมีสุขมาก ถ้าลูกน้องที่อยู่ในการดูแลให้ความร่วมมือ และมีความตั้งใจทำงาน ทำงานตามเป้าหมายและผลงานออกมาดี โดยการบริหารจัดการพนักงาน ดังนั้น ทรัพยากร “คน” เป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งที่จะผลักดันให้องค์กรหรือธุรกิจไปถึงเป้าหมายที่วางไว้ การบริหารจัดการพนักงานหรือลูกน้องเปรียบเสมือนคนในครอบครัว (Family) และการสร้างขวัญและกำลังใจผ่านการให้สวัสดิการ จึงเป็นการบริหารจัดการพนักงานที่นำไปสู่การสร้างแรงบันดาลใจแก่พนักงาน เพราะกำลังใจเป็นความรู้สึกของมนุษย์เกี่ยวกับความพึงพอใจและความตั้งใจในการทำงานโดยการทุ่มเทสติปัญญา แรงกายแรงใจ ตลอดจนเวลาและทรัพย์สินเงินทองเพื่อทำให้องค์กรหรือธุรกิจประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้

2) การโฆษณาการประชาสัมพันธ์ร้าน

การตลาดเป็นหัวใจสำคัญของการร้านอาหารให้ประสบความสำเร็จ เช่น การลงโฆษณาประชาสัมพันธ์ การโปรโมท Promotion ลงในช่องทางสื่อออนไลน์ต่าง ๆ การทำการตลาดคือ ปัจจัยสำคัญในปัจจุบันไม่ว่าจะในธุรกิจไหน และโดยเฉพาะธุรกิจร้านอาหารที่มีการแข่งขันสูง ดังนั้น ผู้ประกอบการหรือ

เจ้าของร้านต้องพึงการตลาดและเลือกช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นการติดป้ายหน้าร้านและในร้าน รวมถึงการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ เจ้าของร้านอาหารควรใช้เครื่องมือในการทำการตลาดออนไลน์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทำให้ร้านเป็นที่รู้จักในสื่อสังคมออนไลน์ ยอดนิยมอย่าง Facebook, Instagram Twitter, Line, Official Account ไม่ว่าจะเป็นโพสต์แบบฟรีหรือการโฆษณาเพื่อขยายหรือเจาะกลุ่มเป้าหมาย เป็นต้น เพราะการโฆษณาการประชาสัมพันธ์ผ่านการตลาดออนไลน์ มีอิทธิพลมากที่จะช่วยกระตุ้นธุรกิจและเพิ่มยอดขายมากขึ้นในยุคนี้

2. มีระบบการบริการเป็นเลิศ คือ การวางระบบร้านอาหารให้มีความพร้อมอยู่เสมอ สามารถรองรับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ป้องกันข้อผิดพลาดเมื่อลูกค้าเข้ามาใช้บริการให้ได้มากที่สุด การมีระบบการบริการที่ดีจะทำให้การดำเนินธุรกิจร้านอาหารประสบผลสำเร็จ ซึ่งต้องให้ความสำคัญถึงรายละเอียด ตั้งแต่ การวางระบบทั้งหน้าร้านและหลังร้าน ได้แก่ การเลือกทำเล หรือ Location พนักงานต้อนรับ ซึ่งเป็นเหมือนหน้าตาของร้านอาหาร พนักงานเสิร์ฟ พนักงานในครัว ไปจนถึงพนักงานทำความสะอาด ทุกคนในร้านต้องเต็มใจบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ดี ทำหน้าที่ของตัวเองให้ดีที่สุด เกิดความประทับใจให้ลูกค้า และลูกค้าก็มีใจที่จะกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

3. มีคุณภาพอาหารเลิศรส คือ ในการมารับประทานอาหารลูกค้าก็อยากทานอาหารที่มีรสชาติที่ได้มาตรฐาน มีความอร่อยถูกปากถูกใจ ร้านอาหารต้องบริหารสูตรอาหารให้ดีว่าจะลงตัวที่สูตรไหน ต้องมีการบริหารจัดการตกลงสูตรกับพ่อครัวแม่ครัว เพื่อจะได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และหากร้านอาหารมีรสชาติที่ไม่ได้เหมือนดั้งเดิม ก็ควรจะมีการอธิบายรายละเอียดทำความเข้าใจแก่ลูกค้าก่อนเพื่อจะไม่สร้างความผิดหวังแก่ลูกค้า ดังนั้น การสร้างรสชาติอาหารที่มีมาตรฐานจึงเป็นจุดดึงดูดแก่ลูกค้า สร้างความประทับใจและจะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง เพราะการเข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่แล้วเพราะรสชาติอาหารของร้าน หากร้านไม่มีการรักษามาตรฐานของรสชาติอาหารก็อาจจะทำให้ส่งผลกระทบต่อร้านอาหารคือยอดการใช้บริการของลูกค้าลดลงได้

4. มีผู้ให้บริการด้วยใจ คือ ความใส่ใจในการบริการลูกค้าของบุคลากรในร้านทุกตำแหน่ง หน้าที่ เพราะการให้บริการที่ดีคือ “หัวใจสำคัญ” ในการให้บริการลูกค้า เมื่อลูกค้าเกิดความสนใจในสินค้าหรือบริการของเราแล้ว สิ่งสำคัญอีกอย่างหนึ่งก็คงจะเป็น “การให้บริการที่ดี” ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ โดยเฉพาะการใส่ใจในการบริการลูกค้าโดยการใช้เทคนิคต่าง ๆ ให้เกิดความประทับใจ และลูกค้าอยากกลับมาใช้บริการเหมือนเดิม ดังเช่น การจำชื่อลูกค้า การสร้างความเป็นเพื่อน (Friendly) การสร้างความประทับใจจากการบริการ หรือ Service mind ถือเป็นหัวใจสำคัญของการบริการ คือการให้บริการลูกค้าด้วยใจอย่างเต็มเปี่ยมและทุ่มเทแรงใจ เพื่อเอาใจใส่ต่อการบริการให้สมกับหน้าที่ผู้ให้บริการ

ดังนั้นการให้บริการด้วยใจ โดยเฉพาะการสร้างเทคนิคต่าง ๆ ให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ เช่น การจดจำข้อมูลลูกค้า การเรียกชื่อลูกค้าและการจดจำข้อมูลลูกค้า ทำให้ลูกค้าความรู้สึกเหมือนการพูดคุยกับเพื่อน การเป็นเพื่อน เป็นวิธีที่จะสร้างความคุ้นเคยกับลูกค้าก็คือการจดจำชื่อลูกค้า การพูดคุย ยังเป็นเหมือนคำวิเศษที่นักจิตวิทยานักการตลาดหลายคนนำไปใช้ในการโน้มน้าวชักจูง เป็นการใช้หลักความเป็นมิตร ความเป็นกันเอง สร้างบรรยากาศเป็นกันเองให้เขารู้สึกสบายใจ นอกจากนี้การยิ้มแย้มเพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกดี ๆ เมื่อ

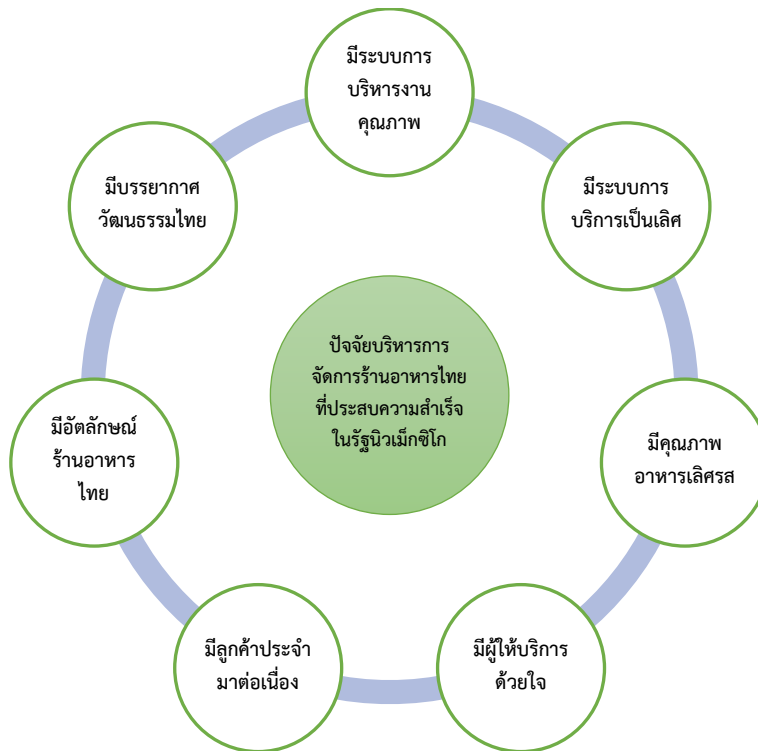
เข้ามาใช้บริการ โดยเฉพาะการพบปะกันครั้งแรก รอยยิ้มจะช่วยสร้าง First Impression ที่ดีแก่ลูกค้าและผู้ให้บริการ และเมื่อลูกค้ามาแล้วเกิดความประทับใจ อาหารดีมีคุณภาพ สถานที่ดี บริการดี การต้อนรับดี มีมิตรไมตรีดี ลูกค้ากลับมาอีก ทานแล้วกลับมาอีก

5. ลูกค้าประจำมาต่อเนื่อง คือ การบริหารจัดการร้านอาหารให้ประสบผลสำเร็จ ลูกค้าประจำที่มาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และหากลูกค้าใหม่กลายเป็นลูกค้าเก่าหรือลูกค้าประจำ ก็ส่งผลให้ร้านได้เปรียบ เพราะอย่างน้อยเป็นฐานลูกค้าที่จะมาช่วยสร้างรายได้ให้แก่ร้าน ดังนั้น การมีฐานลูกค้าประจำที่กลับมาบริการซ้ำนั้น เป็นส่วนที่สำคัญเช่นกัน เนื่องจากกลุ่มคนเหล่านี้ช่วยให้ธุรกิจดำเนินได้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้เหล่าฐานลูกค้าเองยังสามารถสร้าง “การตลาดแบบปากต่อปาก (Viral marketing)” ได้ เช่น การเขียนรีวิวลง Social media ต่าง ๆ เช่น การลงภาพอาหารพร้อมเช็คอินสถานที่ร้านผ่าน Facebook เป็นต้น ซึ่งทำให้มีความน่าเชื่อถือสูง เพราะเป็นการตลาดที่มาจากประสบการณ์ของผู้ใช้จริง ถือเป็นการหาลูกค้าให้เราเพิ่มโดยที่เราไม่ต้องไปลงมือลงแรงเองอีกด้วย เพราะลูกค้าสามารถบอกเล่าถึงประสบการณ์ดี ๆ เป็นการขยายฐานลูกค้าต่อไปอีก

6. มีอัตลักษณ์ร้านอาหารไทย คือ การสร้างจุดเด่นของร้านเพื่อให้มีทางเลือกแก่ลูกค้า โดยเฉพาะร้านอาหารไทยที่มีอัตลักษณ์เฉพาะรูปแบบร้านอาหารไทย วัตถุดิบอาหารไทย เครื่องปรุงรสอาหารไทย ก็เป็นเหตุผลที่สามารถดึงดูดลูกค้า และนำไปสู่การประกอบธุรกิจร้านอาหารได้อย่างยาวนานได้ ดังนั้น การนำเสนออัตลักษณ์ร้านอาหารไทยในต่างประเทศ ไม่เพียงแต่การจัดบรรยากาศร้านนั้น การนำเสนอรสชาติอาหาร ยังบ่งบอกถึงการนำภูมิปัญญาไทยและวัฒนธรรมไทยที่สั่งสมมายาวนาน มาสร้างเอกลักษณ์เฉพาะตัวให้อาหารไทยต่างจากอาหารชาติอื่น ๆ ทั้งรสชาติ ความวิจิตรบรรจง รวมถึงองค์ประกอบของเครื่องปรุงที่มีประโยชน์ต่อสุขภาพ เพราะอาหารไทยได้ชื่อว่าเป็นอาหารที่มีความเป็นเอกลักษณ์ในด้านรสชาติ มีความกลมกล่อมอย่างลงตัว อาหารแต่ละชนิดจะมีรสชาติหลัก รสนำ และรสตาม ที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งหากรักษามาตรฐานไว้ ก็จะทำให้ยอดขายของร้านไม่ตก

7. มีบรรยากาศวัฒนธรรมไทย คือ การสร้างบรรยากาศร้านอาหาร ให้มีเอกลักษณ์เฉพาะคือ การสร้างบรรยากาศวัฒนธรรมไทย ได้แก่ การตกแต่งร้านด้วยวัสดุอุปกรณ์ที่มาจากเมืองไทย เช่น โคม กระจุก ข้าง ธงชาติไทย เป็นต้น หรือการสร้างบรรยากาศให้พนักงานบริการสวมชุดยูนิฟอร์ม คือ ชุดไทย การนำเสนอเมนูอาหารที่มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ หรือ การเปิดเพลงไทยให้ลูกค้าได้ดื่มด่ำและคล้อยตามบรรยากาศเสมือนได้รับประทานอาหารอยู่ที่เมืองไทย และการบริการแบบคนไทย คือ บริการแบบครอบครัว ญาติพี่น้อง ตามลักษณะวิถีของคนไทย เป็นต้น ดังนั้น หากมีการนำเสนอถึงบรรยากาศวัฒนธรรมไทย ซึ่งเป็นจุดเด่นและจุดสนใจแก่ชาวต่างชาติ เป็นการนำเสนออนุรักษ์วัฒนธรรมไทยผ่านการบริหารจัดการร้านอาหาร ไม่ว่าจะเป็น ประเพณี ศาสนา การแต่งกาย และที่สำคัญคือ ภูมิปัญญาท้องถิ่นของไทยที่ถ่ายทอด ส่งผ่านถึงคนรุ่นใหม่ในปัจจุบัน คือ วัฒนธรรมเรื่องอาหาร ซึ่งไม่เพียงแต่เป็นการทำธุรกิจสร้างอาชีพ รายได้ให้แก่คนไทยในต่างประเทศเท่านั้น แต่ยังช่วยในการประชาสัมพันธ์ถึงเรื่องราวของประเทศไทยให้รู้จักในต่างแดนอีกด้วย นอกจากนี้บรรยากาศร้านอาหารไทย ยังช่วยให้คนไทยในต่างประเทศได้มีพลังกาย พลังใจในการต่อสู้ดิ้นรนในการใช้ชีวิตต่างประเทศ

เพราะเข้ามาใช้บริการในร้านอาหารไทยเหมือนได้มาอยู่กับพี่น้องชาวไทย ได้รับประทานอาหารไทยจากฝีมือคนไทยอย่างอบอุ่น และความเป็นมิตรไมตรี



แผนภาพที่ 1 ปัจจัยการบริหารจัดการร้านอาหารไทยที่ประสบความสำเร็จในรัฐนิวเม็กซิโก

2. ปัจจัยทางหลักพุทธจิตวิทยาการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้านการบริหารจัดการที่ส่งเสริมให้การดำเนินกิจการร้านอาหารไทยที่ประสบความสำเร็จ

ผู้ประกอบการก็必须有หลักการในการบริหารที่มีประสิทธิภาพตามระบบการบริหารทั่วไป โดยเฉพาะการจัดการคนก็ไม่เพียงแค่ว่าจะบริหารได้เฉพาะภายนอกซึ่งก็คือ การวางแผน การทำงาน การบริหารงานทั่วไป แต่ผู้ที่ได้ชื่อว่าผู้นำก็ต้องมีหลักการจากภายในจิตใจ ซึ่งถือได้ว่าเป็นศิลปะของการบริหารจัดการที่ต้องมีจากภายในจิตใจเพื่อเป็นที่ยึดเหนี่ยวจิตใจ และส่งผลผ่านออกมาจากและวาจา เพื่อให้ลูกน้องได้มีความรู้สึกดีและครองใจลูกน้อง โดยปัจจัยหลักพุทธจิตวิทยาที่ส่งเสริมให้การดำเนินกิจการร้านอาหารไทยที่ประสบความสำเร็จ สามารถสรุปถึงหลักธรรมที่เป็นปัจจัยพุทธจิตวิทยาใช้ในการบริหารจัดการตั้งแต่เป็นหลักของเจ้าของร้าน การบริหารจัดการร้าน และนำไปสู่การบริหารจัดการร้านอาหารให้ประสบความสำเร็จได้วิเคราะห์ภายใต้กรอบหลักธรรม ได้แก่

- 1) ปาปณิกธรรม (หลักธรรมสำหรับเจ้าของร้าน)
- 2) อิทธิบาทธรรม (หลักธรรมสำหรับบริหารบุคลากร)
- 3) ทิฏฐธัมมิกัตถสังวัตตนิกธรรม (อุ อา กา สะ) (หลักธรรมสำหรับการจัดการร้าน)

4) สังคหัตถ์ 4 (หลักธรรมสำหรับการบริการ)

ซึ่งหลักธรรมทั้ง 4 หากดูจากความหมายแล้วล้วนเป็นหลักธรรมที่เกี่ยวกับความเป็นผู้นำ เป็นหลักในการบริหารตนเองด้วย และการบริหารคนด้วย เปรียบเสมือนเจ้าของร้านอาหาร ที่ต้องมีหลักธรรมพื้นฐานในการปกครองลูกน้อง และเป็นหลักธรรมที่ใช้ยึดเหนี่ยวจิตใจ โดยเฉพาะการยึดเหนี่ยวทางสภาวะทางอารมณ์ เพราะการทำงานกับลูกน้อง หรือการบริการลูกค้า จะต้องมีความดี สมบัติ ตั้งรับกับเหตุการณ์หลาย ๆ เหตุการณ์ ทุกสถานการณ์ และหลักธรรมบางหลักธรรมไม่เพียงแต่เป็นการบริหารจัดการด้านคน แต่ยังเป็นการช่วยในการบริหารทรัพยากรอื่น ๆ ที่เป็นปัจจัยหนุนเสริมต่อความสำเร็จ เช่น การบริหารด้านการเงินของธุรกิจร้านอาหาร ต้องมีการขยันหาและขยันเก็บ เพราะหากถ้าไม่มีข้อนี้แล้ว หากไม่มีการบริหารด้านการเงิน ถ้าหากว่าร้านมีการขาดทุน ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้การบริการธุรกิจร้านอาหารไม่สามารถทำกิจการต่อไปได้ ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการบริหารธุรกิจได้ สรุปได้ดังนี้

1) ปาปณิกธรรม 3 (หลักธรรมสำหรับผู้ประกอบการหรือเจ้าของร้าน)

หลักธรรมนี้เพื่อการบริหารจัดการผู้ประกอบการ หรือเจ้าของร้าน โดยเฉพาะการวางวิสัยทัศน์ และส่งผลไปสู่การบริหารจัดการระบบธุรกิจร้านอาหาร เพราะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ในด้านธุรกิจตลอดจนการบริหารจัดการงานธุรกิจทั้งระบบพนักงาน ระบบการเงิน เพื่อไม่ให้ธุรกิจดำเนินล้มเหลว เป็นต้น โดยหลักธรรมนี้ คือ องค์คุณของพ่อค้า หรือ คุณสมบัติของพ่อค้าที่ดี คือพ่อค้าที่จะประสบความสำเร็จในการค้าขายหรือประกอบธุรกิจ ต้องมีองค์คุณ 3 ประการนี้ คือ 1) จักขุมา ตาดี คือ ต้องดูของเป็น รู้จักสินค้า รู้จักคุณภาพของสินค้า สามารถคำนวณราคา กะทุนเก่งกำไรได้แม่นยำ วางแผนได้ว่า เมื่อซื้อสินค้านั้น ๆ ไปขายต่อ จะต้องซื้อในราคาเท่าไร แล้วเอาไปขายในราคาเท่าไร จึงจะมีกำไร ไม่ขาดทุน 2) วิธูโร จัดเจนธุรกิจ คือ มีความสามารถในการทำธุรกิจ มองตลาดออก รู้ความเคลื่อนไหวของตลาด รู้ความต้องการของลูกค้าในช่วงเวลานั้น ๆ รู้จักกลุ่มเป้าหมาย รู้จักแหล่งซื้อขาย มีความสามารถในการจัดซื้อจัดจำหน่าย รู้ใจลูกค้า เอาใจลูกค้าเป็น เป็นต้น 3) นิสสยสัมปันโน พร้อมด้วยแหล่งทุนเป็นที่อาศัย คือ มีแหล่งทุนใหญ่ เป็นที่ไว้วางใจของแหล่งทุนใหญ่ ๆ สามารถหาเงินมาลงทุนและดำเนินกิจการได้โดยง่าย

2) อิทธิบาท 4 (หลักธรรมสำหรับบริหารบุคลากร)

ใช้หลักธรรมนี้เพื่อการบริหารจัดการบุคลากร หรือ การบริหารพนักงาน ซึ่งเป็นหลักธรรมที่เน้นเรื่องกรรมมีคุณธรรม เป็นเครื่องมือให้บรรลุถึงความสำเร็จตามที่ตนประสงค์ ผู้หวังความสำเร็จในสิ่งใด ต้องทำตนให้สมบูรณ์ ซึ่งผู้ประกอบการหรือเจ้าของร้านสามารถนำหลักธรรมนี้มาจัดการพนักงานให้รู้จัก 1) ฉันทะ ความพอใจรักใคร่ในสิ่งนั้น 2) วิริยะ ความพากเพียรในสิ่งนั้น 3) จิตตะ ความเอาใจใส่ฝักใฝ่ในสิ่งนั้น 4) วิมังสา ความหมั่นสอดส่องในเหตุผลของสิ่งนั้น ซึ่งหากพนักงานทุกตำแหน่งในร้านอาหารหากสามารถปฏิบัติได้ตามทุกข้อที่กล่าวมา ก็จะทำให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและการทำงานอย่างมีความสุข อีกทั้งยังสร้างสมรรถภาพของตนเองในงานทั้งด้านการบริการ และการใช้แรงงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) ญาณธัมมิกัตถสังวัตตนิกรธรรม ๔ (อุ อา กา สะ) (หลักธรรมสำหรับการจัดการร้าน)

เป็นหลักธรรมที่กล่าวว่าเป็นหัวใจเศรษฐกิจ เป็นคำย่อ 4 คำย่อมาจากคำเต็มดังนี้...“อุ” ย่อมาจากคำว่า “อุฏฐานสมปทา” (อุฏฐานะสัมปะทา) แปลตามศัพท์ว่า “ความถึงพร้อมด้วยการลุกขึ้น” หมายถึง ความขยันหมั่นเพียร ผูกเป็นคำสั้น ๆ ว่า “ขยันหา”...“อา” ย่อมาจากคำว่า “อารกขสมปทา” (อารักขะสัมปะทา) แปลตามศัพท์ว่า “ความถึงพร้อมด้วยการอารักขา” หมายถึง รู้จักระวังรักษาทรัพย์ที่หามาได้ ผูกเป็นคำสั้น ๆ ว่า “รักษาดี” หลักธรรมนี้เพื่อการบริหารด้านการเงินของธุรกิจร้านค้า โดยการบริหารจัดการร้านอาหารต้องมีการบริหารจัดการแบบองค์รวม คือ ปัจจัยหลาย ๆ ด้านมีความสำคัญทุกส่วน โดยเฉพาะการจัดการอย่างไร ให้สำเร็จมีการบริหารจัดการตั้งแต่เรื่องต้นทุน งบประมาณ การคิดถึงเรื่องกำไร ขาดทุน เพราะหากร้านไม่มีการบริหารจัดการด้านนี้ ก็อาจจะทำให้ไม่ประสบผลสำเร็จ และร้านอาจจะต้องปิดตัวลงในที่สุด

4) สังคหัตถ์ 4 (หลักธรรมสำหรับการบริการ)

หลักธรรมนี้เพื่อการบริหารพนักงาน เจ้าของร้านต้องฝึกลูกน้องให้มีจิตบริการ เพราะหลักสังคหัตถ์ คือ หัวใจบริการ แปลว่า ธรรมที่เป็นที่ตั้งแห่งการสงเคราะห์กัน ธรรมเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจกัน หมายถึง หลักการครองใจคน หลักยึดเหนี่ยวใจกันไว้ วิธีทำให้คนรัก หลักสังคหะสงเคราะห์ ซึ่งเป็นเครื่องประสานใจและเหนี่ยวรั้งใจคนให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันได้ และทำให้อยู่กันด้วยความรักความปรารถนาดีต่อกัน เหมือนลืมนิสัยกรรณที่ตรึงตัวรถไฟไว้มิให้ชิ้นส่วนกระเจาไป ทำให้รถไฟแล่นไปได้ตามที่ต้องการ ประกอบด้วย 1) ทาน การให้การเสียสละ 2) ปิยวาจา การใช้คำพูด การพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะอ่อนหวาน จริใจ ไม่พูดหยาบคายก้าวร้าว พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์ เหมาะกับกาลเทศะ พูดดีต่อกัน 3) อตถจริยา ช่วยเหลือกัน (ช่วยกิจกันไป) และ 4) สมานัตตตา คือ การปฏิบัติตนเสมอต้นเสมอปลาย การทำตัวให้เข้ากันได้ เป็นเพื่อนร่วมทุกข์ร่วมสุขกัน ไม่เอาเปรียบ ร่วมเผชิญและแก้ปัญหาเพื่อประโยชน์สุขร่วมกัน ไม่ถือเราถือเขา รู้จักผูกมิตรกับผู้อื่น

จากสนทนากลุ่มผู้บริหารโภคชาวอเมริกันได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะการประกอบธุรกิจอาหารที่นำไปสู่ความสำเร็จได้ การบริหารจัดการผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารไทยในเม็กซิโก ดังนี้

- (1) ศึกษาพฤติกรรมสำรวจประชากรการบริโภคของคนอเมริกัน และชาวต่างชาติในรัฐเม็กซิโก
- (2) ตั้งเป้าหมาย (Target) ของร้านที่ประสบความสำเร็จ
- (3) การบริหารจัดการร้านอาหาร เริ่มต้นด้วยการสร้างพื้นฐานของการบริหารจัดการที่เป็นระบบอย่างมั่นคง และสามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลา

นอกจากนี้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนาและด้านจิตวิทยาสำหรับผู้ประกอบการร้านอาหารให้ประสบความสำเร็จ จะต้องมีการบริหารจัดการทั้งด้านการบริหารธุรกิจร้านอาหาร ด้านบริหารลูกค้า ด้านบริหารบุคลากร และด้านการจัดการอาหาร

4. สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

สรุปผลปัจจัยด้านการบริหารจัดการและหลักพุทธจิตวิทยาที่ส่งเสริมให้การดำเนินกิจการร้านอาหารไทยที่ประสบความสำเร็จ พบว่า 2 ประเด็นในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้านการบริหารจัดการที่ส่งเสริมให้การดำเนินกิจการร้านอาหารไทยที่ประสบความสำเร็จ พบว่า

1. ปัจจัยพื้นฐานการบริหารจัดการ พบว่า 1) มีระบบการบริหารงานคุณภาพ คือ มีการจัดการระบบของร้านอาหารได้อย่างมีคุณภาพ ซึ่งระบบการบริหารงานอย่างมีคุณภาพต้องมีการบริหารจัดการทั้งทรัพยากรมนุษย์ และระบบเทคโนโลยี 2) มีระบบการบริการเป็นเลิศ คือ การวางระบบร้านอาหารให้มีความพร้อมอยู่เสมอ สามารถรองรับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3) มีคุณภาพอาหารเลิศรส คือ มีการบริหารสูตรให้มีความเป็นมาตรฐาน มีคุณภาพ สะอาด พิถีพิถันในการผลิตอาหารทุกขั้นตอน 4) มีผู้ให้บริการด้วยใจ คือ ความใส่ใจในการบริการลูกค้าของบุคลากรในร้านทุกตำแหน่ง ให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ 5) มีลูกค้าประจำมาต่อเนื่อง คือ การมีฐานลูกค้าประจำใช้บริการอย่างต่อเนื่อง รวมถึงลูกค้าใหม่กลายเป็นลูกค้าประจำที่กลับมาใช้บริการซ้ำ 6) มีอัตลักษณ์ร้านอาหารไทย คือ จุดเด่นของร้านอาหารไทยที่มีอัตลักษณ์เฉพาะในการนำเสนอ ทั้งวัตถุดิบอาหารไทย เครื่องปรุงรสอาหารไทย การตกแต่งร้านแบบไทย การใช้วัสดุอุปกรณ์แบบไทย และ 7) มีบรรยากาศวัฒนธรรมไทย คือ การสร้างบรรยากาศร้านอาหาร ให้มีเอกลักษณ์เฉพาะที่เกี่ยวกับอัตลักษณ์วัฒนธรรมไทย

2. ปัจจัยทางพุทธจิตวิทยาส่งเสริมให้การดำเนินกิจการร้านอาหารไทยที่ประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย 1) ปาปนิกรธรรม 3 (หลักธรรมสำหรับเจ้าของร้าน) 2) อิทธิบาทธรรม (หลักธรรมสำหรับบริหารบุคลากร) 3) ทิฏฐธัมมิกัตถสังวัตตนิกธรรม 4 (อุ อา กา สะ) (หลักธรรมสำหรับการจัดการร้าน) 4) สังคหวัตถุ 4 (หลักธรรมสำหรับการบริการ) ซึ่งหลักธรรมทั้ง 4 หากดูจากความหมายแล้วล้วนเป็นหลักธรรมที่เกี่ยวกับความเป็นผู้นำ เป็นหลักในการบริหารตนเองด้วยและการบริหารคน และ หลักการบริหารจัดการเป็นองค์ประกอบที่ช่วยให้เกิดระบบการทำงานหรือการบริหารจัดการร้านที่มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ ช่วยทำให้การบริหารจัดการร้านสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ทั้งเรื่องการบริหารจัดการบุคลากรในร้าน ตั้งแต่หัวหน้างานสู่พนักงานหรือลูกน้อง การบริหารจัดการด้านการเงิน ที่จะทำให้อุตสาหกรรมการร้านอาหารสามารถดำเนินการได้อย่างราบรื่นและไม่ขาดทุนในเรื่องการทำธุรกิจ การบริหารจัดการวัตถุดิบมีวัสดุอุปกรณ์ครบครันของร้านไม่ให้เกิดการขาดตกบกพร่องในการใช้ประกอบอาหารซึ่งเป็นหัวใจหลักของร้านเช่นกัน นอกจากนี้การรู้จักใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์กับกลยุทธ์การบริหารจัดการร้าน ไม่ว่าจะเป็นการประชาสัมพันธ์ข้อมูลจากร้านเพื่อเผยแพร่ให้ลูกค้าได้รู้จักมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างจุดสนใจแก่ลูกค้าหรือผู้บริโภคตามมาได้ ผลวิจัยเป็นไปในทิศทางเดียวกับ ญาณิสา เพื่อนพะพะ (2561) คุณลักษณะพื้นฐานของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารให้ประสบความสำเร็จ ได้แก่ มีความชอบส่วนตัว มีความอดทน มีความขยัน ซื่อสัตย์ต่อลูกค้า มีความมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว การยอมรับการเปลี่ยนแปลงของโลกภายนอก การมีพันธมิตรทางธุรกิจ และมีทักษะในการบริหารจัดการที่เหมาะสมกับธุรกิจ โดยคุณลักษณะพื้นฐานของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารให้ประสบความสำเร็จ และปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ พบว่า ปัจจัยภายในองค์กร เช่น บุคลากร แนวทางการบริหารงาน และทำเลที่ตั้ง ส่วนปัจจัยภายนอกองค์กร เช่น สภาพแวดล้อมภายนอก เศรษฐกิจ การเมือง สังคม และการมีพันธมิตรทางธุรกิจ และการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกร้านอาหาร ดังเช่น ญัฐวุฒิ รุ่งเสถียรภุช (2558) ปัจจัยคุณภาพของอาหารด้านคุณค่าทางโภชนาการ คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการ

บริหาร ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และสื่อสังคมออนไลน์ มีผลต่อการเลือกร้านอาหาร

ผลวิจัยประเด็นปัจจัยองค์ประกอบการความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านอาหารไทยในสหรัฐอเมริกาที่มีต่อความสำเร็จในการประกอบธุรกิจร้านอาหาร เป็นไปในทิศทางเกี่ยวกับงานปรัชญา เหนียว และชาญชัย จิวจินดา (2563) ได้ศึกษางานเรื่อง ระดับความสำเร็จของผู้ประกอบการในการประกอบธุรกิจร้านอาหารไทยในรัฐเวอร์จิเนียประเทศ สหรัฐอเมริกา พบว่า 1) มีระดับความสำเร็จจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมา 2) ปัจจัยพื้นฐานของความสำเร็จในการประกอบธุรกิจร้านอาหารไทยในรัฐเวอร์จิเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า ด้านแรงงาน ด้านเงินลงทุน ด้านวัตถุดิบ และด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการประกอบธุรกิจร้านอาหารไทย ในรัฐเวอร์จิเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา 3) ปัจจัยแวดล้อมของความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ ร้านอาหารไทยในรัฐเวอร์จิเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า ด้านการสนับสนุนจากทางสังคม ด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ ด้านการสนับสนุนจากภาคเอกชน และด้านการสนับสนุนจากผู้นำชุมชน

นอกจากนี้แล้วปัจจัยด้านผู้บริโภคนับเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารจัดการร้านอาหาร ต้องคำนึงถึงเศรษฐศาสตร์แบบพุทธทัศนะของพระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต) (2554) กล่าวคือ การใช้สินค้าและบริการบำบัดความต้องการเพื่อให้ได้รับความพอใจโดยเกิดคุณภาพชีวิตดีขึ้น หมายถึง การบริโภคจะต้องมีจุดหมายคือ จะต้องระบุให้ชัดเจนไปว่าได้ผลหรือบรรลุจุดหมายอะไร จึงเกิดความพึงพอใจ คุณค่าที่เกิดขึ้นมี 2 อย่าง คือ คุณค่าแท้ คือ คุณค่าที่สนองความต้องการคุณภาพชีวิตและคุณค่าเทียม คือ คุณค่าเพื่อสนองความอยากเสเพลสิ่งปรนเปรอตน ฉะนั้น ผู้ประกอบการร้านอาหารจะต้องให้ความสำคัญเรื่องคุณภาพของความต้องการ เรื่องคุณค่า เรื่องบริโภค ของผู้บริโภค โดยการทำงานสัมพันธ์กับความต้องการคุณภาพชีวิต ผลของงานต้องกับความต้องการ ทำให้การทำงานเกิดความพึงพอใจและเกิดความสุขจากความสำเร็จได้ด้วย

ปัจจัยหลักพุทธจิตวิทยาที่ส่งเสริมให้การดำเนินกิจการร้านอาหารไทยที่ประสบความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจนั้น จากการให้ข้อมูลประกอบการนำหลักธรรมไปใช้ เช่น หลักอริยสัจ 4 เป็นปัจจัยในการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการประสบความสำเร็จ โดยการประยุกต์ใช้หลักอริยสัจ 4 ส่งเสริมคุณลักษณะผู้ประกอบการเพื่อบริหารจัดการร้านให้ประสบความสำเร็จ ดังเช่น งานวิจัยของพนัทยา ฌ นคร (2561) พบว่า คุณลักษณะที่มีความสำคัญต่ออาชีพนักขายตามความเห็นของนักขายกลุ่มตัวอย่าง ตามหลักอริยสัจ 4 คือ การมีใจจดจ่อและความรับผิดชอบ ความเพียร ความมุ่งมั่นทุ่มเท ความมีใจรักศรัทธาและเชื่อมั่นต่ออาชีพนักขาย และการทบทวนในสิ่งที่ได้ทำมา การให้บริการ ได้รับความรู้สึกผู้อื่น ประสานความต่างและความมั่นคง ควรฝึกฝนทั้ง 4 มิติอย่างต่อเนื่อง

จากผลการวิจัยที่พบว่า หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารจัดการร้านอาหารให้ประสบความสำเร็จ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับธุรกิจร้านอาหารไทย ได้แก่ กงสุลไทยในสหรัฐอเมริกา กรมเศรษฐกิจระหว่างประเทศ กระทรวงต่างประเทศ ศูนย์ข้อมูลเพื่อธุรกิจไทยในสหรัฐฯ ควรจัดอบรมและเวทีถ่ายทอดแลกเปลี่ยนประสบการณ์สร้างผู้ประกอบการร้านอาหารต้นแบบและ Start up ผู้ประกอบการร้านอาหาร

คนรุ่นใหม่ เพื่อสนับสนุนการพัฒนาทั้งคุณลักษณะผู้ประกอบการร้านอาหารไทย นักบริหาร พนักงาน ให้มีคุณธรรมควบคู่กับอัตลักษณ์ความเป็นไทย และพัฒนาองค์ประกอบของการบริหารจัดการร้านอาหารให้ประสบความสำเร็จและมีความสุขตามหลักพุทธจิตวิทยาต่อไป

6. เอกสารอ้างอิง

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต). (2554). *เศรษฐศาสตร์แนวพุทธ*, พิมพ์ครั้งที่ 12, นำอักษรการพิมพ์.

เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒน์กิจ. (2554). *จิตวิทยาบริการ*. พิมพ์ครั้งที่ 3. อุดุลพัฒน์กิจ.

วิทยานิพนธ์

ณัฐวุฒิ รุ่งเสถียรภูธร. (2558). *ประเภทของร้านอาหาร คุณภาพของอาหาร คุณภาพการบริการ และสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหารสำหรับมื่อค้าของประชากรในกรุงเทพมหานคร*. [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์] สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

พนัทเทพ ณ นคร. (2562). *การศึกษาคุณลักษณะนักขายที่ประสบความสำเร็จและมีความสุขตามหลักพุทธจิตวิทยา*. [ดุขฎีนิพนธ์พุทธศาสตรดุขฎีบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์] สาขาวิชาพุทธจิตวิทยา. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

วารสาร

ญาณิศา เฟื่อนพะาะ. *ประเภทของร้านอาหาร กับคุณลักษณะผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. *วารสารฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์และศิลปะ*, ปีที่ 11 ฉบับที่ 1 (มกราคม-เมษายน 2561): 303-321.

ปรัชญา เหินสว่าง และชาญชัย จิวจินดา. *ปัจจัยความสำเร็จของการประกอบธุรกิจร้านอาหารไทยในประเทศสหรัฐอเมริกา*. *วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ*, ปีที่ 8 ฉบับที่ 3 (กันยายน-ธันวาคม 2563): 108-116.