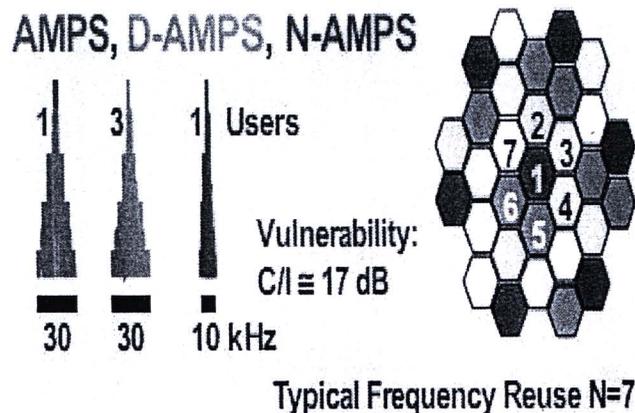


# บทที่ 1

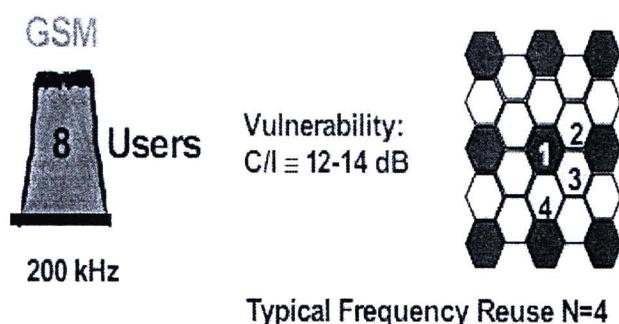
## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

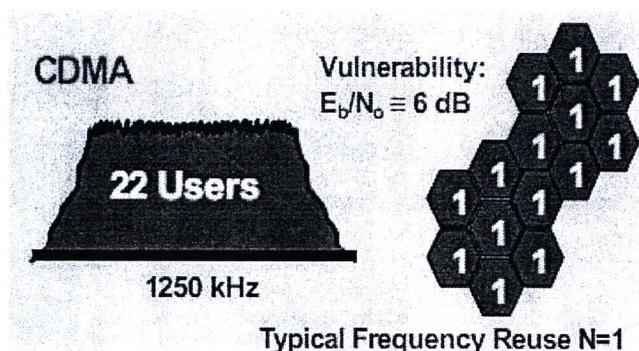
การติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญและมีความจำเป็นในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เป็นพื้นฐานในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น คนเราใช้การติดต่อสื่อสาร ในการสืบหาข้อมูล แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันอยู่ตลอดเวลา โลกการติดต่อสื่อสารจึงได้มีวิวัฒนาการอย่างต่อเนื่อง จนมาถึงยุคปัจจุบันที่วิวัฒนาการมาจนถึง โลกการสื่อสารแบบไร้พรมแดน การก้าวทันต่อข้อมูลข่าวสาร ยิ่งกลายเป็นสิ่งที่มีมีความจำเป็นมากยิ่งขึ้น โทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่อเป็นเครื่องมือหนึ่งที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารให้สามารถติดต่อสื่อสารกันได้รวดเร็วขึ้น ทำให้สะดวกสบายในการทำงานและดำรงชีวิตส่วนตัว การพัฒนาอุปกรณ์และระบบเทคโนโลยีการสื่อสารใหม่ๆ จะช่วยเอื้อประโยชน์ต่อความต้องการใช้ของผู้ใช้ได้หลากหลายยิ่งขึ้น การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้ประกอบการโทรคมนาคม แข่งขันกันอย่างรุนแรง ตลาดของโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้มีอัตราการเติบโตอย่างรวดเร็วมาก ผู้ใช้บริการในปัจจุบัน ไม่จำกัดอยู่ในเฉพาะแวดวงนักธุรกิจดังเช่นที่ผ่าน แต่กระจายอยู่ในผู้บริโภคทั่วไป ทั้งกลุ่มนักเรียน นักศึกษา ข้าราชการ ผู้ใช้ทุกสาขาอาชีพ ทั่วประเทศ เนื่องจากมีการขยายเครือข่ายการให้บริการที่ครอบคลุมทั่วถึง และมี เสนอ ใจการให้บริการที่ตอบสนองต่อผู้ใช้ทุกประเภท



ภาพที่ 1.1 แสดง Typical Frequency Reuse ของระบบอนาล็อก



ภาพที่ 1.2 แสดง Typical Frequency Reuse ของระบบจีเอสเอ็ม



ภาพที่ 1.3 แสดง Typical Frequency Reuse ของระบบซีดีเอ็มเอ

จากภาพที่ 1.1, 1.2 และ 1.3 แสดงระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ถูกพัฒนาขึ้นมาจากระบบอนาล็อก คลื่นความถี่ NMT 470, 800 MHz และพัฒนามาจนถึงระบบดิจิทัล 1900 MHz จนมาถึงระบบ GSM และ CDMA (Code Division Multiple Access) ในที่สุด ระบบโทรศัพท์ไร้สาย CDMA จะกลายเป็นก้าวสำคัญของการพัฒนาระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ยุค 3G เนื่องจากมีข้อได้เปรียบที่เหนือกว่าระบบโทรศัพท์ไร้สายอื่น

ระบบ ซีดีเอ็มเอ (CDMA : Code Division Multiple Access) ที่มีข้อได้เปรียบเหนือกว่าโทรศัพท์ไร้สายระบบอื่น มากไปกว่าการใช้เพียงเพื่อโทรออก – รับเข้า ซึ่งมีความทันสมัยและปลอดภัยที่สุดในยุคนี้ ไม่สามารถดักฟังได้ ข้อมูลไม่รั่วไหล เป็นระบบที่ใช้พลังงานรับส่งที่ต่ำมาก โดยเฉพาะเมื่ออยู่ใกล้สถานีฐาน เป็นระบบที่จัดได้ว่าเป็นก้าวแรกของการไปสู่ 3G (Third Generation Wireless Telecommunications System) สามารถรับส่งข้อมูลได้รวดเร็วที่สุด สามารถตอบสนองความต้องการและพฤติกรรมการใช้ของผู้บริโภคได้อย่างครอบคลุม ทั้งการให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย การทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การเล่นเกม หรือการทำธุรกรรมทางธนาคาร การศึกษาผ่านโลก

ไร้สาย การให้ความสะดวกสบายในเรื่องของเส้นทาง แผนที่การเดินทาง หรือตอบสนองด้าน เอนเตอร์เทนเมนต์ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเกมส์ เพลง หนังสือ สามารถดาวน์โหลดได้ ในบรรดา ระบบสื่อสารไร้สายอื่นในปัจจุบัน ทำให้การรับชมรายการถ่ายทอดสดทางโทรศัพท์บนจอโทรศัพท์ไม่ใช่ ความฝันอีกต่อไป ซึ่งสามารถตอบรับความต้องการที่หลากหลายของผู้บริโภคในปัจจุบันได้อย่าง ทั่วถึง และสัญญาณชัดเจนครอบคลุมภาคกลาง 25 จังหวัด และส่วนภูมิภาค 51 จังหวัด และจาก สถานะการแข่งขันที่รุนแรง ผู้ให้บริการต่าง ๆ ได้ใช้เทคนิคการทำตลาดทุกวิธีอย่างเข้มข้น ทั้งการ แข่งขันด้านราคา ผลิตภัณฑ์ และการส่งเสริมการขายที่ตอบสนองผู้บริโภคทุกระดับ ผู้บริโภค ส่วนมาก ไม่ได้ตัดสินใจเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ระบบ แต่จะเลือกจากปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลตรง ต่อความต้องการมากที่สุด ดังนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องรับรู้และเข้าใจพฤติกรรมผู้บริโภค และ เลือกใช้กลยุทธ์ทางการตลาดอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อกระตุ้นการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคที่เป็น ตัวแปรที่สำคัญที่สุด ธุรกิจที่เข้าถึงความต้องการของผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายได้มาก ย่อมมีโอกาส ทางการตลาดที่ได้เปรียบมากขึ้นเช่นกัน ด้วยแนวคิดทางการตลาดเรื่องปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ บริโภค ว่าด้วยการศึกษาถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ (Demographics) ของผู้บริโภคที่ส่งผล ต่อการซื้อหรือการบริโภค รวมถึงแบบแผนการบริโภคที่สะท้อนให้เห็นถึงการตัดสินใจเลือกใช้ เวลาและเงินทองไปในสิ่งต่างๆ จะสามารถศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในการดำเนิน ชีวิตประจำวัน ทั้งในรูปแบบของกิจกรรม (Activities) ความสนใจ (Interests) และการแสดง ความ คิดเห็น (Opinions) ต่าง ๆ ได้



ภาพที่ 1.4 พื้นที่ให้บริการระบบซีดีเอ็มเอ ของ กสท. และ ฮัทซ์

พื้นที่ให้บริการระบบซีดีเอ็มเอ โดยฮัทซ์ จำนวนรวม 25 จังหวัด คือ

- ภาคกลาง 21 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดกรุงเทพมหานคร จังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดฉะเชิงเทรา จังหวัดนครนายก จังหวัดนครปฐม จังหวัดนนทบุรี จังหวัดปทุมธานี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดปราจีนบุรี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดเพชรบุรี จังหวัดราชบุรี จังหวัดลพบุรี จังหวัดสระแก้ว จังหวัดสระบุรี จังหวัดสมุทรสงคราม จังหวัดสิงห์บุรี จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดสุพรรณบุรี และ จังหวัดอ่างทอง

- ภาคตะวันออก 4 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดจันทบุรี จังหวัดชลบุรี จังหวัดตราด และจังหวัดระยอง

พื้นที่ให้บริการของระบบซีดีเอ็มเอ โดย กสท. จำนวนรวม 51 จังหวัด คือ

- ภาคกลาง 1 จังหวัด คือ จังหวัดชัยนาท

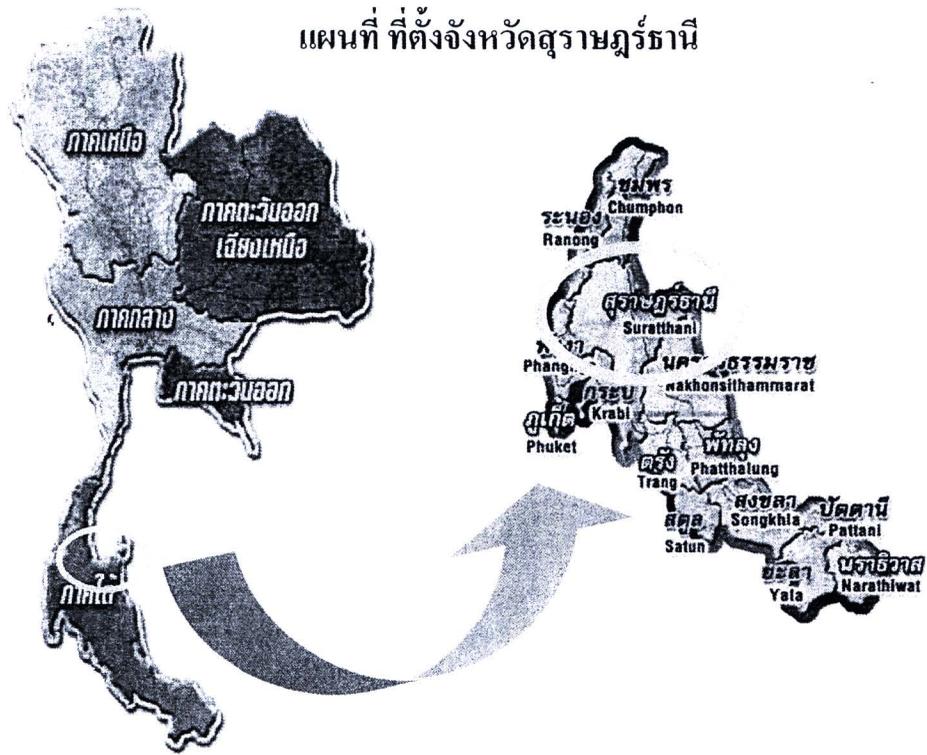
- ภาคเหนือ 17 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดกำแพงเพชร จังหวัดจังหวัดเชียงราย จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดตาก จังหวัดนครสวรรค์ จังหวัดน่าน จังหวัดพะเยา จังหวัดพิจิตร จังหวัดพิษณุโลก จังหวัดเพชรบูรณ์ จังหวัดแพร่ จังหวัดแม่ฮ่องสอน จังหวัดลำปาง จังหวัดลำพูน จังหวัดสุโขทัย จังหวัดอุทัยธานี จังหวัดอุตรดิตถ์

- ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 19 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดกาฬสินธุ์ จังหวัดขอนแก่น จังหวัดชัยภูมิ จังหวัดนครพนม จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดเลยจังหวัดยโสธร จังหวัดมหาสารคาม จังหวัดมุกดาหาร จังหวัดบุรีรัมย์ จังหวัดร้อยเอ็ด จังหวัดศรีสะเกษ จังหวัดสกลนคร จังหวัดสุรินทร์ จังหวัดหนองคาย จังหวัดหนองบัวลำภู จังหวัดอุดร จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดอำนาจเจริญ

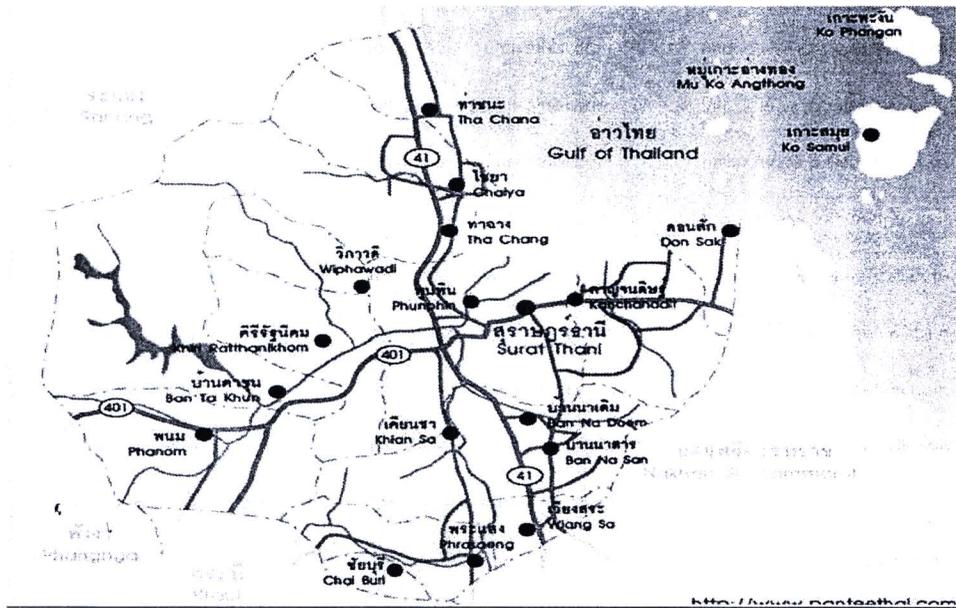
- ภาคใต้ 14 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดกระบี่ จังหวัดชุมพร จังหวัดตรัง จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดนราธิวาส จังหวัดปัตตานี จังหวัดพังงา จังหวัดพัทลุง จังหวัดภูเก็ต จังหวัดยะลา จังหวัดระนอง จังหวัดสงขลา จังหวัดสตูล จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ผู้วิจัยในฐานะที่ได้ปฏิบัติงานอยู่ในตำแหน่ง ผู้จัดการภาค ของบริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งได้ดูแลติดตั้งโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ ในเขตภาคใต้ ได้คัดเลือกให้จังหวัดสุราษฎร์ธานีโดยใช้เป็นจังหวัดตัวแทนในเขตภาคใต้ เพราะจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีจำนวนประชากรใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ มากที่สุดในเขตภาคใต้ ในขณะที่มีสถานีให้บริการอยู่ใน

ระดับกลาง อีกทั้งจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีลักษณะทางภูมิประเทศที่หลากหลายโดย มีทั้ง ลักษณะภูมิประเทศที่เป็น ที่ราบ ภูเขา ทะเล และ เกาะ

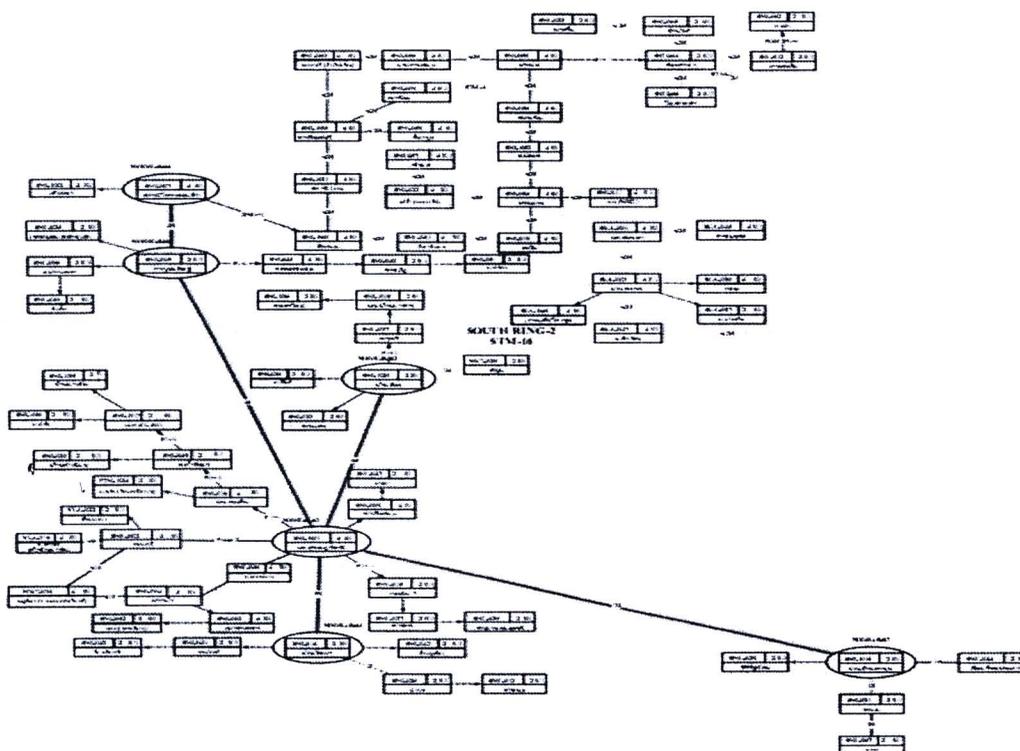


ภาพที่ 1.5 แผนที่จังหวัดสุราษฎร์ธานี



ภาพที่ 1.6 แผนที่จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ระบบซีดีเอ็มเอในจังหวัดสุราษฎร์ธานีนั้น มีจำนวนสถานีฐาน อยู่ในระดับปานกลาง ของเขตภาคใต้ คือ มีหุ่มสายจำนวน 1 หุ่มสาย และมีสถานีย่อยจำนวน 71 สถานี โดยกระจายตั้งตาม พื้นที่ในอำเภอต่าง ๆ ของจังหวัดสุราษฎร์ธานี



ภาพที่ 1.7 แสดงชุมสาย 1 ชุมสายและ 71 สถานีย่อยในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยในฐานะที่ได้ปฏิบัติงานอยู่ในตำแหน่ง ผู้จัดการภาค ของบริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งได้ดูแลติดตั้งโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้พบปัญหาหาระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งสามารถสรุปได้เป็น 3 ประเด็นหลักคือ

1. ประสิทธิภาพของโครงข่าย ซึ่งเกิดจากการเชื่อมต่อเข้ากับระบบอื่น การรับ-ส่งสัญญาณไม่ชัดเจน ความล่าช้าในการเชื่อมต่อเครือข่าย และความต่อเนื่องในการใช้งาน
2. คุณภาพของการให้บริการ ซึ่งเกิดจากศูนย์บริการลูกค้าและจำนวนพนักงานที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ที่น้อย ประสบการณ์น้อย และ รวมถึงการมีเครื่องรับ-ส่งสัญญาณ มีไม่เพียงพอสำหรับจำหน่าย
3. ขาดความหลากหลายของการส่งเสริมการขาย และ/หรือ ไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน ทำให้ผู้ใช้งานมีทางเลือกที่น้อย

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวัง ที่ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยการศึกษาจะมีการใช้ความหลากหลายทางประชากรศาสตร์ทั้งด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สามารถนำมา

เป็นตัวแทนประชากรได้ เพื่อจะนำผลการศึกษาที่ได้ ไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุง แก้ไข กำหนดคุณภาพระบบ กลยุทธ์ทางการตลาด การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การปรับปรุงการออกแบบระบบโครงข่าย รวมถึงการบริการให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล และเหมาะสมกับความต้องการของผู้บริโภคต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ระบบซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. การศึกษาเปรียบเทียบ สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

## 1.3 ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย หมายถึง ผู้ใช้บริการระบบ ซีดีเอ็มเอ ในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 8,486 คน (สำนักงานบริการลูกค้า จังหวัดสุราษฎร์ธานี เดือนพฤษภาคม 2552) ซึ่งสามารถแยกโดยวิธีการจ่ายเงิน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย หมายถึงผู้ให้บริการระบบซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 400 คน โดยประกอบด้วยผู้ให้บริการระบบรายเดือนและผู้ให้บริการระบบเติมเงิน
3. ขอบเขตเนื้อหาเป็นการศึกษาได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซีดีเอ็มเอ และการศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวัง ของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี (ด้านประสิทธิภาพโครงข่าย ด้านคุณภาพการให้บริการและความหลากหลายของการส่งเสริมการขาย
4. ระยะเวลาการศึกษา เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ ถึง เมษายน 2553

## 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. บริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผน พัฒนา แก้ไข ปรับปรุง คุณภาพของโครงข่ายให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า
2. บริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดแผนกลยุทธ์ในการให้บริการ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ รวมถึงการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด ของระบบซีดีเอ็มเอ

3. ผลงานการศึกษาที่วิเคราะห์ได้ จะสามารถเป็นแนวทางให้กับงานวิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเลือกใช้บริการต่อไปในอนาคต

## 1.5 คำนิยามศัพท์

1. กสท. หมายถึง บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
2. ฮัทช์ หมายถึง บริษัท Hutchison จำกัด ผู้ที่ได้รับสัมปทานให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซีดีเอ็มเอ คลื่นความถี่ CDMA 20001X จาก บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ใน 25 จังหวัด ภาคกลาง และภาคตะวันออก
3. CDMA: Code Division Multiple Access (ซีดีเอ็มเอ) หมายถึง เทคโนโลยีไร้สายดิจิทัลซึ่งใช้เทคนิคของ "การกระจายแถบความถี่" (Spread Spectrum) เพื่อส่งคลื่นวิทยุผ่านแถบความถี่ช่วงกว้าง เทคโนโลยีซีดีเอ็มเอมีศักยภาพเหนือชั้นกว่าเทคโนโลยีอื่น ๆ มาก เพราะให้คุณภาพเสียงที่ชัดเจนและมีโอกาสที่สายหลุดได้ยากกว่า
4. Spread Spectrum หมายถึง "การกระจายแถบความถี่" เป็นกระบวนการใช้คลื่นเสียงคลื่นวิทยุ (Modulation) ประเภทหนึ่งซึ่งจะกระจายการส่งข้อมูลทั่วทั้งย่านความถี่ การกระจายข้อมูลทั่วทั้งแถบคลื่นความถี่นี้ จะช่วยให้สัญญาณมีความต้านทานต่อสัญญาณรบกวน คลื่นแทรก และการลักลอบดักฟัง ซึ่งช่วยให้การพูดคุยผ่านโทรศัพท์มือถือในระบบซีดีเอ็มเอมีคุณภาพเสียงที่ชัดเจนและมีความปลอดภัยสูง
5. ข้อมูลเสียง (Voice) หมายถึง ข้อมูลที่ใช้ในการสนทนา
6. ข้อมูลข้อความ (Data) หมายถึง ข้อมูลที่เป็นข้อความ ริงโทน โลโก้ รูปภาพ เสียง ประกอบภาพ โฟโต้แมล์ คาราโอเกะ เกม และข่าวสาร
7. ข้อมูลมัลติมีเดีย (Multimedia) หมายถึง เทคโนโลยีที่ใช้คอมพิวเตอร์แสดงผลในลักษณะการผสมของสื่อหลายชนิดเข้าด้วยกัน ทั้งตัวอักษร รูปภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหว วิดีโอ โดยเน้นการโต้ตอบและมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้
8. ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่มีหน้าที่ในการให้บริการที่ศูนย์บริการลูกค้า รวมถึงพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการด้านเทคนิคแก่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์
9. ผู้ใช้งาน หมายถึง ผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี
10. สภาพปัจจุบัน หมายถึง สภาพที่เป็นจริงหรือปฏิบัติอยู่จริงในขณะนี้ของประชากรจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีต่อการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ

11. สภาพที่ยอมรับได้ หมายถึง สภาพของระบบโครงข่าย สภาพของการปฏิบัติงาน สภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นระดับต่ำสุดซึ่งสามารถยอมรับได้หากต่ำกว่านี้จะไม่สามารถรับได้ของประชากรจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ

12. ความคาดหวัง หมายถึง ความประสงค์ ความคาดหวังที่จะให้เกิดขึ้นหรือจัดมาเพื่อปรับปรุงระบบโครงข่าย การปฏิบัติงาน การให้บริการ ของประชากรจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ

13. การส่งเสริมการขาย หมายถึง กิจกรรมทางการตลาดที่กระตุ้นการซื้อของผู้บริโภค และกิจกรรมส่งเสริมการขายกรรมที่กระตุ้นให้ร้านค้าทำการขายอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นนอกเหนือจากกิจการการขายโดยบุคคล การโฆษณา และการประชาสัมพันธ์ ตัวอย่างกิจกรรมเหล่านี้ได้แก่ การแสดงสินค้า การจัดนิทรรศการสินค้า การสาธิตวิธีการใช้สินค้าและความพยายาม

14. ประสิทธิภาพโครงข่าย หมายถึง ความสามารถในการเชื่อมต่อ ความเร็วในการเชื่อมต่อ ความเร็วในการรับ ส่งข้อมูล ความสามารถในการรักษาข้อมูล ความชัดเจนของเสียงที่รับ-ส่ง ความต่อเนื่องของการใช้โครงข่าย

15. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความรู้ ความสามารถ ความรวดเร็ว และนิสัยของผู้ให้บริการ ที่มีต่อผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ รวมถึงสถานที่ให้บริการ จำนวนเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีจำหน่าย

16. ความหลากหลายของการส่งเสริมการขาย หมายถึง ความแตกต่างของการส่งเสริมการขาย เพื่อให้ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ สามารถเลือกใช้ให้สอดคล้องกับความต้องการ