

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการธุรกิจและพัฒนาธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่  
ใช้แล้วในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ประกอบ  
ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้แล้วในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ใช้บริการร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้  
แล้ว รวมถึงผู้บริหารและพนักงานร้านไต้เติ้ลโมบาย รวมจำนวน 412 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย  
ประกอบด้วย แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย  
และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้คือ

การจัดการธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้แล้วในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ด้านการวางแผน การ  
จัดองค์กร การอำนวยการ และการควบคุม ยังขาดความชัดเจนและเหมาะสม ส่วนปัจจัยประสมทาง  
การตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ มีอิทธิพลต่อการใช้บริการมาก  
ที่สุด รองลงมาคือ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด

การพัฒนาธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้แล้วในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ควรต้องพัฒนาด้าน  
การวางแผน เรื่องการจัดซื้อ การตลาด การเงิน การจัดระบบงาน การควบคุม การปรับปรุงสินค้า  
การจำหน่ายและพนักงาน ด้านการจัดองค์กร เรื่องการวางโครงสร้างการทำงาน การกำหนดงาน  
การคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาบุคลากร และการประเมินผลการทำงาน ด้านการอำนวยการ เรื่อง  
การสั่งการ การรายงานผล การประชุม การติดประกาศ มีการชักจูง กระตุ้น จูงใจ ให้พนักงาน  
ทำงานมากขึ้น ด้านการควบคุม ควรมีการดำเนินการ 3 ขั้นตอน คือ การควบคุมเบื้องต้น การควบคุม  
ขณะปฏิบัติงาน และการควบคุมหลังปฏิบัติงาน สำหรับความคิดเห็นของบุคลากรร้านไต้เติ้ลโมบาย  
ที่มีต่อการจัดการร้านนั้น สรุปได้ว่า ในภาพรวม การจัดการด้านการควบคุมอยู่ในระดับมากที่สุด  
รองลงมาคือ ด้านการจัดองค์กร ด้านการวางแผน และด้านการอำนวยการ ตามลำดับ

## ABSTRACT

197849

The purposes of this research were to study and to improve the management of used mobile phone business in Mueang Chiang Mai district. Population and samples used in this research were shop's owners, customers, and the personnel of Titlemobile Shop. The research instruments were an interview and questionnaires. Data were analyzed by using frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The results of this research were as follows:

The management of used mobile phone business in the aspects of planning, organizing, directing, and controlling were not clear and suitable. As for the marketing mix factors affecting the customers purchasing the mobile phone ranking from the most affect to the next were product, price, place, and promotion, respectively.

As for the improvement of used mobile phone business, the business should improve four aspects, namely, planning, organizing, directing, and controlling. The details of planning should be improved were: purchasing, marketing, financial, working system, controlling, good improvement, distribution, and personnel. The organizing aspect were: planning for working structure, assigning job, screening personnel, developing personnel, and evaluating personnel's work. The directing aspect should be improved were; ordering, reporting, meeting, porting announcement, and encouraging personnel to work. For the controlling aspect, three steps of controlling should be improved were: controlling at the beginning, during the job was performing, and after the job was done.

In addition, for the personnel's opinion on the management the Titlemobile Shop, it was revealed that as a whole picture the performance level of controlling aspect was rated highest; the next ranks were the performance level of organizing, planning, and directing, respectively.