

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สังคมไทยในชนบทส่วนใหญ่เป็นสังคมที่เกี่ยวข้องกับภาคเกษตรกรรม ประชากรมีรายได้จากการทำมาหาเลี้ยงชีพของตน ซึ่งถือได้ว่าเป็นการหาเลี้ยงชีพในลักษณะของ “เศรษฐกิจแบบพอเพียง” ดังพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เมื่อวันที่ 4 ธันวาคม พ.ศ. 2540 ซึ่งหมายถึง การดำรงชีวิตอุ้มชูตัวเองให้ได้มีพอเพียงกับตัวเอง มีความเป็นอยู่แบบพอมีพอกิน และหากมีบางอย่างที่ผลิตได้มากกว่าความต้องการ ก็ขายได้ในที่ไม่ห่างไกลและไม่ต้องเสียค่าขนส่งมากนัก ดังนั้น ราษฎรหรือประชากรส่วนใหญ่ของประเทศจึงมีรายได้ในลักษณะพออยู่พอกิน และดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข ยานพาหนะประเภทหนึ่งที่เป็นที่นิยมของคนไทยคือ รถจักรยานยนต์ ซึ่งถือว่าเป็นยานพาหนะที่ให้ความคล่องตัวในการเดินทางสูงมีขนาดเล็กเหมาะกับการเดินทางไปยังสถานที่ที่มีระยะทางไม่ไกลนัก มีความปลอดภัย และที่สำคัญคือ มีราคาที่เหมาะสมกับรายได้ของประชากรส่วนใหญ่ของประเทศ จากข้อมูลของกรมการขนส่งทางบก ปี พ.ศ. 2544 พบว่าร้อยละ 85 ของผู้ใช้รถจักรยานยนต์ เป็นผู้ที่มีภูมิลำเนาหรือตั้งรกรากอยู่ที่ต่างจังหวัด พบว่าร้อยละ 76 ของผู้ใช้รถจักรยานยนต์ เป็นผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน (ประยุทธ์ ชุมพล. 2552 : ออนไลน์) สิ่งที่ทำให้รถจักรยานยนต์ในประเทศไทยมีอัตราการเติบโตอย่างมากรุนแรงนั้น เนื่องจากสภาพทางภูมิศาสตร์และโครงสร้างเศรษฐกิจของประเทศเอื้ออำนวย โดยเฉพาะทางด้านภูมิศาสตร์ ประเทศไทยมีประชากรกว่า 65 ล้านคน มีพื้นที่เป็นที่ราบเสียเป็นส่วนใหญ่ แต่เส้นทางคมนาคมยังพัฒนาไม่ทั่วถึง รถจักรยานยนต์จึงกลายเป็นพาหนะที่สะดวกที่สุด ในประเทศไทย รถจักรยานยนต์ถูกผูกขาดโดยบริษัทญี่ปุ่น 4 ยี่ห้อ คือ ฮอนด้า คาวาซากิ และซูซูกิ โดยเริ่มเข้ามาวางตลาดในประเทศไทยเมื่อ 30 ปีก่อน ซึ่งก่อนหน้านี้รถจักรยานยนต์ที่รู้จักกันส่วนใหญ่มาจากยุโรป ไม่ว่าจะเป็นไทรอัมพ์หรือ บีเอ็มดับเบิลว แต่ด้วยความที่ญี่ปุ่นมีราคาถูก ได้รับการพัฒนาสินค้าในรูปแบบใหม่ และมีขนาดเหมาะสมกับสรีระชาวไทย ทำให้ประสบความสำเร็จในประเทศไทยเช่นเดียวกับประเทศอื่นๆทั่วโลกตลาดการแข่งขันของรถจักรยานยนต์จึงเติบโตอย่างรวดเร็วต่อเนื่องจากปี 2541 หลังวิกฤติเศรษฐกิจเป็นต้นมาและขึ้นสูงสุดใน ปี 2547-2548 และกลับซบเซาลงในปี 2549 ในปี 2550 นี้ภาวะซบเซาทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่องในเดือนมกราคมปี 2551 มีปริมาณกระเตื้องขึ้นจนสร้างสถิติสูงสุดในรอบ 6 เดือน ด้วยยอดการจดทะเบียนโดยรวมทั้งสิ้นกว่า 1.43 แสนคัน ทั้งนี้เนื่องมาจากปัจจัยด้านความชัดเจนทางการเมือง ส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นในการบริโภค ประกอบกับเป็นช่วงของฤดูการขาย ทำให้ค่ายผู้ผลิตผลักดันกิจกรรมการตลาด เพื่อสร้างแรงจูงใจต่อ

กลุ่มเป้าหมาย และด้วยปัจจัยดังกล่าวนี้ส่งผลให้ตลาดในไตรมาสแรกมีความตื่นตัวและคึกคักต่อเนื่อง โดยเฉพาะการวางตลาดรถรุ่นใหม่ พร้อมการจัดแคมเปญต่างๆ เพื่อส่งเสริมการขายของบรรดาค่ายผู้ผลิต (บริษัท เอ.พี.ฮอนด้า จำกัด) ในปี 2551 รถจักรยานยนต์แบบ เอ.ที. (Automatic Transmission) หรือแบบเกียร์อัตโนมัติ มีปริมาณการจดทะเบียน 396,061 คัน เทียบเท่าสัดส่วนตลาดร้อยละ 45 เดิมโตเพิ่มขึ้นจากในช่วงเดียวกันของปี 2550 คิดเป็น ร้อยละ 2 และรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติเป็นกลุ่มรถประเภทเดียวเท่านั้นที่มีสัดส่วนตลาดเพิ่มสูงขึ้น โดยเป็นรองเพียงรถครอบครัวที่มีสัดส่วนตลาดร้อยละ 50 ซึ่งแสดงถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงไป เน้นความสะดวกสบายมาก ทั้งนี้ยอดขายที่ก้าวกระโดดอย่างมากของรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัตินี้ ถือเป็นปัจจัยหรือสาเหตุสำคัญ ที่ทำให้อยอดขายรวมของรถจักรยานยนต์ยังคงขยายตัวร้อยละ 4.7 ในช่วง 7 เดือนแรกปีนี้ทำให้ปัจจุบันค่ายผู้ผลิตต่าง ๆ ได้หันมาผลิตรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติ (เอส.พี.ซูซูกิ จำกัด (มหาชน)) อาจกล่าวได้ว่าการปรับปรุงเทคโนโลยีและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของผู้ผลิตเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้โครงสร้างตลาดรถจักรยานยนต์ในประเทศกำลังมีการเปลี่ยนแปลงอย่างเห็นได้ชัดและมีส่วนช่วยให้ตลาดรถจักรยานยนต์ในประเทศซึ่งกำลังซบเซา มีความเคลื่อนไหวและมีสีสันอยู่ ผู้ผลิตแต่ละค่าย จึงพยายามออกแบบรถจักรยานยนต์ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

จากสถานการณ์ดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้คาดการณ์ได้ว่าตลาดรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติจะมีอัตราการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาว่า ปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อพฤติกรรมและการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติของลูกค้ายในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช่วางแผนในการดำเนินธุรกิจได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยที่ตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมการใช้รถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติของลูกค้ายในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อศึกษาระดับการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติของลูกค้ายในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ายในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
4. เพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติจำแนกตามปัจจัยที่ตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติของลูกค้ายในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

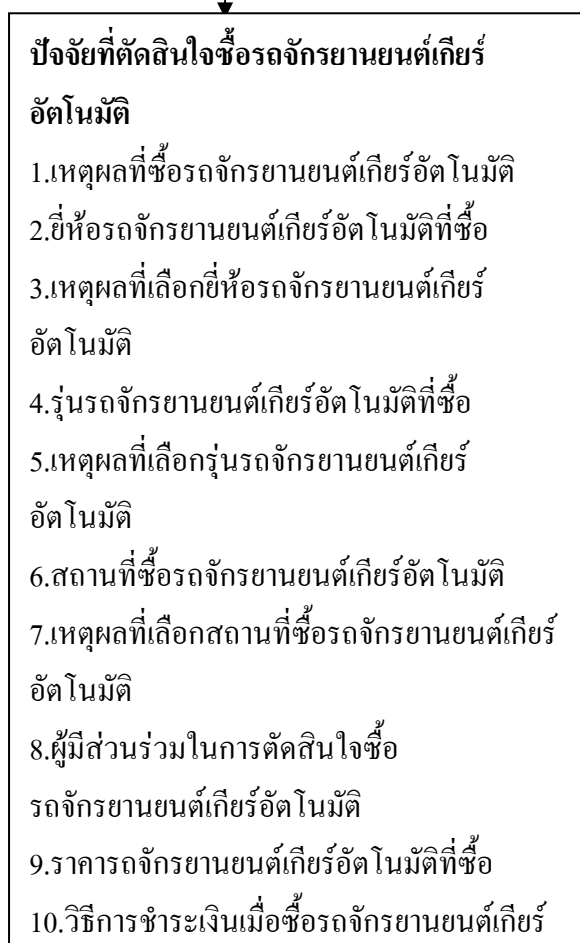
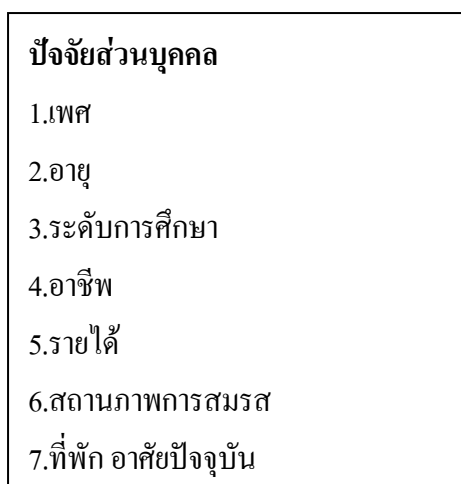
5. เพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติจำแนกตามพฤติกรรมการใช้รถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติ

6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้รถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติของลูกค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

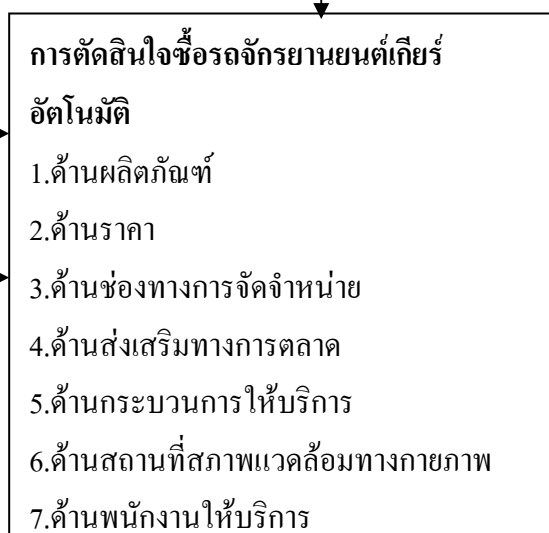
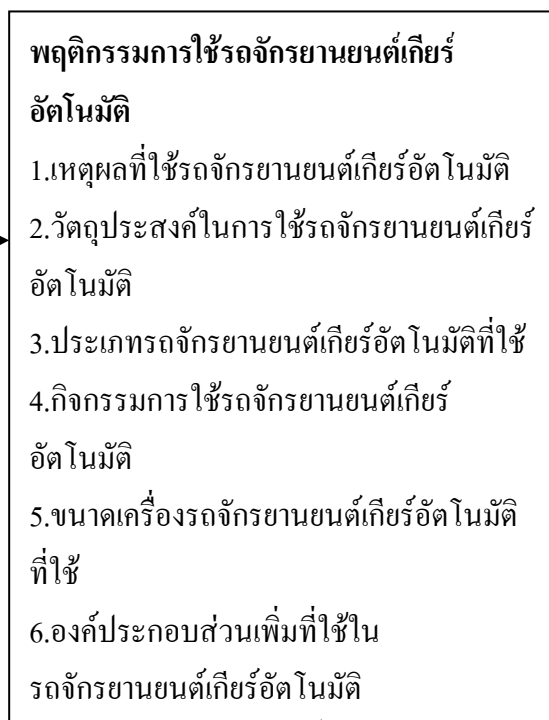
7. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยที่ตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติของลูกค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

## กรอบแนวคิดการวิจัย

## ตัวแปรอิสระ



## ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### สมมุติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยที่ตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมการใช้รถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติที่แตกต่างกันมีระดับการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ำ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่ตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติของลูกค้ำในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ำ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้รถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติของลูกค้ำในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

### ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมและการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติของลูกค้ำในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยมีขอบเขตการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ศึกษา ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรเป็นลูกค้ำในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่ซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติ

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา มีตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

#### 2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

2.1.1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรสและ ที่พักอาศัยปัจจุบัน

2.1.2 ปัจจัยที่ตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติ ได้แก่ ปัจจัยตัดสินใจที่ซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติ ยี่ห้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติที่ซื้อ เหตุผลการเลือกยี่ห้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติ รุ่นรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติที่ซื้อ เหตุผลการเลือกรุ่นรถจักรยานยนต์รถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติ สถานที่ซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติ เหตุผลการเลือกสถานที่ซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติ ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติ ราคาการรถจักรยานยนต์รถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติซื้อ และวิธีการชำระเงินเมื่อซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติ

#### 2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

2.2.1 พฤติกรรมการใช้รถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติ ได้แก่

2.2.1.1 เหตุผลในการใช้รถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติ

2.2.1.2 วัตถุประสงค์ในการใช้รถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติ

2.2.1.3 ประเภทรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติที่ใช้

2.2.1.4 กิจกรรมในการใช้รถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติ

- 2.2.1.5 ขนาดเครื่องรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติที่ใช้
- 2.2.1.6 องค์ประกอบส่วนเพิ่มที่ใช้ในรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติ
- 2.2.2 การตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติได้แก่
  - 2.2.2.1 ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)
  - 2.2.2.2 ด้านราคา (Price)
  - 2.2.2.3 ด้านช่องทางการจำหน่าย (Place)
  - 2.2.2.4 ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion)
  - 2.2.2.5 ด้านสถานที่สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment )
  - 2.2.2.6 ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)
  - 2.2.2.7 ด้านพนักงานให้บริการ (People)
- 3. ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ร้านขายรถจักรยานยนต์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- 4. ขอบเขตด้านระยะเวลา เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างในเดือนเมษายน-พฤษภาคม 2552

#### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมและการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติของลูกค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. ทำให้ทราบถึงระดับการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติของลูกค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้รถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติของลูกค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
4. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยที่ตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติของลูกค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
5. ทำให้ทราบ ถึงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้รถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติกับการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติของลูกค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
6. นำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลและแนวทางในการสร้างกลยุทธ์ทางการตลาดของรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติ

#### นิยามศัพท์เฉพาะ

**ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึงสิ่งที่เป็นองค์ประกอบของบุคคลเช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ และที่พักอาศัยปัจจุบัน

**ปัจจัยที่ตัดสินใจซื้อ** หมายถึง สถานการณ์หรือ เหตุจูงใจที่มีส่วนใช้ในการตัดสินใจซื้อ รถจักรยานยนต์โดยมีสิ่งกระตุ้นที่อยู่ในกล่องคำของบุคคล ได้แก่ เหตุผลที่ซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติ ยี่ห้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติที่ซื้อ เหตุผลการเลือกยี่ห้อ รุ่นรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติที่ซื้อ เหตุผลการเลือกรุ่น สถานที่ซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติ เหตุผลการเลือกสถานที่ซื้อ ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ ราคาจักรยานยนต์ที่ตัดสินใจซื้อและวิธีการชำระเงินเมื่อซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติ

**การตัดสินใจซื้อ** หมายถึง การตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติโดยพิจารณาในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และด้านพนักงานให้บริการ

**พฤติกรรมการใช้รถจักรยานยนต์** หมายถึง การกระทำที่เกี่ยวข้องกับการใช้รถจักรยานยนต์ เกียร์อัตโนมัติของลูกค้า ได้แก่ เหตุผลในการตัดสินใจใช้ วัตถุประสงค์ในการใช้ ประเภทรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติที่ใช้ กิจกรรมในการใช้รถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติขนาดเครื่องรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติที่ใช้ และองค์ประกอบส่วนเพิ่มที่ใช้ในรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติ

**รถจักรยานยนต์ เกียร์อัตโนมัติ** หมายถึง รถจักรยานยนต์ 2 ล้อที่ขับเคลื่อนโดยการใช้ระบบสายพานเช่น รถจักรยานยนต์ฮอนด้า รุ่นคลิก รถจักรยานยนต์ยามาฮ่า รุ่นมีโอ และรถจักรยานยนต์ ชูซูกิ รุ่นเสตีป

**ลูกค้า** หมายถึง ผู้ที่ซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติ ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

**ยี่ห้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติที่ซื้อ** หมายถึง ชื่อหรือตราของรถจักรยานยนต์ที่ใช้เรียก ได้แก่ ยี่ห้อ ฮอนด้า ยี่ห้อยามาฮ่า ยี่ห้อ ชูซูกิ เป็นต้น

**เหตุผลที่เลือกยี่ห้อ** หมายถึง สาเหตุที่ตัดสินใจซื้อยี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่ง ได้แก่ การเชื่อมั่นในคุณภาพ การเลือกตามเพื่อน การมีสินค้าให้เลือก ราคาถูก เลือกตามครอบครัว มีศูนย์บริการเยอะและชอบเป็นส่วนตัว

**รุ่นรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติที่ซื้อ** หมายถึง ชื่อเฉพาะที่ใช้เรียกรถจักรยานยนต์ที่ผลิตออกมาได้แก่ รถจักรยานยนต์ฮอนด้ารุ่นแอร์เบลค ฮอนด้ารุ่นคลิก ยามาฮ่ารุ่นนูโว ยามาฮ่ารุ่นฟิโน ชูซูกิ รุ่นเสตีปและชูซูกิรุ่น สกายไดร์ฟ

**สาเหตุการเลือกรุ่นรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติ** หมายถึงสาเหตุที่ตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติรุ่นใดรุ่นหนึ่ง เช่น สาเหตุ เพราะสวย ประหยัดน้ำมัน ซื้อตามเพื่อนหาอะไหล่ง่าย ราคาถูก และเป็นทีนิยม

**สถานที่ซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติ** หมายถึงสถานที่ใดก็ได้ที่จำหน่ายรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติและลูกค้าซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติในสถานที่ดังกล่าวได้แก่ตัวแทนจำหน่ายห้างสรรพสินค้า ร้านค้าทั่วไป บู๊ทที่มาแสดงและธนาคาร

**เหตุผลการเลือกสถานที่ซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติ** หมายถึง สาเหตุที่ลูกค้าเลือกสถานที่ซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติสถานที่ใดสถานที่หนึ่งเพราะได้แก่ ใกล้บ้าน มีสินค้าให้เลือก บริการดี มีบริการหลังการขาย มีอะไหล่พร้อม พนักงานต้อนรับดี จัดร้านสวยงามและราคาถูก

**ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติ** หมายถึง บุคคลที่สามารถตัดสินใจซื้อหรือมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติได้ แก่ตัวเอง ครอบครัว เพื่อน ผู้นำชุมชน และพนักงานขาย

**ราคารถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติที่ซื้อ** หมายถึง จำนวนเงินที่ลูกค้าต้องจ่ายเพื่อแลกกับรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติ ได้แก่ ราคาไม่เกิน 30,000บาท 30,001-40,000บาท 40,001-50,000บาท และ 50,001 บาทขึ้นไป

**วิธีการชำระเงินเมื่อซื้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติ** หมายถึงวิธีการหรือช่องทางที่ลูกค้าเลือกที่จะจ่ายค่าสินค้า ได้แก่ จ่ายเงินสด ผ่อนชำระเป็นงวด และจ่ายเงินสดระยะสั้นไม่มีดอกเบี้ย

**เหตุผลที่ใช้รถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติ** หมายถึง การพิจารณาที่จะใช้รถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติโดยมีเหตุผลต่าง ๆ ได้แก่ รูปร่างสวย ประหยัดน้ำมัน เป็นที่นิยม ราคาถูกและสะดวกในการขับขี่

**วัตถุประสงค์การใช้รถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติ** หมายถึงจุดมุ่งหมายที่จะนำรถจักรยานยนต์ที่ซื้อไปใช้การใด เช่น เพื่อสะสม ใช้ส่วนตัว ใช้เป็นพาหนะเดินทางและใช้ในครอบครัว

**ประเภทรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติ** หมายถึง รถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติใหม่และรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติมือสอง ได้แก่ รถใหม่ป้ายแดง รถมือสอง อายุไม่เกิน 3 ปี และรถมือสองอายุ 3 ปีไม่เกิน 5 ปี

**กิจกรรมที่ใช้รถจักรยานยนต์รถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติ** หมายถึง ภารกิจต่าง ๆ ที่กระทำโดยใช้รถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติ เป็นพาหนะได้แก่ ใช้ไปทำงาน ใช้ซื้อของ ใช้เป็นรถรับจ้างและใช้ให้เช่า

**ขนาดเครื่องรถจักรยานยนต์ที่ใช้** หมายถึง ขนาดซีซี ของเครื่องรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติที่ต้องการใช้ได้แก่ ขนาดเครื่องยนต์ไม่เกิน 100 ซีซี ขนาด 101-110 ซีซี ขนาด 111-125 ซีซี ขนาด 126-135 ซีซี และขนาด 136-150 ซีซี



**องค์ประกอบส่วนเพิ่ม** หมายถึง ส่วนประกอบของรถจักรยานยนต์ที่มีมาให้ นอกเหนือจากรถจักรยานยนต์ตัว ๆ ไป เช่น ก่องเก็บของใช้ ระบบกันขโมย และเครื่องเสียง

**ด้านผลิตภัณฑ์** หมายถึง ตัวสินค้า ได้แก่รูปร่าง ขนาดเครื่องรถจักรยานยนต์ รุ่นรถจักรยานยนต์ ระบบความปลอดภัย การบำรุงรักษาและยี่ห้อรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติ

**ด้านราคา** หมายถึงสิ่งที่กำหนด มูลค่าของผลิตภัณฑ์ ในรูปของเงินตรา ผู้บริโภคจะใช้ราคาเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินคุณภาพและคุณค่าของผลิตภัณฑ์ และคาดหวังว่าจะได้รับการกำหนดราคาที่เหมาะสมกับสินค้า ที่จะจูงใจให้เกิดการซื้อ รวมถึงระยะเวลาในการผ่อนชำระ ได้แก่ ราคาระมัดเงินสด ราคาระมัดเงินดาวน์ อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาในการผ่อนชำระ และราคาเมื่อขายเป็นมือสอง

**ด้านช่องทางการจำหน่าย** หมายถึง สถานที่ทำเลที่ตั้งของตัวแทน/ผู้จำหน่ายรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของผู้แทนจำหน่าย การมีรถจักรยานยนต์ให้เลือก สถานที่ของโชว์รูมเดินทางไปมาสะดวก การมีศูนย์บริการครบวงจร การบริการหลังการขาย และการจัดกิจกรรมในเทศกาลและในสถานศึกษา

**ด้านส่งเสริมการตลาด** หมายถึง หมายถึง สิ่งจูงใจหรือกิจกรรมในการสื่อสารเพื่อให้เกิดการรับรู้ ข่าวสารเกี่ยวกับการขายรถจักรยานยนต์ การสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรและการให้บริการด้านต่าง ๆ ได้แก่ การมีของแถมน่าสนใจ การรับประกันหลังการขาย การมีส่วนลด การมีรถให้ทดลองขับ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ การมีบัตรสมาชิกและการจัดกิจกรรมทางสังคม

**ด้านกระบวนการให้บริการ** หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การบริการที่รวดเร็ว การมีบริการที่ครบวงจร มีการดูแลก่อนและหลังการขาย มีการบริการที่ถูกต้อง บริการด้วยความจริงใจและมีการดูแลที่เท่าเทียมกัน

**ด้านสถานที่สภาพแวดล้อมทางกายภาพ** หมายถึง สภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในของร้าน/ตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์เกียร์อัตโนมัติ ได้แก่ สภาพแวดล้อมได้รับการดูแลสะอาด เป็นระเบียบ มีที่พักลูกค้า มีสิ่งอำนวยความสะดวก มีการแยกแผนกชัดเจน สถานที่พักลูกค้ามีความปลอดภัย และมีที่จอดรถพอเพียง

**ด้านพนักงานให้บริการ** หมายถึงพนักงานผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ประกอบด้วย การจำนวนมีพนักงานพอเพียง พนักงานมีความชำนาญ เต็มใจให้บริการ มีการติดตามหลังการขาย มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ การแต่งกายเป็นระเบียบและบริการด้วยความรวดเร็ว