



## วิเคราะห์รูปแบบและเนื้อหาของเว็บไซต์ [www.circleofasia.com](http://www.circleofasia.com)

เพื่อตอบคำถามว่าเว็บไซต์ที่ให้บริการทางด้านข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวอย่างเช่น เว็บไซต์ [www.circleofasia.com](http://www.circleofasia.com) มีศักยภาพเพียงพอและใช้หลักการสื่อสารตามทฤษฎีการสื่อสารแบบบูรณาการ (IMC) อย่างเต็มที่หรือไม่ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบและเนื้อหาเว็บไซต์ ดังนี้

- 5.1. ชื่อเว็บไซต์และตราสัญลักษณ์
- 5.2. กลยุทธ์ในการสร้างเว็บไซต์ให้มีประสิทธิภาพ
- 5.3. สิ่งปรากฏในเว็บไซต์

### 5.1. ชื่อเว็บไซต์ และ ตราสัญลักษณ์ (Logo)

การตั้งชื่อของ website นั้น เพื่อให้เป็นเอกลักษณ์ว่า เป็น website ที่มีบริการด้านการท่องเที่ยวครบวงจรในทวีปเอเชีย การใช้ชื่อ เซอร์เคิล ออฟ เอเชีย จำกัด เป็นความคิดของคณะผู้บริหารที่นำเอาพื้นที่ ที่บริษัทมีศักยภาพในการปฏิบัติการมาเป็นตัวกำหนดการตั้งชื่อของบริษัท การที่ website ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวพร้อมทั้งให้บริการในหารจำหน่ายสินค้าท่องเที่ยวต่างๆ ที่อยู่ในพื้นที่เขตทวีปเอเชียทั้งหมด ดังนั้น เซอร์เคิล ออฟ เอเชีย จึงหมายถึงการบริการแบบครบวงจรในเขตเอเชีย ซึ่งเป็นพื้นที่ในการทำงาน

ตราสัญลักษณ์ หรือ Logo นับเป็นสิ่งที่สำคัญในการสร้างความจดจำให้กับผู้บริโภค website ที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยวก็เช่นกัน Logo ของบริษัทที่มีความสำคัญมาก เพราะว่าถ้าหากนักท่องเที่ยวสามารถที่จะจดจำตราสัญลักษณ์ ได้ นั้นหมายความว่า website นั้นจะอยู่ในใจหรือในความทรงจำ เมื่อมาพบ Logo นั้นอีกครั้ง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกคุ้นเคย Logo ที่ดีนั้นมีลักษณะดังนี้

- (i) มีรูปแบบที่ถาวร ไม่เปลี่ยนแปลง
- (ii) เรียบง่าย ชัดเจน ไม่ซับซ้อน
- (iii) มีลักษณะพิเศษเฉพาะตัว
- (iv) สื่อความหมายถึงชื่อและความโดดเด่นของบริษัท
- (v) จดจำได้อย่างง่ายดาย ไม่ว่าจะมีความถี่ขนาดใดก็ตาม

- (vi) มี Version ที่มีความละเอียดของจุดสีสูงเพราะสามารถขยายขนาดได้ใหญ่ และพิมพ์ลงบนกระดาษ หรือวัสดุอื่น เพื่อการโฆษณาได้อย่างชัดเจน
- (vii) และมี Version ที่มีความละเอียดของจุดสีต่ำ แม้จะไม่สามารถขยายได้ แต่เนื่องจากมีขนาดเล็กจะทำให้สามารถ download ได้ภายในเวลาที่รวดเร็ว

[www.circleofasia.com](http://www.circleofasia.com) มี Logo หรือตราสัญลักษณ์เป็นวงกลมสีแดง ซึ่งหมายถึงครบวงจร ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Circle ที่แปลว่าเคลื่อนไหวเป็นวงกลม หรือ เคลื่อนที่ไปรอบๆ และ ทำให้เกิดเป็นวงกลม สีแดงหมายถึงดวงอาทิตย์ ซึ่งเป็นความหมายของทวีปเอเชีย ตรงกลางวงกลมสีแดงมีอักษรภาษาอังกฤษ เป็นตัว A สีขาว ย่อมาจากคำว่า Asia ซึ่งใช้แบบของตัวอักษรเป็นแบบ Viner Hand ITC เป็นตัวอักษร Style เอเชียเช่นกัน ตราสัญลักษณ์นี้จะประจำอยู่ส่วนบนสุดของทุกหน้า website เพื่อให้นักท่องเที่ยวหรือผู้เข้าชม website เห็นเป็นจุดแรกเสมอ



## 5.2. กลยุทธ์ที่ใช้ในการสร้าง website ให้มีประสิทธิภาพ

เนื่องจากเว็บไซต์ [www.circleofasia.com](http://www.circleofasia.com) เป็นเว็บไซต์ที่มุ่งเน้นจะนำเสนอข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวเป็นหลัก เน้นการเป็นที่ปรึกษาให้กับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่ต้องการปรึกษาในเรื่องเกี่ยวกับการท่องเที่ยว รวมถึงการวางแผนการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของนักท่องเที่ยวแต่ละคน หรือแต่ละกลุ่ม โดยไม่เน้นการขายสินค้าท่องเที่ยว ดังนั้นกลยุทธ์หรือหลักการในการสร้างเว็บไซต์นี้ จึงเน้นที่ความสมบูรณ์ของข้อมูลข่าวสารให้ครบถ้วนและครอบคลุมใช้งานง่าย และตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการให้เกินกว่าที่นักท่องเที่ยวเหล่านั้นคาดหวัง ส่วนเรื่องที่รองลงมาคือ เรื่องของความสวยงาม

คุณชาณุกิจ ยงปิยะกุล General Manager กล่าวว่า "คือจุดเด่นของ website ก็คือเรามี content ที่ดู professional แน่ๆ ก็คือเราไม่เน้นการขาย (hard sell) หรือว่าเน้นที่จะขายของอย่างเดียวเกินไปเราจะเน้น website ที่ค่อนข้างจะ friendly กับคนที่เข้ามาอ่าน ถึงแม้เค้าจะไม่ต้องการที่จะ book อะไรเลยก็ตาม แต่เค้าต้องการหาข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมใดโรงแรมหนึ่ง หรือว่าข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ destination เช่น ภูเก็ต กรุงเทพ หรือว่าหาดใหญ่อะไรก็ตามเค้าก็จะสามารถเข้ามาดูที่ website แล้วก็หาข้อมูลได้ นี่เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ website ของเซอร์เคิล ออฟ เอเชียมี visitor เข้ามาเรื่อยๆ เพื่อที่จะเข้ามาดูข้อมูลต่างๆ ในขณะที่เดียวกันถ้านักท่องเที่ยวไม่พอใจกับข้อมูลที่มีอยู่ ก็สามารถเขียนอีเมลล์หรือว่าเปิด request เข้ามาถามได้ฟรีไม่ต้องจ่ายเงิน ไม่ต้องวางมัดจำอะไร ไม่ต้องซื้อของ อะไรทั้งสิ้น ก็ตอบได้เราก็จะตอบไปแล้วก็พยายามหา opportunity ที่จะขายไปในตัวด้วยโดยที่ไม่เป็นการบีบบังคับ จุดเด่นเราอยู่ที่คนที่ปลายทางมากกว่าที่จะทำ content ใหม่ๆ ที่ up to date เข้าไป แล้วก็ให้บริการหลังการขายที่เป็นที่พึงพอใจกับลูกค้า ส่วน web technology หรือว่าอะไรก็ตามที่เป็น hi tech หรือว่าหน้าตาสวยงามอะไรพวกนี้เราจะไม่ค่อยเน้นเท่าไร" (ชาณุกิจ ยงปิยะกุล , General Manager , สัมภาษณ์ , มีนาคม 2546)

ในด้านของคุณสมสิทธิ์ สุขกระสานติ เจ้าหน้าที่ตำแหน่ง Web Development Manager กล่าวว่า "ก่อนการสร้างเว็บไซต์ เราจะมีการประชุมกันว่า website ที่ดีควรมีอะไรบ้าง แล้วคนที่เข้ามาดูอยากได้อะไรบ้าง และรวมทั้งดูจาก website ของเมืองนอกที่มีชื่อเสียงในตอนนั้น แล้วเราก็รวบรวมข้อดีต่างๆ ออกมา หมายถึงรวมข้อดีของ website ที่มีชื่อเสียงของต่างประเทศ แล้วก็มาประยุกต์ใช้กับเซอร์เคิล ออฟ เอเชีย (สมสิทธิ์ สุขกระสานติ, Web Development Manager, สัมภาษณ์, มีนาคม 2546)

จากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างพบว่า

"...มองในภาพรวมๆ จากหน้าแรกเนี่ย ผมว่ามันยังขาดสีสันไปนิดนึง มันแข็งๆ เหมือนเป็น website ที่ให้ข้อมูลข่าวสารมากกว่าที่จะเป็นเรื่องการท่องเที่ยว ผมอยากเปิดเข้าไปแล้วแบบมีสีสัน อ่อนโยนกว่านี้ อีกนิดนึง ในลักษณะของการออกแบบ website นะ อันนี้มันเหมือนแบบ เอ๊ะ จะเข้าไป Download ข้อมูล หรือเข้าไปหา Diver อะไรหรือเปล่า ก็คือเป็นทางการไปนิดนึง แต่ในส่วนของข้อมูลแบ่งเป็นสัดส่วนดี กระชับดี ข้อมูลอะไรต่างๆดีมาเลย เครื่องมือต่างๆ ผมหมายถึงปุ่มคลิกอะไรก็ดีใช้ง่าย แต่ในฐานะที่เป็น website ท่องเที่ยว มันน่าจะอ่อนนุ่มกว่านี้ สวยงามกว่านี้ ขาดสีสันไปนิดนึง แต่ว่าในส่วนของข้อมูลอันนี้โอเคเลยครับ..." (สุนทร ทองสะอาด, สัมภาษณ์, กรกฎาคม 2546)

"...ค่อนข้างที่จะเป็นอะไรที่มีครบ การจัดคอลัมน์ต่างๆดูง่าย มีรายละเอียดมาก แต่ว่าน่าจะมีภาษาไทย เพราะว่าคนไทยที่ดู website นี้ เค้าอาจจะไม่ค่อยรู้ภาษาอังกฤษ แต่ว่าเค้าก็มีความอยากรู้รายละเอียด

ด้วย แต่บางที่เค้าก็ไม่เก่งภาษา เค้าเห็นแล้วเค้าอาจจะไม่ใช้บริการเลย เนื่องจากเค้าไม่เก่งภาษาอังกฤษ รวมถึง ประเทศต่างๆ ก็น่าจะมีความคิดคล้ายๆกัน ไม่ใช่แต่เฉพาะคนไทย เพราะว่าเรื่องของการท่องเที่ยวมันไม่ได้จำกัดเชื้อชาติ หรือว่าจำกัดว่า เราทำ website ภาษาอังกฤษนี้ขึ้นมาเพื่อเชิญชวนชาวต่างชาติให้เข้ามาเที่ยวในบ้านเมืองเรา บางทีคนในประเทศเราเองก็อยากรู้ แล้วก็อยากเที่ยวประเทศเราเองด้วยซ้ำ ถ้ามีภาษาไทย ก็จะทำให้ลูกค้าคนไทยเข้าใจด้วย..." (ฐปนีย์ เอียดศรีไชย, สัมภาษณ์, พฤษภาคม 2546)

ดังที่กล่าวแล้วตั้งแต่ต้นว่า เว็บไซต์นี้ เป็นเว็บที่มุ่งเน้นการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวเป็นหลัก ดังนั้น หัวใจในการสร้างเว็บไซต์ให้เป็นที่ดึงดูด จึงอยู่ที่การมีข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวที่ครอบคลุม ถูกต้อง แม่นยำ ทันสมัยอยู่เสมอ โดยทำควบคู่ไปกับการวางรูปแบบที่อ่านง่าย สบายตา และมีความง่ายในการใช้งาน ส่วนเรื่องความสวยงามของตัวเว็บไซต์ เป็นสิ่งที่คำนึงถึงรองลงมา

### 5.3. สิ่งที่ปรากฏใน website ประกอบด้วย

- 5.3.1. ภาษาที่ใช้
- 5.3.2. หน้าหลัก (Home Page)
- 5.3.3. เนื้อหา (Content)
- 5.3.4. ความง่ายในการใช้งาน (Usability)
- 5.3.5. มาตรฐานในการดำเนินงาน
- 5.3.6. การเข้าถึงสินค้าและบริการ (Access Options)
- 5.3.7. ความน่าเชื่อถือ (Trustworthy / Reliable)
- 5.3.8. การโฆษณา (Advertising)

5.3.1. ภาษาที่ใช้ ตั้งแต่เริ่มสร้าง website เจ้าหน้าที่ระดับวางแผนได้มีมติเป็นเอกฉันท์ว่า [www.circleofasia.com](http://www.circleofasia.com) จะใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักเพียงภาษาเดียว โดยดูจากกลุ่มเป้าหมายเป็นหลัก เพราะนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติมีจุดที่เหมือนกันคือการใช้ภาษาอังกฤษในการชม website หรือหาข้อมูลข่าวสารต่างๆจาก website และตัว website ทั่วไปโดยมากแล้วก็จะใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากล

5.3.2. หน้าหลัก (Home Page) ซึ่งหมายถึง พื้นที่ที่จัดแสดงข้อมูลที่ลูกค้าควรรู้ เป็นการแนะนำตัวอย่างกระชับและชัดเจน และ แสดงสินค้าที่ต้องการจะขายหรือสินค้าที่ชวนให้ลูกค้าสนใจ หน้า

ร้านเปรียบเสมือนอาวุธที่ทรงพลังของ website และการออกแบบหน้าร้านที่ดีจะต้องมีองค์ประกอบด้วย

- กระชับ กระจ่าง แจ่มแจ้ง ชัดเจน ไม่สับสน
- ง่ายต่อการใช้งาน คือจัดหมวดหมู่ของสินค้าและบริการให้ชัดเจน ลูกค้าสามารถค้นหาในสิ่งที่ต้องการได้ง่าย และสร้างเส้นทางลัดให้กับลูกค้า เช่น เชื่อมโยงรายการสินค้าไว้กับใบสั่งซื้อสินค้า เป็นต้น
- รวดเร็ว คือ สามารถส่งข้อมูลถึงลูกค้าได้เร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ ไม่ควรให้ลูกค้านั่งรอข้อมูลหน้าเครื่องคอมพิวเตอร์นานเกินกว่า 1 นาที วิธีการคือไม่ใส่ Graphic มากจนเกินไป เพราะจะทำให้เสียเวลาในการ Load
- น่าสนใจ ไม่น่าเบื่อ เมื่อลูกค้าเข้าไปเยี่ยมชม จะรู้สึกว่าเป็นประสบการณ์ที่ดี
- สร้างความประทับใจและดึงดูดให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก
- ผ่านการตรวจสอบมาแล้วอย่างดีจากฝ่ายเทคนิค และยังคงทำการตรวจสอบเป็นประจำ

องค์ประกอบในหน้าเว็บไซต์ ประกอบด้วยสิ่งต่างๆดังนี้

- ภาพที่ดึงดูด เป็นสิ่งสำคัญที่สุด เนื่องจากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน มีความต้องการที่จะเห็นข้อมูลรูปภาพของสถานที่ท่องเที่ยวที่มากที่สุดและเหมือนจริงที่สุดเพื่อการตัดสินใจที่ถูกต้อง เพราะเนื่องจากสินค้าท่องเที่ยวเป็นสินค้าที่ไม่อาจจับต้องได้และไม่สามารถทดลองใช้ก่อนได้ ดังนั้น ข้อมูลรูปภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับนักท่องเที่ยว

“...ชอบดูรูปมากกว่าอ่านข้อมูลที่เป็นตัวอักษรอีก อันนี้สำหรับตัวดิฉันเองนะคะ คือข้อมูลแบบตัวหนังสือก็สำคัญเพราะว่าเราจะได้รับรายละเอียด แต่ว่า ถ้ายิ่งเห็นภาพด้วยเนี่ย จะยิ่ง แหมm อยากรู้อยากไปขึ้นมาเลย เวลาเลือกจะไปไหนเนี่ย ต้องเห็นภาพไม่งั้นไม่แน่ใจให้อ่านมากแค่ไหนก็ไม่แน่ใจ...”

(กุลวดี สุมาลย์นพ, สัมภาษณ์, 4 กรกฎาคม 2546)

- รูปแบบ (Format) การสร้างเว็บไซต์จำเป็นต้องมีรูปแบบที่สวยงาม อ่านง่าย ดูแล้วสบายตา และง่ายต่อการใช้งาน จากการสัมภาษณ์ผู้สร้างเว็บไซต์ของ [www.circleofasia.com](http://www.circleofasia.com) พบว่าเน้นที่ใช้สีฟ้าเป็นหลัก เพราะจะดูสะอาด อ่านแล้วไม่แสบตา ในหนึ่งหน้าจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ เครื่องมือต่างๆทั้งด้านบนและด้านซ้าย เพื่อช่วยให้ผู้เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ใช้งานได้อย่างสะดวก , ส่วนที่สอง คือ เนื้อหา ซึ่งจะแบ่งเป็นตัวอักษร 60 % และข้อมูลรูปภาพ 40%,

ส่วนที่สามคือ Feature Story คือการเขียนแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจและเป็นสินค้าแนะนำในขณะนั้น เช่น สุโขทัย ในเทศกาลลอยกระทง เป็นต้น ส่วนที่สี่คือ Best Deal คือรายการสินค้าส่งเสริมการขาย สินค้าราคาพิเศษต่างๆ ซึ่งทั้งหมดที่กล่าวมานี้รวมอยู่ในหน้าแรกเฉพาะในส่วนที่เป็นประเด็นหลักและน่าสนใจ แต่ในส่วนรายละเอียดทั้งหมดจะอยู่ในหน้าถัดไป ซึ่งเป็นหน้าเฉพาะของหัวข้อนั้นๆ

"...ปัจจุบันนี้เว็บต่างๆก็หน้าตาคล้ายๆกัน แบ่งเป็นส่วนๆคล้ายๆกัน แต่ว่าที่ผมชอบเว็บไซต์นี้ก็เพราะว่าเค้าทำสวยดี สิกิไม่แลบตา ผมเคยเข้าไปดูเว็บหนึ่งเค้าใช้สีส้ม เข้าใจว่าเป็นแบบเอเชียก็ต้องออกโทนแบบนั้น แต่ว่าอ่านๆไปแล้วมันสว่างไป สีมันจ้า ไม่ใช่ของเค้าไม่สวยนะ สวยดีแต่ที่ผมไม่อยากจะอ่านนาน...เว็บของเซอร์เคิล ผมว่ามันใช้ง่ายดีด้วย แต่อาจจะเป็นที่ต่างความคิด ต่างความชอบกัน..." (วิจิต ฒ พัทลุง, สัมภาษณ์, เมษายน 2546)

- Short Cut หมายถึงเครื่องมือต่างๆ ที่ช่วยให้นักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้อย่างสะดวก ง่ายตายและรวดเร็ว เป็นเสมือนดัชนีในห้องสมุดที่บอกให้รู้ว่าถ้าต้องการค้นหาข้อมูลในส่วนไหนให้คลิกเข้าไปได้ที่ Short Cut จะมีอยู่ประจำในทุกหน้า เป็นทางลัดที่ไม่ต้องย้อนกลับไปในหน้าแรก

"...เค้าแยก category ออกมาก่อนข้างละเอียดละ ใช้ง่ายดี คือไม่ว่าจะอยู่ที่ไหนแล้วก็ไม่ต้องย้อนกลับไปหน้าแรก เลือกจากหน้าที่เรากำลังดูอยู่ได้เลย สามก็ชอบเว็บไซต์นี้นะคะ (หัวเราะ)..." (พิศมัย ภัฏการ, สัมภาษณ์, 29 พฤษภาคม 2546)

**CircleOfAsia**

Home | Guides | Features | Bookings | Photos

Top Travel Destination

**Welcome**

**Traveler**

- Join/Sign In
- Essential Asked Questions

**Bookings**

- Best Deals
- Hotels
- Tours & Cruises
- Transfers
- My Trips

**Country Guides**

- Thailand
- Cambodia
- Vietnam
- Laos
- China
- Nepal

**Trips by Activity**

- Beach
- Arts & Culture
- Nature & Adventure
- Health & Spa
- Ball

**Top Destinations**

- Angkor Wat
- Bangkok
- Chieng Mai
- Ho Chi Minh City
- Koh Samui
- Krabi
- Batavia
- Phnom Penh
- Phuket

**Travel Tools**

- News and Updates
- Map of Thailand
- Restaurant Guide
- Recommended Reading
- Temperatures
- Island Travel
- Cambodia Travel
- Thailand Grand Festival 2002
- Related Links

**About**

- Press Releases
- Contact Info
- Our Packages
- Testimonials
- Awards Received
- Site Map

**First time to Circle Of Asia?**  
Sign up for **free membership**.

"We certainly would use Circle of Asia again - a wonderful trip with no hassles for us. Well done!"  
- Sandra Chipps, Australia

**Featured Trip**

**Quest for the Lost City**  
Fly from Bangkok to Siem Reap and unravel the lost ancient city of Cambodia's Angkor Wat, Angkor Thom, Bayon and many more! Admire one of the world's most magnificent structures ever made by human. A private tour. -- [read more](#)

**Coconut Island Package at Chebe Cabana Beach Resort and Spa**  
Samui Island has gained popularity over the past 20 years among foreign tourists as one of the most energetic islands of Thailand in terms of a number of tourists, stylish hotels and all facilities. -- [read more](#)

**Fascinating Mekong Sub-Region, Program II (Thailand / Myanmar / Cambodia / Vietnam)**  
A 12 day expedition to explore the ancient civilization of Thailand, Myanmar, Cambodia and Vietnam. Visit the most fascinating historic and archeological sites in Southeast Asia. -- [read more](#)

**Circle of Asia invited to engage in UNCTAD November 21, 2002**

Circle of Asia Limited, the only Thai company invited by UNCTAD, shared experiences at the Joint UNCTAD-UN ESCAP Asia-Pacific Regional Conference on E-commerce Strategies for Development held in Bangkok on 20-22 November 2002 at the United Nations Conference Center. -- [read more](#)

**The Strange Land**

*Duncan Menzies* unravels the mysteries of travel in the Orient  
Current issue: **The Men Who Would Be Kings** - Travel with a new attitude. -- [read more](#)

**Featured Story**

**Return to the Land of the Happy Dawn**  
It was a warm sunny morning. Under the canopy of a big tree, a group of ladies, most of them in late 50s, were busy snapping up souvenirs before boarding the tram bus. -- [read more](#)

**Cruising the Mekong River**  
At 4 180 kilometers long, Mekong River is the 10th longest river in the world. Your cruise 170 kilometres south to the Cambodian border will take you to places of great beauty and of immense historical significance. -- [read more](#)

**Photo gallery**

Vietnam | N'eo, China | Thailand | Angkor

[More gallery](#)

[e-mail this](#) | [Free Consultation](#)

**THAWTE**  
click here to verify

Circle Of Asia is a travel agent registered with **Tourism Authority of Thailand (TAT)**, License No. 11/2070, and a member of **Association of Thai Travel Agents (ATTA)**

Home | Guide | Features | Bookings | Photos | My Trips | My Account | Customer Support  
CircleOfAsia.com/terms of use | Privacy Policy

รูปภาพที่ 10 : แสดง Home Page

รูปแบบของหน้า Home Page เป็นส่วนที่สำคัญมากสำหรับทุกเว็บไซต์ เพราะเป็นหน้าแรกที่คุณเข้าชม หรือผู้ที่เข้ามาใช้บริการจะพบเป็นหน้าแรก ซึ่งมีส่วนสำคัญในการสร้างความประทับใจให้กับผู้ที่เข้ามาใช้บริการ หน้าแรกหรือที่เรียกว่า home page นี้ เป็นหน้าที่แนะนำเว็บไซต์ว่าเป็นใคร ให้บริการอะไรบ้าง ภายในมีเนื้อหาอะไร นำเสนอสินค้าและข้อมูลที่เป็นประโยชน์ รวมถึงเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการใช้บริการเว็บไซต์

เนื้อหาในหน้า Home Page เป็นเนื้อหาที่นำเสนอเรื่องราวเกี่ยวกับการท่องเที่ยว ซึ่งรวมถึงรายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่ แหล่งท่องเที่ยว และวิธีการเดินทาง ตลอดจนเส้นทางทางการเดินทาง อีกทั้งยังมีการนำเสนอเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น ร้านค้า ร้านอาหาร ภัตตาคาร โรงแรม ที่พัก โปรแกรมการท่องเที่ยวสำเร็จรูป รถเช่า เป็นต้น



Circle of Asia's Customer Support and Business address - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Address http://www.circleofasia.com/support/

Go: Google Search Web Search Site News PageRank Page Info Up

**CircleOfAsia** Home Guides Features Bookings Photos

My Trips My Account Customer Support

Top Travel Destination

Welcome

**Traveler**

- Ann/Sign In
- Reservations Asked Questions

**Bookings**

- Best Deals
- Hotels
- Tours & Cruises
- Transfers
- Ma Trips

**Country Guides**

- Thailand
- Cambodia
- Vietnam
- Laos
- China
- Beijing

**Trips by Activity**

- Beach
- Adventure Culture
- Relaxation & Adventure
- Health & Spa
- Golf

**Top Destinations**

- Angkor Wat
- Bangkok
- Chiang Mai
- Ho Chi Minh City
- Koh Samui
- Krabi
- Pattaya
- Phuket Beach
- Phuket

**Travel Tools**

- Hotels and Updates
- Map of Thailand
- Restaurant Guide
- Recommended Reading
- Temperature
- Thailand Travel
- Cambodia Travel
- Thailand Grand Festival 2007
- Related Links

**About**

- Press Releases
- Corporate Info
- Our Partners
- Testimonials
- Agency Reviews
- Site Map

Home | Customer Support

## Welcome to Our Customer Support

How to contact us

- Via e-mail ([travel@circleofasia.com](mailto:travel@circleofasia.com))
- Call +66 2 650-8655 (Thailand)  
Office Hours 9:30-17:30 Local Time (GMT+7)  
Click [here](#) to see our office time.
- Fax to +66 2 255-7166 (Thailand)
- Mail to:  
**Circle Of Asia Limited**  
889/174 Ploenchit Road,  
17th Fl. Mahatun Plaza Bldg.  
Lumpini Patumwan  
Bangkok 10330, THAILAND

General Support and feedback

- General FAQs**  
See our [Frequently Asked Questions](#).
- Have you forgotten your user name and/or password?**  
Fill this form if you have previously sign up with us, but forgot your user name, your password, or both.
- Do you have any technical problem using this site?**  
Fill this form if you have any trouble accessing some of our web pages or following external links.
- Do you have any travel-related problems or questions about your itinerary?**  
Fill this form if, for example, you need to change your itinerary or cancel your trip.

Our Policies and Privacy Statement

We value your privacy, and will not use your e-mail address or your provided personal information in any unsolicited manner without your explicit permission.

[Free Consultation](#)

Copyright © 2009-2020, Circle Of Asia Limited, Thailand. All Rights Reserved.

Home | Guide | Features | Bookings | Photos | My Trips | My Account | Customer Support

CircleOfAsia.com/terms of use Privacy Policy

รูปภาพที่ 11: แสดงหน้า Customer Support ซึ่งเป็นหน้าย่อยของ Home Page

หน้า Home page ยังประกอบด้วยหน้าย่อยซึ่งมีชื่อว่า Customer Support จะเห็นว่าหน้าดังกล่าวนี้ เป็นหน้าที่มีความสำคัญสำหรับลูกค้าหรือผู้ที่เข้าเยี่ยมชม website เป็นข้อมูลที่จำเป็นสำหรับลูกค้าในอันดับต้นๆ โดยบรรจุสิ่งที่เป็นข้อมูลพื้นฐานของบริษัทเพื่อให้ลูกค้าสะดวกในการติดต่อ ด้วยประโยค How to contact us ซึ่งแปลว่า จะสามารถติดต่อกับเราได้อย่างไร (เราในที่นี้แปลว่าบริษัท เซอร์เคิล ออฟ เอเชีย จำกัด หรือ [www.circleofasia.com](http://www.circleofasia.com) ) ตามด้วยรายละเอียด อาทิ e-mail address ของบริษัท, เบอร์โทรศัพท์และเบอร์แฟกซ์ของบริษัท, เวลาทำการ และสถานที่ตั้งของบริษัท ส่วนที่สองคือส่วนที่เรียกว่า General Support and feedback ประกอบด้วยหัวข้อย่อยคือ

- General FAQs หรือที่หมายถึง List คำถามและคำตอบที่มีผู้ถามเข้ามาและได้มีการตอบไปแล้ว เพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลอ้างอิง ผู้เข้าชมสามารถเข้าไปดูได้ มีไว้เพื่อการสนทนาโต้ตอบระหว่างผู้เข้าชม website และเจ้าหน้าที่ Travel Consultant เพื่อการเพิ่มเติมข้อมูลระหว่างกันจะได้เป็นไปอย่างสะดวก หรือว่าจะ FAQs กันเองระหว่างผู้เข้าชมและเพื่อนก็สามารถทำได้
- Have you forgotten your user name and / or password : เป็นส่วนที่คล้ายกับเป็นที่เก็บข้อมูลของผู้เข้าชม website ที่เคยเข้าไปลงทะเบียนใน website แล้ว ในกรณีที่ไม่สามารถจำ user name ของตนเอง หรือ password ได้ ในระบบจะมีการบันทึกข้อมูลในส่วนนี้ได้เพื่อสนับสนุนผู้เข้าชมเพื่อความสะดวก และไม่ติดขัดในการเข้าชม website
- Do you have any technical problem using this site : ในกรณีที่ผู้เข้าชม website เกิดปัญหาในด้านเทคนิคในการเข้าชม ก็สามารถที่จะคลิกเข้าไปในส่วนนี้เพื่อสอบถามเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคนิคของ website เพื่อแก้ปัญหาให้ผู้เข้าชมสามารถหาข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวต่อไปได้โดยไม่สะดุดกลางคัน
- Do you have any travel – related problems and questions about your itinerary : ในส่วนนี้ก็เช่นกัน เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้เข้าชมมา website ในกรณีที่มีปัญหาในการวางแผนการเดินทางท่องเที่ยวในทวีปต่างๆ อาจจะมีปัญหาในการวางแผนการเดินทางอย่างต่อเนื่อง และเกิดติดขัดในบางส่วน หรือ อาจจะมีปัญหาในเรื่องของ Itinerary หรือกำหนดการเดินทางที่บริษัทอาจจะจัดไว้ใน package เมื่อผู้เข้าชม website ไม่สามารถเดินทางตาม package นั้นๆได้ หรือว่าเกิดปัญหาในการเดินทางในส่วนใดก็ตาม ผู้เข้าชม website สามารถที่จะเข้าไปในส่วนนี้เพื่อแจ้งปัญหาให้กับทางเจ้าหน้าที่ฝ่าย Travel Consultant ได้รู้ และสามารถแก้ปัญหาได้ทัน่วงที่ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว

### 5.3.3. เนื้อหา (Content)

คุณชาญกิจ ยงปิยะกุล General Manager กล่าวถึงวิธีการทำเนื้อหาว่า "...ทีม content ที่ไปหาข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวประเทศไทยในเอเชียมา update ตลอดเวลา..." ดังนั้น จึงมั่นใจว่า เนื้อหาต่างๆที่นำเสนอจะมีความเป็นปัจจุบันและทันสมัย คุณชาญกิจยังกล่าวอีกว่า "จุดเด่นของ website ก็คือเรามี content ที่ดู professional หน่อยๆ ก็คือเราไม่เน้น hard sell หรือว่าเน้นที่จะขายของอย่างเดียวเกินไปเราจะเน้น website ที่ค่อนข้างจะ friendly กับคนที่เข้ามาอ่าน ถึงแม้เค้าจะไม่ต้องการที่จะ book อะไรเลยก็ตาม แต่เค้าต้องการหาข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมใดโรงแรมหนึ่ง หรือว่าข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ destination เช่น ภูเก็ต กรุงเทพ หรือว่าหาดใหญ่อะไรก็ตามเค้าก็จะสามารถเข้ามาดูที่ website แล้วก็หาข้อมูลได้ อันนี้เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ website ของเรามี visitor เข้ามาเรื่อยๆ เพื่อที่จะเข้ามาดูข้อมูลต่างๆ ในขณะที่เดียวกันถ้าเค้าไม่พอใจกับข้อมูลที่มีอยู่ เค้าก็สามารถเขียนอีเมลล์หรือว่าเปิด request เข้ามาถามได้ ซึ่งอันนี้เค้าก็ถามได้ฟรีไม่ต้องจ่ายเงิน ไม่ต้องวางมัดจำอะไร ไม่ต้องซื้อของ อะไรทั้งสิ้น ก็ตอบได้เราก็จะตอบไปแล้วก็พยายามหา opportunity ที่จะขายไปในตัวด้วยโดยที่ไม่เป็นการบีบบังคับ ซึ่งผมมองว่าจุดเด่นเราอยู่ที่คนที่ปลายทางมากกว่าที่จะทำ content ใหม่ๆที่ up to date เข้าไป แล้วก็ให้บริการหลังการขายที่เป็นที่พึงพอใจกับลูกค้า (ชาญกิจ ยงปิยะกุล , General Manager, สัมภาษณ์, มีนาคม 2546)

คุณธีรพล วงษ์พุดม Editor ของ [www.circleofasia.com](http://www.circleofasia.com) พูดถึงการเขียนเนื้อหา และการนำเสนอข้อมูลของเว็บไซต์ ว่าจะเป็นการเขียนด้วยตนเอง จากการเดินทางไปสำรวจยังสถานที่นั้นๆจริงๆ ไม่ได้นั่งเทียน ไม่ใช่ซื้อมาจากที่อื่น รวมทั้งรูปภาพที่นำมาลงในเว็บไซต์ ก็เป็นภาพที่ถ่ายเองโดยเจ้าหน้าที่ของบริษัทเช่นกัน จะมีเป็นส่วนน้อยประมาณ 30% ที่ติดต่อขอซื้อมาจากช่างภาพที่มีอาชีพและมีฝีมือคร่ำครึ ที่มีผลงานที่มีคุณภาพ และมีลิขสิทธิ์ "...เราจะแตกต่างกันตรงที่เรามีการเขียน article ที่เราเขียนด้วยตัวเอง ไม่ใช่ไปซื้อมาจากที่อื่นแล้วเอามาลง แล้วก็เราจะมีนักเขียนอิสระ ซึ่งเราจะให้เค้าเขียนแล้วส่งงานเข้ามานะฮะ ส่วนภาพที่เห็นต่างๆเนี่ย 30% จะเป็นภาพที่เราซื้อมานะฮะ ที่มีลิขสิทธิ์ ส่วนที่เหลือ 70% เกิดจากการที่เราเดินทางไปยังสถานที่นั้นๆ แล้วก็ถ่ายภาพมาด้วยตัวเอง ส่วนเรื่องการเขียน เราก็จะใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย แล้วก็ข้อมูลจะใหม่ที่สุดแล้วก็พยายามที่จะให้ถูกต้องที่สุด..." (คุณธีรพล วงษ์พุดม, Editor และผู้ควบคุมเนื้อหาในเว็บไซต์, สัมภาษณ์, มีนาคม 2546)

ในการสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ลูกค้าของบริษัท เซอร์เคิล ออฟ เอเชีย จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับเนื้อหา และข้อมูลที่ได้จากเว็บไซต์ ว่า

"..... เร็ว ถูกใจ แล้วก็ตรงประเด็น ข้อมูลที่เราต้องการ หาง่าย รู้สึกพอใจ มี feature ที่สวยงามก็สวย แตกต่างจากที่อื่น คือตรงจุดค่ะ แล้วมีคำอธิบายบางสถานที่ละเอียดดี....."

(ณัฐกาญจน์ เดชวุฒิ, สัมภาษณ์, พฤษภาคม 2546)

การบริการด้านการท่องเที่ยวและให้คำปรึกษา (Travel Consultant service) โดยการให้คำปรึกษานี้ บริษัทฯ มีนโยบายให้คำปรึกษาด้านการท่องเที่ยวและวางแผนการท่องเที่ยวโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆทั้งสิ้น แม้ว่าในท้ายที่สุดแล้วผู้ใช้บริการจะไม่ต้องการซื้อสินค้าและบริการกับบริษัทฯ ก็ตาม

ในการสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ลูกค้ามีความเข้าใจในระบบการให้บริการด้านคำปรึกษาและวางแผนโดยไม่เสียสตางค์

"...เคยเข้าไปในเว็บไซต์แล้วเห็นอันหนึ่งที่เค้าเขียนว่า Free Consultation ก็เลยลองดู ก็โอเคนะ เค้าให้คำปรึกษาจริงๆ หลังจากนั้นยังเคยโทรเข้าไป บอกว่าอยากไปเชียงใหม่ แต่ไม่รู้อะไรเลย เค้าก็ถามรายละเอียดว่าจะไปวันไหน ยังไง เรายกบอกเค้า ให้เค้าช่วยดูโรงแรม ดู flight และให้ช่วยดูราคาทั้งหมด เค้าก็ทำให้นะ แต่ท้ายที่สุดแล้วเราก็ไม่ได้ไป..." (รจนา หล่อวนิชย์, สัมภาษณ์, มิถุนายน 2546)

ผู้วิจัยนำตัวอย่างของการเขียนอีเมลของลูกค้าที่ส่งเข้าไปยังระบบการให้คำปรึกษาโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย (Free Consultation) มาประกอบการให้สัมภาษณ์ เพื่อให้เห็นภาพชัดเจนมากยิ่งขึ้น

**ตัวอย่างการขอข้อมูลของลูกค้า ที่นำมาจากกล่องข้อมูลของแผนก reservation ของ [www.circleofasai.com](http://www.circleofasai.com) เมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2546**

From: veerachai [veerachai@dacon-inspection.com]

Sent: Wednesday, 24 December, 2546 9:56

To: travel

Subject: Tour of Angkor Wat

Dear Sir,

We are interested in taking the tour TPNH0310 of Cambodia for 4 days and 3 nights between 31 December 2003 to 03 January

2004. There will be 2 adults.

Can you please advise the cost total as well as the tour availability for us???

Please also advise how long it takes to get a Thai passport at Central Bangna. My girlfriend does not have a passport and we will definitely need to get one for this trip.

Best Regards,

Veerachai Suvarnapruksa

General Manager

Dacon Inspection Services

Phn: (66) 038-880-788

Fax: (66) 038-880-727

Mob: (66) 01-523-9347

Eml: [veerachai@dacon-inspection.com](mailto:veerachai@dacon-inspection.com)

และตัวอย่างในการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยว และ การตอบข้อสงสัยจากเว็บไซต์กลับไปยัง  
นักท่องเที่ยว วันที่ 17 ธันวาคม 2546

From: [Info@ThailandGrandFestival.com](mailto:Info@ThailandGrandFestival.com)

Sent: Wednesday, 17 December, 2546 12:43

To: [pnatt@hotmail.com](mailto:pnatt@hotmail.com)

Subject: Re: Request

----- Original Message -----

Reference# TAT004228

Request for: Information

Name: Nattaya Piyana

Country: Thailand  
Travel Date: January/1/2004  
Trip Duration: 2 Days  
Number of people  
Adults: 4  
Children: 0  
Children ages:

Questions: I would like to have the telephone number of TOT staff at Betong (Yala) and more information about interesting place or festival event because I plan to visit there on New Year holiday ka. Thank you so much !

--

Dear Ms. Piyanara,

Thank you for your request.

For more information about Yala province (how to get there, attractions, accommodation etc.), please visit this web site:

[http://www.tourismthailand.org/about\\_thailand/provincial\\_guides/south/index.php?province=YALA](http://www.tourismthailand.org/about_thailand/provincial_guides/south/index.php?province=YALA)

For more information about this province, please contact directly TAT's office (Tourism Authority of Thailand) in Bangkok. Here are the contact details:

TAT Head Office

Tourism Authority of Thailand

1600 New Phetchaburi Road, Makkasan, Ratchathewi , Bangkok 10400, THAILAND

Tel: 6602 250 5500 (120 automatic lines)

Fax: 6602 250 5511

<http://www.tourismthailand.org> E-mail Address: [center@tat.or.th](mailto:center@tat.or.th)

For more information about festivals and special events held in Thailand in year 2004, please visit this web site:

<http://www.thailandgrandfestival.com/festival-list-2004.asp>

For more information about trips, hotels, tours and their prices, please have a look on this web site where is a list of several selected travel agents which are operating in Thailand.

<http://www.thailandgrandfestival.com/links.asp>

All agents are licensed with TAT and are members of Association of Thai Travel Agents (ATTA).

For more information about festivals and special events held in Thailand in year 2003, please visit these web sites. They are official web sites of TAT (Tourism Authority of Thailand):

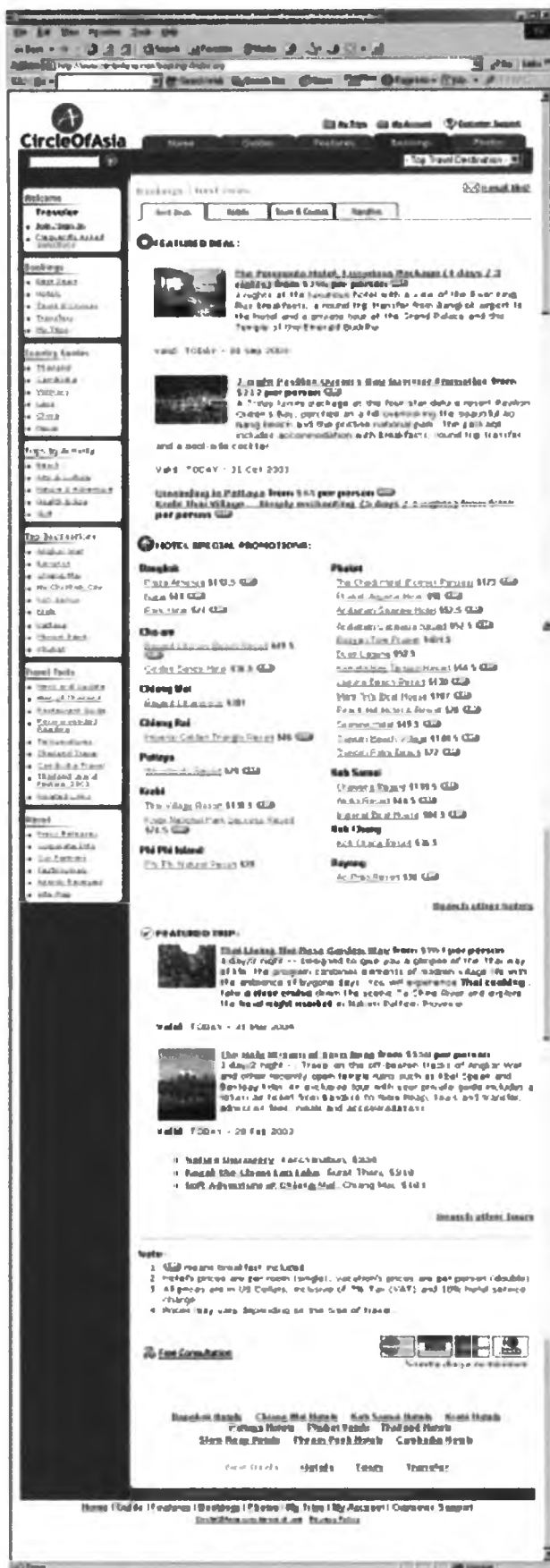
<http://www.thailandgrandfestival.com/calendar.asp>

For more information about Thailand, its tourist destinations and attractions, please have a look on this web site. It is an official web site of TAT (Tourism Authority of Thailand).

<http://www.tourismthailand.org/>

Best regards,

[www.thailandgrandfestival.com](http://www.thailandgrandfestival.com)



รูปภาพที่ 12 : แสดงหน้า Booking



Booking คือส่วนประกอบสำคัญอีกส่วนหนึ่งของ website ซึ่งจะขาดเสียมิได้ หน้า Booking นี้ เป็นช่องทางสำหรับลูกค้า หรือผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชม website และมีความประสงค์ที่จะซื้อสินค้า โดยตรงโดยการคลิกเลือกสินค้าที่สนใจจะซื้อ ซึ่งเราเรียกว่าการทำธุรกรรมผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต หรือการทำการซื้อขายผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตด้วยตัวของลูกค้าเอง โดยในหน้า Booking นี้จะประกอบด้วย รายละเอียดที่สำคัญ เช่น รายละเอียดโดยสังเขปของโรงแรม หรือ ทิวทัศน์ๆ แต่อย่างไรก็ตามลูกค้าสามารถจะคลิกเข้าไปถึงรายละเอียดปลีกย่อยอื่นๆ โดยการคลิกไปที่ชื่อของโรงแรม หรือ รูปภาพ ซึ่งเมื่อคลิกแล้ว ข้อมูลทั้งหมดก็จะปรากฏออกมาให้อ่านอย่างละเอียด นอกจากข้อมูลต่างๆแล้ว ยังมีราคากำกับไว้ ซึ่งจะเป็นการถ่ายทอดลูกค้าที่จะทราบอย่างละเอียด และสามารถดูได้ตลอดเวลาว่า สินค้าที่กำลังสนใจอยู่ในขณะนั้นราคาเท่าไร โดยสามารถเปรียบเทียบราคาได้ตลอดเวลา และสามารถตัดสินใจได้โดยไม่ต้องย้อนกลับไปยังหน้าหลัก

ส่วนที่รองลงมาในหน้า Booking คือส่วนที่เรียกว่า Hotel Special Promotion คือการนำเอารายการสินค้าที่ในขณะนั้น หรือในช่วงเวลานั้น ซึ่งกำลังมี promotion หรือการขายในราคาพิเศษ หรือรายการสมนาคุณพิเศษแก่ลูกค้า เช่น Promotion ของโรงแรม....ซื้อห้องพักในโรงแรม 3 คืน ได้พัก 4 คืน เป็นต้น จะเห็นว่าในส่วน Hotel Special Promotion จะมีชื่อโรงแรมและราคาพิเศษบอกเอาไว้ ลูกค้าสามารถที่จะคลิกเข้าไปดูรายละเอียดทั้งหมดได้เช่นกัน

นอกจากนี้แล้ว หน้า Booking ยังประกอบด้วยส่วนของเรื่องราวที่น่าสนใจ ซึ่งเรียกว่า Feature Trip ซึ่งเป็นบทความที่นักเขียน ทำการเขียนขึ้นโดยอาศัยข้อมูลและประสบการณ์จริงที่ได้ไปเยือนยังสถานที่นั้นๆ แล้วนำมาบอกเล่าให้รับรู้ในลักษณะของบทความที่น่าอ่าน บทความเหล่านั้นนอกจากจะให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโรงแรม หรือทิวทัศน์ๆแล้ว ยังประสมเกร็ดเล็กเกร็ดน้อยที่น่ารู้ไว้อีกด้วย ที่สำคัญการอ่านบทความหรือ feature trip เหล่านี้ยังเป็นเครื่องมือช่วยในการตัดสินใจเลือกสินค้าเหล่านั้น

Booking ยังแยกย่อยได้ดังนี้ คือ

- Best Deal เป็นพื้นที่จัดแสดงข้อมูลสินค้าที่มีราคาพิเศษ เพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกได้อย่างสะดวก เป็นเสมือนการจัดรายการส่งเสริมการขายอย่างหนึ่ง
- Hotel รายชื่อโรงแรมทั้งหมดจะบรรจุอยู่ในส่วนนี้ ประกอบด้วย
  - (i) ที่ตั้งของโรงแรม
  - (ii) รายละเอียดของโรงแรมว่ามีกี่ห้อง
  - (iii) ประเภทของห้องว่ามีประเภทใดบ้าง เช่น Standard, Deluxe , Superior, Suite

- (iv) อุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในห้องและภายในโรงแรม เช่น ห้องออกกำลังกาย ห้องประชุม สระว่ายน้ำ ร้านค้า ร้านอาหาร
  - (v) ราคาในช่วง Season ต่างๆ
  - (vi) ข้อมูลรูปภาพ อันประกอบด้วย รูปด้านหน้าของโรงแรม, รูปห้องพัก, รูปห้องอาหาร และรูปสระว่ายน้ำ
- Tour and cruise ข้อมูลสินค้าท่องเที่ยวที่เป็นแพ็คเกจสำเร็จรูปทั้งทางบกและทางน้ำ ประกอบด้วย
    - (i) รายละเอียดสถานที่ท่องเที่ยว
    - (ii) รายละเอียดของโปรแกรมการท่องเที่ยว (Itinerary)
    - (iii) ราคาสินค้าท่องเที่ยวในแต่ละ Season
    - (iv) ข้อมูลรูปภาพเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ หรือ กิจกรรมการท่องเที่ยวที่จัดขึ้น เช่น การล่องแก่ง , ชีชีช้าง , ล่องแพ เป็นต้น
  - Reservation Information คือ แบบฟอร์มในระบบ เมื่อลูกค้าสามารถตัดสินใจในการเลือกสินค้าที่ต้องการแล้ว ลูกค้าจะต้องใส่ข้อมูลต่างๆลงในแบบฟอร์ม เช่น ชื่อและนามสกุล, วันที่จะเข้าพัก , จำนวนคนที่จะเข้าพัก ผู้ใหญ่กี่คน เด็กกี่คน, สินค้าไหนที่ต้องการ, ราคาของสินค้านั้นๆ ที่กำหนดไว้ในเว็บไซต์ เพื่อให้ระบบส่งกลับไปที่แผนก reservation เพื่อทำการจอง
  - Transfer ข้อมูลการให้บริการเกี่ยวกับการขนส่ง เช่น การเช่ารถ , การเช่าเรือ, ราคาที่แตกต่างกันซึ่งขึ้นอยู่กับจุดหมายปลายทาง , ระยะทาง , ประเภทของรถ และ ประเภทของเรือ



Thailand Hotels - Best Deals for Hotels & Resorts in Thailand - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Address <http://www.circleofasia.com/bookings/best+deals.asp>

CircleOfAsia

Asia Travel with Circle Of Asia My Account Customer Support

Home Guides Features Bookings Photos

go - Top Travel Destination -

Welcome

**Traveler**

- Join / Sign In
- Frequently Asked Questions

**Bookings**

- Best Deals
- Hotels
- Tours & Cruises
- Transfers
- My Trips

**Country Guides**

- Thailand
- Cambodia
- Vietnam
- Laos
- China
- Nepal

**Trips by Activity**

- Beach
- Arts & Culture
- Nature & Adventure
- Health & Spa
- Golf


**Top Destinations**

- Angkor Wat
- Bangkok
- Chiang Mai
- Ho Chi Minh City
- Koh Samui
- Krabi
- Pattaya
- Phnom Penh
- Phuket


Bookings | Best Deals [e-mail this!](#)

Best Deals Hotels Tours & Cruises Transfers

**★ FEATURED DEAL:**

 **The Peninsula Hotel, Luxurious Package (4 days / 3 nights) from \$296 per person <sup>ABF</sup>**  
3 nights at the luxurious hotel with a view of the River King. Plus breakfasts, a round trip transfer from Bangkok airport to the hotel and a private tour at the Grand Palace and the Temple of the Emerald Buddha.

Valid: TODAY - 30 Sep 2003

 **7-night Pavilion Queen's Bay Summer Promotion from \$212 per person <sup>ABF</sup>**  
A 7-day luxury package at the four-star deluxe resort Pavilion Queen's Bay, perched on a hill overlooking the beautiful Ao Nang beach and the pristine national park. The package includes accommodation with breakfasts, round trip transfer and a pool-side cocktail.

Valid: TODAY - 31 Oct 2003

**Unwinding in Pattaya from \$45 per person <sup>ABF</sup>**  
**Krabi Thai Village....Simply enchanting (5 days / 4 nights) from \$308 per person <sup>ABF</sup>**

**📌 HOTEL SPECIAL PROMOTIONS:**

<b>Bangkok</b>	<b>Phuket</b>
<a href="#">Plaza Athenee</a> \$112.5 <sup>ABF</sup>	<a href="#">The Chedi Hotel (Former Pansea)</a> \$123 <sup>ABF</sup>
<a href="#">Nara</a> \$43 <sup>ABF</sup>	<a href="#">Phuket Arcadia Hotel</a> \$90 <sup>ABF</sup>
<a href="#">Park Hotel</a> \$24 <sup>ABF</sup>	<a href="#">Andaman Seaview Hotel</a> \$52.5 <sup>ABF</sup>
<b>Cha-am</b>	<a href="#">Andaman Cannacia Resort</a> \$52.5 <sup>ABF</sup>
<a href="#">Regent Cha-am Beach Resort</a> \$49.5 <sup>ABF</sup>	<a href="#">Banyan Tree Phuket</a> \$401.5
	<a href="#">Dusit Laguna</a> \$52.5

Internet

รูปภาพที่ 13 :แสดง Best Deal

Hotels Reservation Thailand Vietnam, China, Laos, and Cambodia Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Address: http://www.circleofasia.com/bookings/Hotels.asp

CircleOfAsia

Home Guides Features Bookings Photos

My Trips My Account Customer Support

go - Top Travel Destination -

Bookings | Hotels e-mail this!

Best Deals Hotels Tours & Cruises Transfers

Quick Search Advanced Search

Destination: All Date: Jun 5 Budget: Show All

Sort By: Circle's Choice Name/Location go

**Circle's Choice** Our Circle's Choice is a sign of excellence reserved for only the best travel and tourism products. It signifies excellence in service, quality, design, appeal, and, most of all, value for your money.

Search Results of "All Destination" previous | 1 - 10 of 323 | next

Circle's Choices	Hotel/Resort	Price
<p>1. <b>Chedi, Phuket</b></p> <p><b>Facilities</b> Business, Convenient Store, In-door Leisure, InRoom, On-Call Services, Out-door Sports, Restaurant, Safety, Transportation</p> <p><b>Location</b> The Chedi Hotel is located on Pansea Bay.</p> <p><b>Ideal for</b> beach, couple, tourist</p>	<p>USD 123</p> <p><i>Special Promotion</i></p> <p>Select</p>	
<p>2. <b>Peninsula Bangkok, Bangkok</b></p> <p><b>Facilities</b> Business, Convenient Store, Floor, In-door Leisure, InRoom, On-Call Services, Out-door Sports, Restaurant, Transportation</p> <p><b>Location</b> The Peninsula Hotel is located on the banks of the Chao Praya River, approximately 20 minutes drive from Silom.</p> <p><b>Ideal for</b> business, couple, family, family with children, senior, tourist</p>	<p>USD 153</p> <p>Select</p>	
<p>3. <b>Baan Boran Hotel (Former Le Meridien Baan Boran), Chiang Rai</b></p> <p><b>Facilities</b> Business, Convenient Store, In-door Leisure, InRoom, On-Call Services, Out-door Sports, Restaurant, Safety, Transportation</p>	<p>USD 113</p> <p>Select</p>	

Done Internet

รูปภาพที่ 14: แสดง Hotel

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window displaying the CircleOfAsia website. The address bar shows the URL https://www.circleofasia.com/trips/. The website has a navigation menu with links for Home, Guides, Features, Bookings, and Photos. A search bar is located at the top left. The main content area is titled "RESERVATION INFORMATION" and displays details for a reservation with reference number CWT104408. The reservation is for a "Krabi Thai Village... Simply enchanting. 5 days / 4 nights package" for two people, from June 5 to June 9, 2003. The price is USD 616 (THB 24,640). The room request is "Non-smoking" and the bed request is "1 BED". The special request is "Mr. Tossapom Nisthanon (Test)". There are links to "Reserve selected item" and "Delete selected item". A "Free Consultation" button is also visible.

Traveler: Tossapom Nisthanon  
 Microsoft Internet Explorer  
 File Edit View Favorites Tools Help  
 Back Forward Stop Home Search Favorites Media  
 Address: https://www.circleofasia.com/trips/ Go Links  
 Go Search Web Search Site News PageRank Page Info Up Highlight

**CircleOfAsia** My Trips My Account Customer Support  
 Home Guides Features Bookings Photos  
 go - Top Travel Destination -

Welcome  
**toss3820**  
 • [Change sign in](#)  
 • [Frequently Asked Questions](#)

Bookings  
 • [Best Deals](#)  
 • [Hotels](#)  
 • [Tours & Cruises](#)  
 • [Transfers](#)  
 • [My Trips](#)

Country Guides  
 • [Thailand](#)  
 • [Cambodia](#)  
 • [Vietnam](#)  
 • [Laos](#)  
 • [China](#)  
 • [Nepal](#)

Trips by Activity  
 • [Beach](#)  
 • [Arts & Culture](#)  
 • [Nature & Adventure](#)  
 • [Health & Spa](#)  
 • [Golf](#)

Top Destinations  
 • [Anakor Wat](#)  
 • [Bangkok](#)  
 • [Chieng Mai](#)  
 • [Ho Chi Minh City](#)  
 • [Koh Samui](#)  
 • [Krabi](#)  
 • [Pattaya](#)  
 • [Phnom Penh](#)  
 • [Phuket](#)

Home | My Trips  
**RESERVATION INFORMATION**  
**Hi toss3820**  
 Following are the items you have requested to check price/availability or reservation. We normally respond to your request in less than 2 working days. If you have any questions, require further assistant, or would like to change your itinerary, please feel free to let us know.

Reference #	Details
<b>Saved Itineraries - Items and rates are not guaranteed until reservations have been made</b>	
<input type="checkbox"/> <b>CWT104408</b>	<b>Tour Name:</b> <a href="#">Krabi Thai Village... Simply enchanting. 5 days / 4 nights package</a> <b>Package:</b> Two-Person Package (sharing bedroom) <b>Tour Date:</b> 5 Jun 2003 - 9 Jun 2003 <b>No. of Adult:</b> 2 <b>No. of Child:</b> 0 <b>Price:</b> USD 616 (THB 24,640) <b>Room Request:</b> Non-smoking <b>Bed Request:</b> 1 BED <b>Special Request:</b> Mr. Tossapom Nisthanon (Test)

► [Reserve selected item](#) [Delete selected item](#)

[Free Consultation](#)

Done Internet

รูปภาพที่ 15: แสดง Reservation Information

Asia Tours Thailand Laos Nepal China Vietnam and Cambodia Travel Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Home Search Favorites Media Print

Address http://www.circleofasia.com/bookings/Tours.asp Go Links

Google Search Web Search Site News PageRank Page Info Up Highlight

**CircleOfAsia** My Trips My Account Customer Support

Home Guides Features Bookings Photos

go - Top Travel Destination -

Bookings | Tours [e-mail this!](#)

Best Deals Hotels Tours & Cruises Transfers

**Quick Search** [Advanced Search](#)




Destination All Date Jun 5 Duration All

Sort By Circle's Choice Name/Location go

**Circle's Choice** Our Circle's Choice is a sign of excellence reserved for only the best travel and tourism products. It signifies excellence in service, quality, design, appeal, and, most of all, **value for your money.**

**Private Tour** Private Tour means that you will travel in a private transportation with a driver and guide.

Search Results of "All Destination" [previous](#) | 1 - 10 of 116 | [next](#)

Circle's Choices	Tours/Cruises	Price
<input checked="" type="checkbox"/>  <a href="#">Reserve</a>	<b>Cruising the Mekong river</b> (2-Day/1-Night) <i>Circle's choice</i> Cruise leisurely in the longest river of South East Asia on <b>the Pak Ou boat</b> . Dip into the daily life of locals in northern Laos, a part of the country where old traditions still prevail over modernity. Visit the limestone caves that turn into a sanctuary of thousands of Buddha statues and spend a night by Mekong in the traditional Lao style lodge.	USD 200  <i>Special Promotion</i> <a href="#">Select</a>
<input checked="" type="checkbox"/>  <a href="#">Reserve</a>	<b>The Mae Hong Son Valley</b> (3-Day/2-Night) <i>Circle's choice</i> Visit the astonishing Pradaung (long neck) Tribe, an elephant ride and a long-tail boat journey along the Pai River.	USD 368  <a href="#">Select</a>
<input checked="" type="checkbox"/>  <a href="#">Reserve</a>	<b>4-night at the Pavilion Queen's Bay</b> (5-Day/4-Night)	USD 125

Done Internet

รูปภาพที่ 16 : แสดง Tour and Cruise

Transfer Booking Thailand and South East Asia - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Search Favorites Media

Address http://www.circleofasia.com/bookings/Transfer.asp

Go Google Search Web Search Site News PageRank Page Info Up Highlight

**CircleOfAsia** My Trips My Account Customer Support

Home Guides Features Bookings Photos

go - Top Travel Destination -

Bookings | Transfer [e-mail this!](#)

Best Deals Hotels Tours & Cruises Transfers

**Quick Search**

Destination All Name/Location

Date Jun 5 Sort By Name go

**Circle's Choice** Our Circle's Choice is a sign of excellence reserved for only the best travel and tourism products. It signifies excellence in service, quality, design, appeal, and, most of all, **value for your money.**

Search Results of "All Destination" previous | 1 - 10 of 19 | next

Circle's Choices	Name	Price
	<b>Airport to hotel in Phuket (without guide)</b> Pick-up from Phuket Airport to a hotel in Phuket, by private car or limousine.	USD 12 <a href="#">Select</a>
	<b>Bangkok Airport - Cha-Am/Hua Hin</b> Pick-up from Bangkok airport to a hotel in Cha-Am or Hua-Hin, by private car or limousine.	USD 47 <a href="#">Select</a>
	<b>Bangkok Airport - Hotel (private)</b> Pick-up from Bangkok airport to your hotel in Bangkok, by private car or limousine.	USD 26 <a href="#">Select</a>
	<b>Bangkok Airport - Pattaya (private)</b> Private transfer from Bangkok Airport to hotel in Pattaya.	USD 38 <a href="#">Select</a>
	<b>Bangkok Airport - U-tapao Airport</b> Pick-up from Bangkok airport to your hotel in Bangkok, by private car.	USD 49 <a href="#">Select</a>
	<b>Bangkok Airport - Trad</b> Pick-up from Bangkok airport to a hotel in Trad, by private car.	USD 79 <a href="#">Select</a>

http://www.circleofasia.com/bookings/Transfer.asp Internet

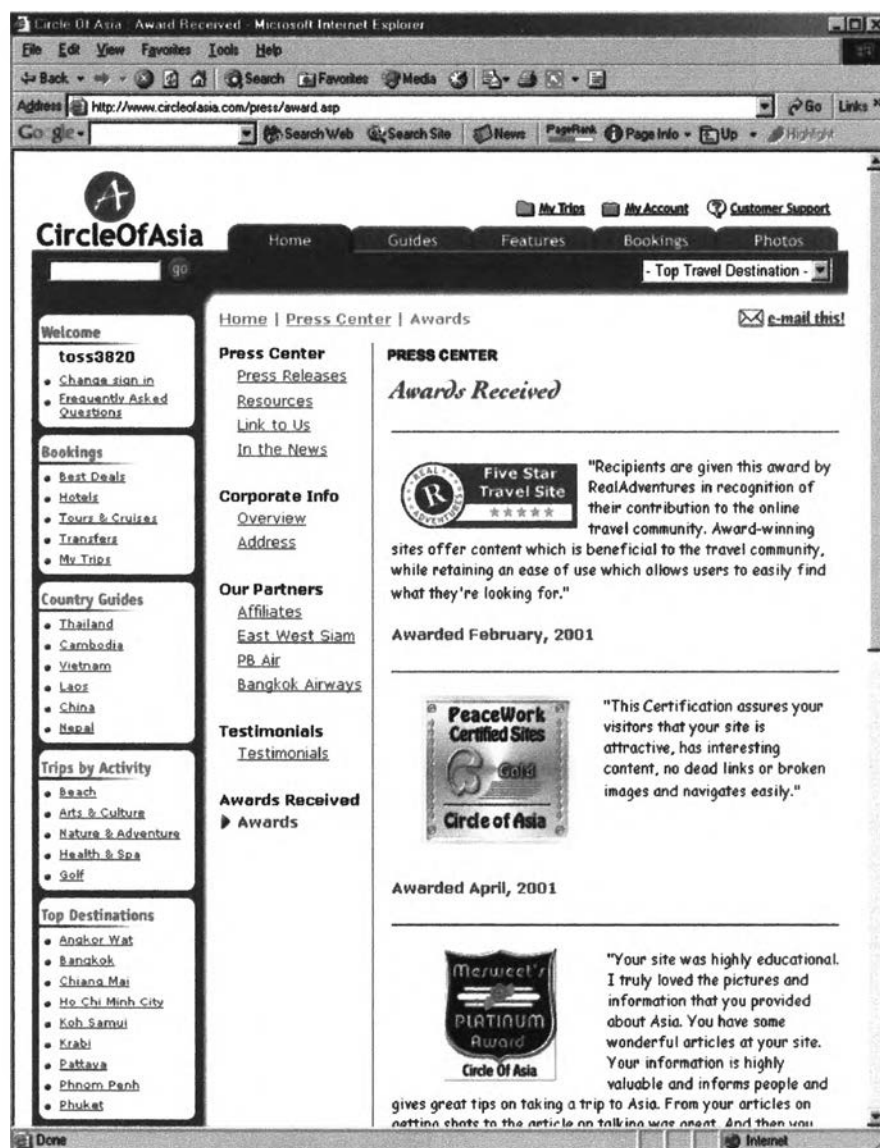
รูปภาพที่ 17 : แสดงรายละเอียด Transfer



รูปภาพที่ 18 : แสดง Feature



5.3.4. ความง่ายในการใช้งาน (Usability) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากอีกประการหนึ่งของเว็บไซต์ทุกเว็บไซต์ เนื่องจากผู้เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ต่างมีความต้องการที่จะค้นหาข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วและถูกต้องแม่นยำ ดังนั้น สิ่งที่ผู้สร้างเว็บไซต์จะต้องคำนึงคือความสะดวกง่ายดายในการใช้งานและการเข้าถึงข้อมูลอย่างรวดเร็ว ถ้าหากขาดองค์ประกอบที่สำคัญยิ่งนี้แล้ว กลุ่มเป้าหมายจะไม่เกิดความประทับใจในการใช้งานของเว็บไซต์และจะไม่ย้อนกลับมาใช้บริการอีกเลย [www.circleofasia.com](http://www.circleofasia.com) ได้รับรางวัลต่างๆมากมายบนอินเทอร์เน็ต ด้านการออกแบบ ความง่ายในการใช้งาน และคุณภาพของเนื้อหาต่างๆ



รูปภาพที่ 19 : แสดงรางวัลต่างๆที่ได้รับ

รางวัลต่างๆที่ได้รับ เป็นเครื่องหมายรับรองมาตรฐานทั้งทางด้านความสวยงาม คุณประโยชน์ของข้อมูลในเว็บไซต์ และความง่ายในการใช้งาน

และจากการสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างพบว่าส่วนใหญ่เห็นว่าเว็บไซต์ เซอร์เคิล ออฟ เอเชีย เป็นเว็บไซต์ที่มีความสะดวกในการทำงาน ใช้งานไม่ซับซ้อน

กลุ่มตัวอย่างท่านหนึ่งกล่าวว่า “แบบว่ามีขั้นตอน 1 2 3 4 5 ในการใช้งาน โดยส่วนตัวผมคิดว่า สะดวกครับ ง่ายดีครับ” (สรณ ทศนสันต์, สัมภาษณ์, 10 มิถุนายน 2546)

กลุ่มตัวอย่างอีกท่านหนึ่งกล่าวว่า “ง่าย แล้วสะดวก แล้วก็ไวด้วยค่ะ” (ณัฐกาญจน์ เดชวุฒิ, สัมภาษณ์, พฤษภาคม 2546)

จากการให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างและจากรางวัลต่างๆที่ [www.circleofasia.com](http://www.circleofasia.com) ได้รับ แสดงให้เห็นถึงความตั้งใจในการออกแบบเว็บไซต์ให้มีคุณภาพที่ได้มาตรฐาน พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน

**5.3.5. มาตรฐานในการดำเนินงาน** การดำเนินธุรกิจจำเป็นต้องมีมาตรฐาน ทั้งในด้านคุณภาพของสินค้า ราคาของสินค้าและ การให้บริการแก่ลูกค้าในทุกด้าน ซึ่งถือว่าเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละองค์กร การรักษามาตรฐานทางธุรกิจ จะส่งผลให้กลุ่มเป้าหมายเกิดความรู้สึกเชื่อมั่นในตัวเองมากยิ่งขึ้น มาตรฐานทางธุรกิจของ [www.circleofasia.com](http://www.circleofasia.com) ประกอบด้วย

- (i) ราคาที่ทัดเทียมกับคู่แข่ง ราคาของสินค้าท่องเที่ยวที่นำเสนอบน website ส่วนมากเป็นราคาที่ใกล้เคียงกัน มีบ้างบาง website ที่เสนอราคาที่ถูกมาก ในลักษณะการตัดราคาแข่งกันขายสินค้า แต่ในส่วนของ [www.circleofasia.com](http://www.circleofasia.com) ราคาที่เสนอขายไม่ใช่ราคาที่ถูที่สุด เป็นราคาที่สมเหตุสมผล ไม่ถูกและไม่แพงจนเกินไป เพื่อเป็นการรักษามาตรฐานของสินค้าท่องเที่ยวและบริการ เพราะถ้าหากจำหน่ายในราคาถูกกว่า website อื่น จะเป็นการตัดราคาตัวเองโดยเน้นไปที่ปริมาณการขายอย่างเดียว ซึ่งไม่ใช่นโยบายการดำเนินงานของ website

คุณวฤศยา มุลตรี ผู้จัดการฝ่ายสินค้า หรือ Product Manager อธิบายถึงราคาของสินค้าในเว็บไซต์ว่า วางอยู่บนมาตรฐาน ไม่ขายตัดราคากับคู่แข่งเพื่อหวังปริมาณ แต่ในขณะเดียวกัน อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้ราคาสินค้าในตลาดการท่องเที่ยวเกิดการแปรปรวน

“.....ในเรื่องราคา บางทีเราก็พบว่าที่อื่นๆ เจ้าขายตัดราคากันมาก แล้วก็ทำให้สินค้าของเรามีราคาสูง แต่จริงๆแล้วที่เราเน้นการไม่ไปตัดราคากับคนอื่น เพราะเราต้องการรักษาความสัมพันธ์อันดี

ระหว่างเรากับทางโรงแรมไว้ เราไม่อยากจะไปแข่งตัดราคากับคนอื่น เพราะจะทำให้ระดับราคากลางในตลาดแปรปรวน.....” (วุฒิชัย มุลตรี, Product Manager, สัมภาษณ์, มีนาคม 2546)

ในส่วนของทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อราคาสินค้าของเซอร์เคิล

“...จริงๆมีความพอใจอยู่แล้วในระดับหนึ่ง เปิดเข้าไปดูเนี่ย เห็นมี awards อะไรต่างๆที่เค้าชมเชยมาอยู่เต็มเลย ก็คิดว่าดีอยู่แล้ว ก็เห็นว่าเค้า update อะไร แนะนำอะไรใหม่ๆมาเรื่อยๆ มีข้อมูลใหม่ๆ มีสถานที่ใหม่ๆมาเสนอ ราคาที่สมเหตุสมผลนะ เวลาไปเปรียบเทียบกับที่อื่นก็ เออ ไม่ค่อยแตกต่างกันเท่าไหร่ ก็คิดว่า ถ้าของเค้าไม่ดี เค้าจะได้รางวัลหรือ...” (รตินันท์ เมตตานันท์, สัมภาษณ์, พฤษภาคม 2546)

(ii) ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ ประกอบด้วย

ก) การตอบคำถามของลูกค้าอย่างถูกต้องและตรงประเด็น คือการที่บริษัทส่งเจ้าหน้าที่ให้ไปมีประสบการณ์ในสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆจริงๆ ไม่ว่าจะไปในประเทศหรือต่างประเทศ จนสามารถนำประสบการณ์นั้นมาอธิบายให้นักท่องเที่ยวเห็นภาพที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด โดยมีภาพที่ถ่ายจากสถานที่จริงประกอบ และจากประสบการณ์ในการให้บริการคำปรึกษาด้านการท่องเที่ยว ทำให้สามารถที่จะผสมผสานและจัดตารางการท่องเที่ยวตามที่นักท่องเที่ยวต้องการได้อย่างลงตัวโดยยึดความต้องการของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ ใช้ความเป็นกันเอง ความจริงใจ และความเป็นเสมือนเพื่อนที่ให้คำปรึกษาแก่เพื่อนให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้

เจ้าหน้าที่ตำแหน่ง Reservation Manager กล่าวว่าการที่จะตอบลูกค้าได้นั้นไม่ใช่เรื่องง่าย เราต้องตอบให้ลูกค้ามองเห็นภาพอย่างชัดเจน ดังนั้น ก่อนที่เราจะถ่ายทอดให้ลูกค้าได้ เราก็จะต้องเห็นจริงและรู้จริงก่อน บริษัทมีนโยบายที่จะส่งเจ้าหน้าที่ออกไปสำรวจเส้นทางและสถานที่ ในแต่ละภูมิภาคอย่างทั่วถึง รวมทั้งไปต่างประเทศด้วย เพื่อการให้ข้อมูลกับลูกค้าจะได้เป็นไปอย่างถูกต้อง แม่นยำ จุดนี้เป็นจุดสำคัญ เพราะเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับบริษัท (อรชชา จันทร์เดช, Reservation Manager, สัมภาษณ์, มีนาคม 2546)

ในส่วนของลูกค้าก็ได้แสดงทัศนคติต่อการทำงานของ Reservation Team ดังนี้

“...เวลาที่เขียนอีเมล หรือโทรเข้าไปถามก็จะได้รับคำตอบที่ดีนะคะ ไม่บังคับซื้อ ดูเป็นมิตรดีทีเดียว คนที่เค้าอธิบายมีความสามารถนะคะ สามารถจินตนาการตามไปได้เลยคะ อย่างเรื่องรีสอร์ทที่กระบี่เนี่ย

ไม่เคยไปเอง แต่เวลาฟังแล้ว เอรารู้สึกว่าเค้ารู้จริงนะ ว่าที่พักอยู่ห่างจากหาดเท่าไร? สระว่ายน้ำกว้างมัย อะไรทำนองนี้ค่ะ..." (กาญจนา ปานมั่งมี, สัมภาษณ์, กรกฎาคม 2546)

"...ก็มีบางนะที่โทรไปถามที่อื่นเรื่องราคาสินค้า หรือเรื่องห้องพักอะไรเนี่ย มีความรู้สึกว่าจะเกรงใจเค้านะถามแล้วไม่ซื้อ น้ำเสียงเค้า หรือคำตอบเค้าทำให้เราอึ้งนะ ...แต่ที่นี้ เออ พอถามเค้าก็ตอบปกติ สุภาพดี ไม่แบบว่ากระพืดกระเพียด ไม่ซื้อก็ไม่ว่าอะไรคุยดี..." (ดวงใจ ว่องไว, สัมภาษณ์, 2 กรกฎาคม 2546)

- ข). ความเร็วในการเข้าถึงข้อมูล (Access Speed) ความเร็วในการเข้าถึงข้อมูล ไม่ เกิน 9 วินาที เป็นความเร็วที่เป็นมาตรฐานของเว็บไซต์ที่ดีทุกเว็บไซต์จำเป็นต้องตระหนักถึงความสำคัญในส่วนนี้

"...เว็บไซต์ของเซอร์เคิลเธอ...อืม ก็โอเคนะ เร็วดี ไม่เคยมีปัญหา เวลาเข้าไปก็ง่ายดี มีหัวข้อให้เลือกเหมือนเป็น Short cut นะ ไม่ต้องไปเริ่มต้นใหม่ อยากดูตรงไหนก็คลิกเข้าไปเลย เครื่องมือเค้าดี..." (ชาริยา ชากร, สัมภาษณ์, 7 มกราคม 2546)

- ค). ข้อความตอบรับอัตโนมัติ (Mail bots) เป็นข้อความภาษาอังกฤษที่เขียนขึ้นโดยเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญทางด้านภาษา เช่น

"This is an automatically generated Delivery Status Notification."

"THIS IS A WARNING MESSAGE ONLY."

"YOU DO NOT NEED TO RESEND YOUR MESSAGE."

อย่างน้อยเมื่อลูกค้าส่งอีเมลล์สอบถามเข้ามา จะมีข้อความเหล่านี้ส่งตอบกลับไปทันทีโดยอัตโนมัติ ลูกค้าก็จะเกิดความพอใจว่าทางผู้ประกอบการรับทราบแล้วว่าลูกค้าต้องการอะไร หรือมีปฏิกิริยาตอบสนอง แล้วหลังจากนั้น Travel Consultant จะตอบคำถามทั้งหมดกลับไปยังลูกค้าอย่างเป็นทางการอีกครั้ง

- ง). ความเร็วในการตอบ / ส่งสินค้า ภายใน 24 ชั่วโมง หรืออย่างช้าไม่เกิน 48 ชั่วโมงในการตอบอีเมลล์ ส่วนการส่งสินค้าให้กับนักท่องเที่ยวหลังจากที่ทำการจองสินค้าแล้ว Reservation Team จะทำการ Confirmed กับนักท่องเที่ยวจนแน่ใจ หลังจากนั้นจึงส่งสินค้าให้นักท่องเที่ยวในสถานที่ที่นักท่องเที่ยวต้องการ อาจใช้พนักงานส่งเอกสาร (Messenger) ส่งให้ถึงมือนักท่องเที่ยว หรือฝากไว้ที่โรงแรมซึ่งนักท่องเที่ยวพักอยู่

หรือถ้าหากว่านักท่องเที่ยวอยู่ต่างประเทศ จะใช้วิธีส่งเอกสารการยืนยันทางอีเมลและจะส่งตัวจริงตามไปอีกครั้งทางไปรษณีย์ให้เร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้

จากความคิดเห็นของลูกค้า

“...ส่งอีเมลไปถามเรื่องรีสอร์ทอันหนึ่งที่หัวหิน ชื่อ The Evason ก็ได้รับคำตอบไวเหมือนกันนะคะ ภายในวันนั้นแหละแต่ตอนกลางคืนนะ แต่ว่าเราไปเปิดดูวันรุ่งขึ้น...” (จารุวรรณ จินตไพจิตร, สัมภาษณ์, 4 พฤษภาคม 2546)

“...เคยซื้อสินค้าจากที่นี่ ก็มีตัวเครื่องบิน แล้วก็จองโรงแรมที่พักที่ภูเก็ต เคื่ก็ส่งเอกสารมาให้ ใส่ซองสีน้ำตาลมา ช่างในจะมีซองย่อยๆ แยกว่าอันไหนตัว อันไหนใบจองที่พัก voucher แคเอาใบนั้นให้เจ้าหน้าที่ของโรงแรมก็เรียบร้อยแล้ว...เอกสารพวกนี้มีพนักงานส่งเอกสารเอามาให้ที่บ้านเลย...”

(อัญชลิกา สนิทวงศ์ ณ อยุธยา, สัมภาษณ์, พฤษภาคม 2546)

(iii) ด้านการบริการ (Service) ซึ่งประกอบด้วย

ก). วันและเวลาในการให้บริการ (Hours & Days of Operation)

[www.circleofasia.com](http://www.circleofasia.com) จะ ให้บริการทุกวัน โดยจะแบ่งเป็น

- วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 8.30 น. -17.30 น. สามารถติดต่อได้ทั้งทางอีเมลและทางโทรศัพท์ หรือที่สำนักงานโดยตรง ส่วนนอกเวลาทำการ สามารถใช้อีเมลและสายด่วน Hotline ที่เบอร์ 09- 8934010
- เสาร์ – อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ สามารถติดต่อที่อีเมล และ สายด่วน Hotline ที่เบอร์ 09- 8934010

ข). การชำระค่าสินค้าและบริการ สามารถทำได้ ดังนี้

- การชำระเงินโดยบัตรเครดิต American Express, Visa, Master, Diners Club ด้วยตนเองทางระบบอินเทอร์เน็ต
- การชำระเงินด้วยบัตรเครดิต American Express, Visa, Master, Diners Club โดยการแจ้งเลขที่บัตรเครดิต และวันหมดอายุของบัตรเครดิต แก่เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินให้ทำการชาร์ตค่าสินค้าจากบัตร
- การโอนเงินเข้าบัญชีของบริษัท สามารถโอนเงินเข้าบัญชีของบริษัทได้ 3 ธนาคาร ดังนี้

- บัญชีออมทรัพย์ ธนาคารเอเชีย สาขาย่อย ถนนวิบูลย์

- บัญชีออมทรัพย์ ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขานนทบุรี
- บัญชีออมทรัพย์ ธนาคารกรุงเทพ สาขานนเพลินจิต

- การชำระด้วยเงินสด โดยการนำมาชำระที่สำนักงาน หรือจะให้เจ้าหน้าที่ของบริษัทไปรับจากนักท่องเที่ยวก็ได้
- การชำระด้วยเช็คธนาคาร

“...โดยปกติจะชำระโดยบัตรเครดิตนะ แค่ว่าหมายเลขเข้าไป เคื่ก็ชาร์ตให้เรา แต่จะได้รับใบเสร็จรับเงินทุกครั้งนะ...” (วิทยา จันทรอินทร์, สัมภาษณ์, พฤษภาคม 2546)

5.3.6. การเข้าถึงสินค้าและบริการ (Access options) วิธีการในการเข้าถึงสินค้าและบริการของ [www.circleofasia.com](http://www.circleofasia.com) มีหลายวิธีด้วยกัน ดังนี้

- (i) เข้าถึงสินค้าและบริการทาง website เอง ซึ่งนักท่องเที่ยวสามารถเข้าชม website ได้ตลอดเวลา วิธีการหา website นักท่องเที่ยวสามารถหาได้จาก search engine ต่างๆ เช่น google, yahoo เป็นต้น
- (ii) อีเมลล์ (E-Mail) หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ที่ [travel@circleofasia.com](mailto:travel@circleofasia.com)
- (iii) โทรศัพท์ 02-6508655 และโทรสาร (Fax) 02-2557166
- (iv) สายด่วน 24 ชั่วโมง (Hotline) 09-8934010
- (v) ส่งจดหมายทางไปรษณีย์ (Postal)
- (vi) เดินทางไปด้วยตนเอง (Walk In)

5.3.7. ความน่าเชื่อถือ (Trustworthy / Reliable) เครื่องหมายหรือตราสัญลักษณ์ที่ทำให้ website น่าเชื่อถือยิ่งขึ้น [www.circleofasia.com](http://www.circleofasia.com) ซึ่งบริการจากบริษัท THAWTE ซึ่งเป็นบริษัทที่ให้บริการรักษาความปลอดภัยในด้านข้อมูล โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลบัตรเครดิต ทำให้ website มีความน่าเชื่อถือ โดย THAWTE จะมีเครื่องหมายว่าให้บริการด้านรักษาความปลอดภัยแก่ [www.circleofasia.com](http://www.circleofasia.com) เป็นตราสี่เหลี่ยมสีน้ำเงิน มีข้อความว่า “THAWTE Authentic Site Secured by SSL” นอกจากนี้ยังมีข้อความที่รับรองว่า [www.circleofasia.com](http://www.circleofasia.com) ใช้บริการรักษาความปลอดภัยจริง ตั้งแต่วันที่ 11/08/2002 จนถึง 11/08/2003 ซึ่งจะต่ออายุการเป็นสมาชิก ก่อนครบกำหนด 1 เดือน



อีกส่วนหนึ่งของความน่าเชื่อถือของ website ที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยว จะมีตราสัญลักษณ์ ของ การเป็นสมาชิก สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวหรือ ATTA (Associations of Thai Travel Agent) และ หมายเลขใบอนุญาตท่องเที่ยวจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (Tourism Authority of Thailand, TAT) ดังนี้

---

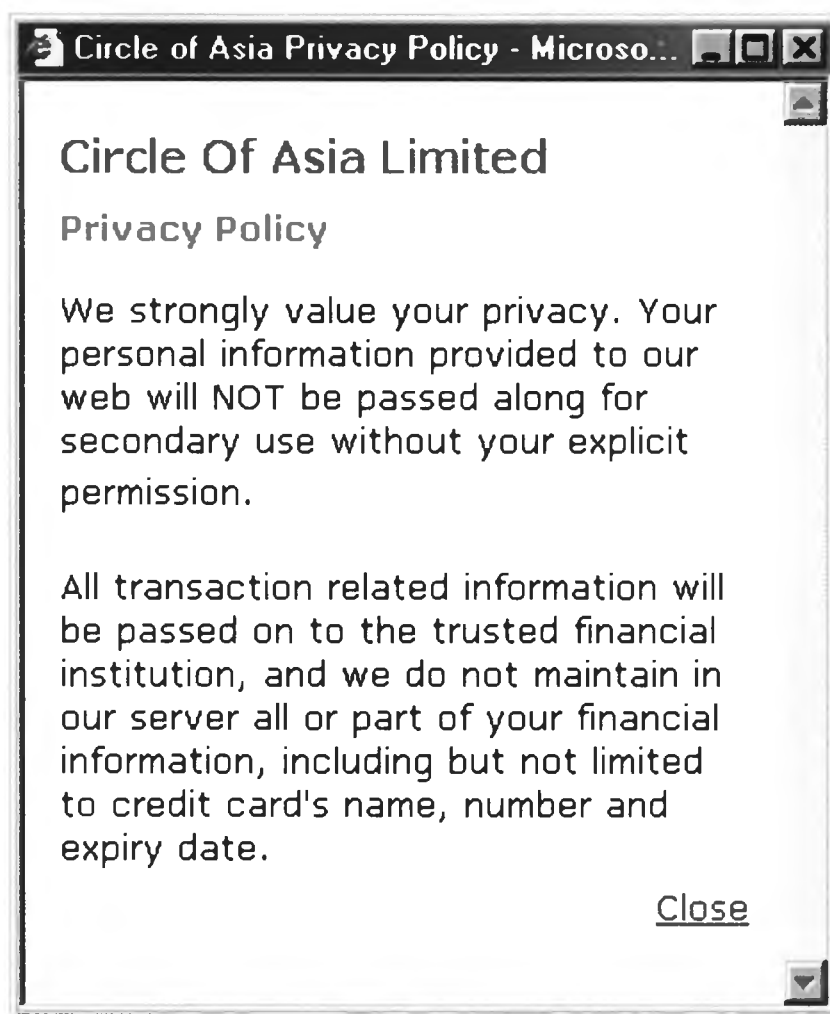
**Circle Of Asia is a travel agent registered with Tourism Authority of Thailand (TAT), Licensed No. 11/3070, and a member of Association of Thai Travel Agent (ATTA)**

---

จากการสัมภาษณ์ลูกค้าถึงสาเหตุที่ทำให้รู้สึกไว้วางใจในบริการของ เซอร์เคิล ออฟ เอเชีย พบว่าตราสัญลักษณ์ทั้งในส่วนของระบบการรักษาความปลอดภัยและในส่วนของ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย มีผลทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นมากขึ้น

“..จริงๆแล้วก็รู้สึกดีกับเว็บไซต์นี้ อาจเป็นเพราะว่ามีเครื่องหมายการันตีต่างๆนะคะ แล้วตัวเองก็เป็นคนที่มีความเข้าใจในระบบไอทีพอสมควรคะ ก็คิดว่าเว็บไซต์ลงทุนขนาดนี้ ไม่น่ามีปัญหา...” (จิตติยา ประวัตินงศิริไล, สัมภาษณ์, 17 กรกฎาคม 2546)

นอกจากเครื่องหมายแสดงถึงระบบรักษาความปลอดภัยแล้ว นโยบายของบริษัท (Private policy) ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้กลุ่มเป้าหมายเกิดความไว้วางใจเพิ่มขึ้น



รูปภาพที่ 20: แสดง Private Policy

Privacy Policy นับเป็นอีกหน้าหนึ่งที่สำคัญต่อภาพพจน์ของ Website เป็นหน้าที่แสดงจุดมุ่งหมาย และความจริงใจต่อผู้ใช้ โดยที่ผู้ทำ website จะเขียนข้อความที่แสดงถึงสิ่งที่บริษัทยึดถือเพื่อปฏิบัติต่อผู้เข้ามาใช้บริการ website โดยเน้นที่ความปลอดภัยของข้อมูลของผู้ใช้เป็นหลัก เพื่อให้ผู้ที่เข้ามาใช้บริการเกิดความมั่นใจว่า ข้อมูลส่วนตัวจะไม่มีทางเผยแพร่ไปที่อื่น หรือไปสู่มุบุคคลอื่น ข้อความเหล่านี้ เปรียบเสมือนคำสัญญาที่บริษัทผู้สร้าง website มีต่อบุคคลผู้เข้ามาใช้บริการ website และจะไม่มีทางละเมิดคำสัญญาดังกล่าว ผู้เขียนจะขอแปลข้อความเป็นภาษาไทยดังนี้ : เรา (เรา ในที่นี้หมายถึงบริษัทผู้ทำ website) ให้ความสำคัญอย่างที่สุดต่อข้อมูลส่วนตัวของคุณ ซึ่งส่งผ่านมายัง website ของเรา และเราตระหนักว่า ข้อมูลที่สำคัญสุดยอดเหล่านี้จะไม่มีทางผ่านไปสู่มุบุคคลที่สาม หรือบุคคลอื่น ๆ เพื่อใช้ในวัตถุประสงค์อื่น โดยไม่ได้รับอนุญาตจากผู้เป็นเจ้าของข้อมูลเหล่านั้น ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำรายการซื้อขาย หรือ ทำธุรกรรม จะถูกส่งผ่านไปยังสถาบันการเงินที่เชื่อถือได้ โดยที่



ทางบริษัท ไม่ได้เก็บข้อมูลทางการเงินของผู้ใช้บริการไว้ในระบบของบริษัท รวมทั้งชื่อของผู้ถือเครดิตการ์ด , หมายเลขเครดิตการ์ด และวันหมดอายุของเครดิตการ์ด

ข้อความเหล่านี้เป็นข้อความสำคัญซึ่งสามารถยืนยันให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อถือ และไว้วางใจในการใช้บริการผ่าน website

5.3.8. การโฆษณา (Advertising) หรือการกระจายข้อมูลของเว็บไซต์ไปยังกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายรู้จักชื่อของเว็บไซต์และสินค้าต่างๆที่ให้บริการ การโฆษณาเป็นองค์ประกอบสำคัญทางธุรกิจ และยิ่งนับวันการโฆษณายังมีความสำคัญเพิ่มขึ้นในยุคสังคมข่าวสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งวิธีการการส่งข้อมูลข่าวสาร และข้อมูลรูปภาพจากคอมพิวเตอร์เครื่องหนึ่งไปยังคอมพิวเตอร์เครื่องอื่นๆ สำหรับ [www.circleofasia.com](http://www.circleofasia.com) มีการทำโฆษณา 2 ลักษณะคือ การโฆษณาทางสื่อออนไลน์ และการโฆษณาผ่านทางสื่อชนิดอื่นหรือ offline

- การโฆษณาแบบ Online

(i) Search Engines and directory listings ในปัจจุบัน search engine มีความสำคัญต่อผู้ที่ต้องการค้นหาข้อมูลข่าวสารในอินเทอร์เน็ต เพราะจะสามารถทำให้ผู้ใช้บริการสามารถรู้ถึงชื่อของ website ที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารที่ต้องการ search engine ที่เป็นที่รู้จักกันโดยทั่วไป เช่น [www.google.com](http://www.google.com) , [www.yahoo.com](http://www.yahoo.com) , [www.msn.com](http://www.msn.com) , [www.aol.com](http://www.aol.com) , และ [www.altavista.com](http://www.altavista.com) เป็นต้น การที่จะมีชื่อติดอยู่ใน search engine เหล่านี้ มี 2 วิธี คือ

- จ่ายเงินซื้อ คือจ่ายเงินเพื่อซื้อพื้นที่ใน search engine เพื่อให้หน้าชื่อของ website ขึ้นไปอยู่ใน list ในอันดับต้นๆ ในการจ่ายเงินนี้จะทำให้ง่ายต่อการยกระดับ website เป็นรายชื่อระดับต้น โดยที่ Search Engine ไม่เน้นในเรื่องคุณภาพของ Website แต่ทางด้านผู้ประกอบการเองต้องมั่นใจใน website ของตนเองว่าจะมีคุณภาพดีจริงจึงกล้าที่จะจ่ายเงินมากมายเพื่อการโฆษณาแบบนี้
- ไม่ต้องจ่ายเงิน (Free) จะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติคือ เป็น website ที่ดี , เป็น website ที่มีประโยชน์ต่อผู้ชม เมื่อ Search Engine เห็นว่า website ดี มีประโยชน์ต่อผู้ชมแล้ว ก็จะนำ website นั้นๆขึ้นไปอยู่ใน list โดยอัตโนมัติ แต่ในระบบนี้มีการแข่งขันสูง

- (ii) Link Exchange สำหรับ วิธีการ link exchange เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง จะต้องคอยตรวจสอบว่า website ไหนที่เป็นที่น่าสนใจในขณะนั้น เมื่อพบก็จะทำจดหมายแนะนำตัวเองไป และยื่นข้อเสนอในการขอ link website ต่อ website เป็นการแลกเปลี่ยนกัน
  - (iii) Bidding คือการประมูลพื้นที่ใน website เพื่อการประชาสัมพันธ์ วิธีการนี้ ก็คือการจ่ายเงินเพื่อให้มีชื่อติดอยู่ในอันดับต้นๆของ Search Engine การจ่ายเงินนี้เพื่อเป็นการสนับสนุน หรือเป็น sponsor ให้กับ Search Engine
- การโฆษณาแบบ Offline
    - (i) Press Releases คือ การเขียนข่าวสาร เพื่อประชาสัมพันธ์องค์กร แล้วแจกจ่ายไปยังสื่อมวลชนแขนงต่างๆเพื่อเผยแพร่ต่อไปยังผู้รับสาร  
[www.circleofasia.com](http://www.circleofasia.com) มีพันธมิตรที่ช่วยในการเผยแพร่ข่าวสารเหล่านี้ในระยะแรกที่เปิดตัว website
    - (ii) Sponsorship notices : การแจกรางวัลร่วมกับ Asia Book ในส่วนนี้ [www.circleofasia.com](http://www.circleofasia.com) จัดรางวัลเพื่อนำไปร่วมกับมหกรรมหนังสือของ Asia Book เมื่อลูกค้าของ Asia Book ซื้อหนังสือก็จะมีการจับรางวัลท่องเที่ยว ในงานนี้เป็นการแลกเปลี่ยนกันระหว่าง สององค์กร Asia Book ได้ [www.circleofasia.com](http://www.circleofasia.com) เป็น Sponsor ในการแจกรางวัล ส่วน [www.circleofasia.com](http://www.circleofasia.com) ได้โฆษณาตราสัญลักษณ์ในงานมหกรรมหนังสือของ Asia Book
    - (iii) ของที่ระลึก เช่น Free T-Shirt , ร่ม และสมุดโน้ต : ในส่วนของของที่ระลึก [www.circleofasia.com](http://www.circleofasia.com) จะแจกให้กับนักท่องเที่ยวที่ร่วมเดินทางไปกับทัวร์ของบริษัท โดยในแต่ละครั้งจะทำของที่ระลึกออกมา เพื่อเป็นของขวัญและสร้างความน่าประทับใจ และน่าจดจำสำหรับนักท่องเที่ยว
    - (iv) Direct Mail : Post cards, Brochures : เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงของ website การแจก brochure และ postcards ที่สวยงาม เป็นการย้ำเตือนให้นักท่องเที่ยวที่เป็นลูกค้าได้ทราบถึงข่าวคราว ความเคลื่อนไหว Promotion พิเศษ เป็นการแสดงให้เห็นนักท่องเที่ยวเห็นว่าผู้ให้บริการรายนี้ไม่ได้หายไปไหน ยังอยู่และยังคงนำเสนอสิ่งที่น่าสนใจให้กับนักท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง

- (v) Magazine Ads & Classified Ads เป็นการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ website อีก รูปแบบหนึ่งผ่านทางสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น Travelers, Metro Magazine, Emporium Magazine, Farang Magazine เป็นต้น

จากการศึกษาของคณาจารย์ผู้สร้างเว็บไซต์ภายใต้ชื่อ [www.circleofasia.com](http://www.circleofasia.com) สรุปได้ดังนี้

[www.circleofasia.com](http://www.circleofasia.com) ได้นำแนวคิดเรื่องการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์มาใช้ เพื่อส่งข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวและสินค้าท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากไปยังนักท่องเที่ยวผู้ใช้อินเทอร์เน็ต ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ในขณะที่ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตหรือที่เรียกว่า User สามารถที่จะเปิดรับข้อมูลข่าวสารได้โดยการเข้าไปที่ [www.circleofasia.com](http://www.circleofasia.com) และสามารถที่จะควบคุมข้อมูลข่าวสารที่ต้องการเปิดรับอย่างไม่มีขีดจำกัด หรือเลือกปฏิเสธข้อมูลข่าวสารที่เห็นว่าไม่น่าสนใจได้อย่างสะดวก และเมื่อผู้รับสารมีความสนใจเป็นพิเศษต่อข้อมูลข่าวสารก็จะเกิดการปฏิสัมพันธ์ (Interact) เพื่อติดต่อกับผู้ส่งสารเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือแสดงความคิดเห็นโดยใช้โปรชนีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกว่า E-Mail

ซึ่งตรงกับแนวคิดเรื่องการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ เนื่องจากจากความต้องการที่จะกระจายข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวและสินค้าท่องเที่ยวไปยังกลุ่มเป้าหมายโดยใช้คุณสมบัติเด่นของสื่อประเภทนี้ คือ สามารถแพร่กระจายข่าวสารไปยังมวลชนจำนวนมาก เอาชนะมิติด้านเวลาและสถานที่ได้ อีกทั้งเป็นการสื่อสารสองทาง ทั้งผู้ผลิตและผู้บริโภคสามารถสื่อสารโต้ตอบกันได้ทันที ไม่ว่าเวลาใด เพียงแต่มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และสายโทรศัพท์ในการเชื่อมต่อเข้าระบบอินเทอร์เน็ตเท่านั้น การกระจายข้อมูลข่าวสารด้วยวิธีการนี้ มีผลทำให้รายละเอียดทั้งหมดที่เกี่ยวกับสินค้าท่องเที่ยว ถูกส่งไปถึงกลุ่มผู้รับสารเป็นจำนวนมากและผู้รับสารสามารถที่จะเลือกรับข้อมูลข่าวสารที่ต้องการได้ด้วยตนเอง และสามารถที่จะสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมเมื่อต้องการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตที่ใดและเวลาใดก็ได้

โดยที่ [www.circleofasia.com](http://www.circleofasia.com) มุ่งเน้นจะนำเสนอข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวเป็นหลัก เน้นการเป็นที่ปรึกษาให้กับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่ต้องการปรึกษาในเรื่องเกี่ยวกับการท่องเที่ยว รวมถึงการวางแผนการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของนักท่องเที่ยวแต่ละคน หรือแต่ละกลุ่ม โดยไม่เน้นการขายสินค้าท่องเที่ยว ดังนั้นกลยุทธ์ หรือหลักการในการสร้างเว็บไซต์นี้ จึงเน้นที่ความสมบูรณ์ของข้อมูลข่าวสารให้ครบถ้วนและครอบคลุม ใช้งานง่าย ผู้ที่สนใจสามารถที่จะหาข้อมูลข่าวสารที่ตนต้องการอย่างสะดวกรวดเร็ว และสามารถส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม โดยจะได้รับคำตอบกลับไปภายใน 24 ชั่วโมง หรืออย่างช้าที่สุดคือไม่เกิน 48 ชั่วโมง เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการให้เกินกว่าที่นักท่องเที่ยวเหล่านั้นคาดหวัง ส่วนเรื่องที่รองลงมาคือ เรื่องของความสวยงาม

ดังที่กล่าวแล้วตั้งแต่ต้นว่า เว็บไซต์นี้ เป็นเว็บที่มุ่งเน้นการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวเป็นหลัก ดังนั้น หัวใจในการสร้างเว็บไซต์ให้เป็นที่ดึงดูด จึงอยู่ที่การให้บริการส่งผ่านข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวที่ครอบคลุม ถูกต้อง แม่นยำ ทันสมัยอยู่เสมอไปยังกลุ่มเป้าหมายผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยทำควบคู่ไปกับการวางรูปแบบที่อ่านง่าย สบายตา และมีความง่ายในการใช้งาน ส่วนเรื่องความสวยงามของตัวเว็บไซต์ เป็นสิ่งที่คำนึงถึงรองลงมา

เมื่อเปรียบเทียบข้อดีและข้อด้อยระหว่างสื่ออินเทอร์เน็ตและสื่อประเภทอื่นๆทางด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า

1. เซอร์เคิล ออฟ เอเชีย สามารถใช้พื้นที่ในสื่ออินเทอร์เน็ตในการกระจายข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวและนำเสนอสินค้าท่องเที่ยวได้อย่างไม่จำกัด สามารถเพิ่มเติมข้อมูล หรือเปลี่ยนแปลงเนื้อหาต่างได้ตลอดเวลา เพื่อให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด และสามารถนำเสนอข้อมูลข่าวสารโดยมีรายละเอียดมากกว่าสื่ออื่นๆเพราะมีพื้นที่มากกว่า
2. ในส่วนของเวลาที่ใช้ ในด้านของผู้ประกอบการอย่างเซอร์เคิล ออฟ เอเชีย เมื่อนำเอาอินเทอร์เน็ตมาเป็นช่องทางในการกระจายข้อมูลข่าวสาร ย่อมจะได้ประโยชน์จากคุณสมบัติเฉพาะตัวของสื่ออินเทอร์เน็ตอย่างเต็มที่ คือสามารถส่งข้อมูลได้ตลอดเวลาโดยไม่จำกัด แต่สำหรับสื่อประเภทอื่น เช่นสื่อโทรทัศน์และสื่อวิทยุ เวลาจัดเป็นต้นทุนประเภทหนึ่งที่มีราคาแพงและมีข้อจำกัด ดังนั้นเจ้าของสินค้าจึงมีเวลาน้อยมากในการส่งข้อมูลข่าวสารไปยังผู้บริโภค ในขณะที่เดียวกันด้านของผู้บริโภคก็จะสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ตลอดเวลาที่ต้องการ นอกจากนี้ผู้บริโภคจะสามารถเป็นผู้ที่ค้นหาข้อมูลข่าวสารได้ด้วยตนเอง หรือค้นหาคำตอบที่สงสัยได้ในทันที โดยใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) สอบถามไปยังบริษัท ในขณะที่สื่อประเภทอื่นไม่มีคุณสมบัติในด้านนี้ ถ้าหากเกิดความสงสัยจะไม่สามารถสอบถามได้ในทันที

"...เรามองว่าในปัจจุบันโลกของการสื่อสารเปลี่ยนแปลงไปเยอะ โลกแคบลง เพราะว่าคนสามารถที่จะใช้เทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัยอย่างอินเทอร์เน็ตมาขยายประสบการณ์ของตัวเอง รู้เรื่องราวต่างๆในโลกเยอะขึ้น เราคิดว่าสิ่งที่นำเอาเรื่องการท่องเที่ยวซึ่งเป็นเรื่องที่ไม่มีความจำเป็น มาผสมเข้ากับเทคโนโลยีสื่อสารอย่างอินเทอร์เน็ต มันจะเข้ากันได้ดี โดยที่เราจะสามารถส่งข้อมูลไปได้ทั่วโลก ลูกค้าของเราไม่จำกัดว่าจะต้องเป็นคนไทยหรือคนที่ใกล้ๆอีกต่อไป ลูกค้าของเราสามารถอาศัยอยู่ที่ไหนก็ได้ในโลก เพียงแต่มีอินเทอร์เน็ตเท่านั้น..." (ชาญกิจ ยงปิยะกุล, General Manager, สัมภาษณ์, มีนาคม 2546)

ส่วนแนวคิดทฤษฎีเรื่องการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ หรือ IMC นั้น คือ การนำสื่อหลายประเภทมาใช้ในการสื่อสารการตลาด โดยต้องเริ่มจากการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย จากการศึกษาพบว่ากลุ่มเป้าหมายของ [www.circleofasai.com](http://www.circleofasai.com) คือนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางในการแสวงหาข้อมูลข่าวสาร เมื่อได้กลุ่มเป้าหมายและจะย้อนกลับไปในการตัดสินใจเลือกรูปแบบวิธีการที่เหมาะสมเพื่อทำการสื่อสารที่โน้มน้าวใจ อย่างเช่นที่ใช้สื่อหลายประเภทมาเป็นเครื่องมือในการโฆษณาประชาสัมพันธ์ทั้งตัวองค์กร ข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยว และสินค้า ตลอดจนการให้บริการต่างๆ ซึ่งเป็นการโน้มน้าวใจกลุ่มเป้าหมายให้เข้ามาใช้บริการมากยิ่งขึ้น

[www.circleofasia.com](http://www.circleofasia.com) นำแนวคิดดังกล่าวมาใช้ในการตลาด ในการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวและสินค้าท่องเที่ยว ทั้งบนสื่ออินเทอร์เน็ตและสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ เช่น นิตยสาร แผ่นพับ หรือ brochure และ ไปสการ์ด รวมถึงการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย เช่น แจกรางวัลให้แก่ผู้ที่สามารถตอบคำถามได้ร่วมกับ Asia Book หรือ แจกเสื้อยืดที่มีเครื่องหมายของบริษัท สำหรับผู้ที่ซื้อสินค้าในช่วงใดช่วงหนึ่ง เพื่อเป็นการกระจายชื่อของเว็บไซต์ไปยังกลุ่มคนกลุ่มอื่นๆอีกเป็นจำนวนมาก

ผู้ประกอบการด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวและจำหน่ายสินค้าท่องเที่ยวผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตจำเป็นต้องตระหนักถึงความสำคัญในการกระจายชื่อเสียงของเว็บไซต์และเจตนาหมยในการให้บริการไปยังกลุ่มเป้าหมายและผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง เพราะจะทำให้เกิดผลในด้านบวก จะมีผู้ที่รู้จักเว็บไซต์และหันมาใช้บริการมากขึ้น เพราะปัจจุบันมีเยาวชนที่หันมาให้ความสนใจและศึกษาในด้านการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตมากยิ่งขึ้นทุกขณะ การทำให้ชื่อของเว็บไซต์เป็นที่รู้จักกับคนทุกระดับชั้น ก็เสมือนเป็นการขยายกลุ่มลูกค้าให้กว้างขวางยิ่งขึ้น