

## บทคัดย่อ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	เส้นทางการตัดสินใจซื้อบัตรคอนเสิร์ตศิลปินเกาหลีของกลุ่มแฟนคลับ
ชื่อผู้เขียน	นางสาวธัญลักษณ์ ทองศรี
ชื่อปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (นิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการสื่อสาร)
ปีการศึกษา	2562

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเส้นทางการตัดสินใจซื้อบัตรคอนเสิร์ตศิลปินเกาหลีของกลุ่มแฟนคลับ และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และความคาดหวังในอนาคตในการซื้อบัตรคอนเสิร์ตเกาหลีของกลุ่มแฟนคลับ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรายละเอียดข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่ม แฟนคลับที่ตัดสินใจซื้อบัตรคอนเสิร์ตศิลปินเกาหลี จำนวน 10 ราย

ผลการวิจัยเส้นทางการตัดสินใจซื้อบัตรคอนเสิร์ตศิลปินเกาหลีของกลุ่มแฟนคลับ พบว่า 1) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่าน 2 ช่องทางคือ การติดตามข่าวสารโดยสื่อบุคคลและการติดตามข่าวสารโดย ระบบอินเทอร์เน็ต 2) การดึงดูดใจ พิจารณาเปรียบเทียบข้อมูลก่อนการตัดสินใจซื้อในเรื่องราคาบัตร ผังที่นั่ง และสิทธิพิเศษต่างๆ 3) การหาข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของศิลปินและการซื้อบัตรคอนเสิร์ตศิลปิน เกาหลีจากช่องทางสื่อออนไลน์ สอบถามข้อมูลจากบุคคลอื่นหรือสอบถามจากผู้จัดโดยตรง 4) การตัดสินใจ ซื้อบัตรคอนเสิร์ตศิลปินเกาหลีของกลุ่มแฟนคลับ ซึ่งส่วนใหญ่สามารถตัดสินใจได้ทันทีเพราะเคยมี ประสบการณ์ในการรับชมคอนเสิร์ตของศิลปินเกาหลีมาก่อนแล้ว 5) การแนะนำหรือการบอกต่อ หลังจาก กลุ่มแฟนคลับซื้อบัตรคอนเสิร์ตและรับชมคอนเสิร์ตแล้วเกิดความพึงพอใจจะมีการซื้อบัตรคอนเสิร์ตซ้ำ และแนะนำสถานที่ซื้อบัตรแต่ไม่แนะนำขั้นตอนหรือวิธีการซื้อบัตรคอนเสิร์ตเพราะแต่ละบุคคลมีความเชี่ยวชาญในการซื้อที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยปัญหา อุปสรรค และความคาดหวังในอนาคตในการซื้อบัตรคอนเสิร์ตเกาหลีของกลุ่มแฟนคลับ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่พบส่วนใหญ่มาจากระบบและบุคคล โดยปัญหาจากระบบคือ การซื้อบัตรผ่านทางเว็บไซต์ เมื่อมีคนเข้าใช้งานพร้อมกันเป็นจำนวนมากส่งผลทำให้ระบบล่ม และการสับสน ผู้ใช้งานในการมีสิทธิ์ซื้อบัตรคอนเสิร์ตก่อนโดยวิธีการรันคิวเข้าซื้อด้วยวิธีการสุ่ม ทำให้ กลุ่มแฟนคลับ เกิดความวิตกกังวลในการซื้อบัตรคอนเสิร์ตไม่ทัน ส่วนปัญหาที่พบเกี่ยวกับบุคคล คือ พนักงานกดบัตร คอนเสิร์ตที่หน้าเคาน์เตอร์ไม่มีความชำนาญและประสบการณ์ ทำให้กลุ่มแฟนคลับพลาดโอกาสในการเลือก ซื้อบัตร ส่วนความคาดหวังที่กลุ่มแฟนคลับต้องการให้แก้ไขมี 2 ส่วน คือ ระบบ และ บุคคล ในส่วนของ ระบบ อยากให้มีการ

ปรับปรุงให้สามารถใช้งานได้ง่าย และสะดวกสบายมากที่สุด ส่วนในเรื่องของบุคคล อยากให้บริษัทที่เป็นตัวแทนจำหน่ายบัตรคอนเสิร์ตมีการเทรนด์พนักงานและคัดเลือกพนักงานเพื่อทำหน้าที่ในการจำหน่ายบัตรคอนเสิร์ตที่มีความชำนาญและประสบการณ์โดยเฉพาะ

## ABSTRACT

<b>Title of Independent Study</b>	The decision choice of Korea's idol concert ticket purchasing of fandom
<b>Author</b>	Miss Thanyalak Thongsri
<b>Degree</b>	Master of Arts (Communication Arts and Innovation)
<b>Year</b>	2019

---

This research aims to study the decision choice of Korea's idol concert ticket purchasing of fandom and to study the problem, difficulty and expectation of fandom in Korea's idol concert ticket purchasing in the future based on qualitative research, collected data in depth interview with fandom sampling as 10 people.

The result of decision choice of Korea's idol concert ticket purchasing of fandom research had observed that 1) Aware with 2 influenced choices consist of interpersonal communication and social media. 2) Appeal by consider comparing before decision with the price, seat position and also privilege. 3) Ask related with update information of Korea's idol, concert ticket purchasing through social media and interpersonal communication with fandom group or ask directly with organizer. 4) Act in Korea's idol concert ticket purchasing of fandom as most of sampling people can decide instantly to buy the ticket because they had experienced in Korea's idol concert. 5) Advocate of some fandom who had satisfaction after finished ticket purchasing and participated the concert, they might repurchase and guide another fan group the ticket counter but don't suggest the method of ticket purchasing due to anyone has difference skill or liking to dealing.

In addition, the result of problem, difficulty and expectation of fandom in Korea's idol concert ticket purchasing in the future are observed as systems and personal. The systems problem is purchasing through the website that will be failed when they have a crowd of people come to get the ticket in the same time and people are received randomly right to purchase the ticket. Therefore, this method effect to nervousness of fandom that can't buy the ticket on time. The personal problem is ticket counter staff who don't have enough expertise for ticket press affect that fandom miss the chance of seat selection. Besides, expectation of fandom needs to improve as 2 parts. First, systems should be improved to more convenient and comfortable. Second, personal staff should be trained more and also choice the staff who have enough capability and performance in ticket counter.