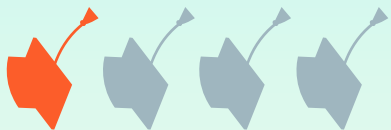


ปรับปรุงระบบการ
ทำงาน แผนก
Admission

Improve the working process of the
ticketing department



ปรับปรุงระบบการทำงาน แผนก Admission



ปัญหา



แนวทาง



ปรับปรุง
แก้ไข

Guest Comment Log

FM-ADS-025

ปัญหาที่เจอ บ่อย ??



??????

01.

ไม่อ่านรายละเอียด
เงื่อนไข

02.

บุคลิกภาพของพนักงาน

การให้บริการ

สถานที่/อุปกรณ์การ
ให้บริการ

03.

04.




??????



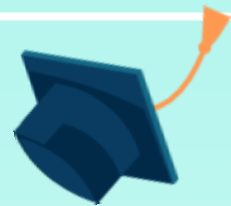


April 2022

- Been several years since last visit, now have a VR slide attraction which is pretty cool. The goggle lenses had some brown burnt spots which hindered the visual beauty a little. Must have a separate yellow wrist band to ride the VR - which the ticket window person forgot to give us and we had to reclaim them later - what a hassle! Overall very satisfying. ตอนนี้มีสไลเดอร์ VR ซึ่งค่อนข้างเจ๋ง เลนส์แว่นตามีจุดสีน้ำตาลไหม้ซึ่งบดบังความสวยงามของภาพเล็กน้อย ต้องมีสายรัดข้อมือสีเหลืองแยกต่างหากเพื่อ VR - ซึ่งคนขายตั๋วลืมให้เราและเราต้องเรียกคืนในภายหลัง - ช่างเป็นอะไรที่ยุ่งยาก! โดยรวมแล้วน่าพอใจมาก
 - พอดีจนท. อ่านไม่ละเอียด เลยไม่ได้ผ้าเช็ดตัว กับลิสเบรอนด์ VR และล็อคเกอร์เลยเอาหน้าบัตรโปรโมชันให้อ่าน และหักทวงค่า เลยเสียเวลาสักพักค่ะ เข้าใจนะค่ะว่าคนเยอะ ถ้าทางเราไม่ทวงก็ไม่ได้ค่ะ เพราะนำไปที่ส่งทางอีเมลให้ จนท. ถึง 2 คนก็ยังได้คำตอบคือได้ผ้าเช็ดตัวและทุกอย่างแค่ 1 อันยังงี้ฝากแอดมินปรับปรุงเรื่องนี้หน่อยนะค่ะ
- 



April 2022



- ไม่เคยมาที่นี่ หลานสาวอยากมาเล่นจองตัวออนไลน์สีคน ราคาลดแล้วเหลือสองพันกว่าแถม **coupon** มูลค่า 400 บาท สั่งซื้อเรียบร้อยแล้ว เข้านี้มาแต่เช้า คือ 11 โมงเช้า ตามเวลาเปิดของสถานที่ ความหงุดหงิดเริ่มมา เริ่มจากคนขายตัวแจกตัวเรียบร้อยแล้ว ถามหาคูปอง ไม่รู้โปร ต้องถามอีกหลายคน กว่าจะออกคูปอง เสียเวลามาก อ่านคูปองแล้วเงื่อนไยเยอะ ก็ไม่สนใจ ตอนเย็นขากลับ จะใช้คูปอง ที่ร้าน **retail** มีเครื่องคิดเงินสองจุด พอจะใช้คูปองมูลค่า 100 บาท เจ้าหน้าที่ตุงงบอกว่ามีคูปองนี้ด้วยหรอ กูเริ่มงงและอายแล้วกะอีแค่ 100 บาท แล้วบอกว่าใช้ไม่ได้ ผมบอกว่าเป็นร้าน **retail** ไม่ใช่หรือ คูปองนี้ใช้ได้แค่ในร้าน **retail** เจ้าหน้าที่บอกว่าเครื่องนี้ไม่รับคูปอง ต้องไปใช้สินค้ากับอีกเครื่อง ร้านเดียวกัน เครื่องคิดเงินสองเครื่อง คนละเงื่อนไย ปัญหาคือเจ้าหน้าที่ พุดจาไม่ดีด้วย พุดกับเธอเล่นๆ ว่าแบบนี้ก็ต้องเลยทำตามคำพุด ไม่มาอีกแล้ว แล้วจะบอกทุกๆ คนว่า ที่นี่ทุกอย่างเสียเงินหมด ผ้าเช็ดตัว ล็อคเกอร์ ชู่มนั่งพักผ่อน ครึ่งเดียวก็เกินพอ สำหรับ วานา นาวา





May 2022

- So funny, but I went in weekend so need to wait for long queues. I bought ticket for unlimited VR slide but only played once because long queue. ตลกมาก แต่ฉันไปในช่วงสุดสัปดาห์ดังนั้นต้องรอคิวนาน ฉันซื้อตั๋วสำหรับสไลด์ **VR** ไม่จำกัด แต่เล่นเพียงครั้งเดียวเพราะคิวยาว



June 2022

- ลูกค้า HHHH complain เรื่องร่วมที่ให้บริการ เนื่องจากสว่นน้ำประกาศcode E ในสว่นน้ำซึ่งแขกไม่สามารถออกจาก CN ได้เพราะฝนตกหนักและมีเด็กเล็ก พนักงานจึงกลางร่วมไปส่งแขก แต่ไปส่งแค่ลานปลาวาฬ(ครึ่งทาง) แล้วให้แขกวิ่งตากฝนไปกับลูก



July 2022

- สวนน้ำดีมาก ห้องอาบน้ำ กับlocker น่าจะต้องปรับปรุงหน่อย อับชื้นไป



September 2022

- 1) If one or more attractions are closed, you should compensate the lower experience with a discount.
 - 2) Top-up system is dumb and shall be cashless, we were not happy to come for money to top-up, back and forth. Also the instructions shall be clearer as we have received different information at the reception and then the restaurant (we have been told we just see the bracelet to record expenses and then pay all on check-out).
 - 3) We'd appreciate fresh fruit offered instead of burgers etc. (or at least alongside with).
- 1) หากเครื่องเล่นปิด คุณควรชดเชยด้วยส่วนลด
- 2) ระบบเติมเงิน เราไม่มีความสุขที่จะมาเติมเงิน คำแนะนำจะต้องชัดเจนยิ่งขึ้นเนื่องจากเราได้รับข้อมูลที่แตกต่างกันที่แผนกต้อนรับและร้านอาหาร
- 3) เราได้ผลไม้สดแทนเบอร์เกอร์ ฯลฯ (หรืออย่างน้อยก็ควบคู่ไปกับ)

October 2022

- **Staff at the door of Vana Nava 14/10/2022** ก่อนเช็คอินทางโรงแรมให้ **Coupon** มาเข้าสวณน้ำ ต่อแถวเข้าประตูสวณน้ำอยู่ 15 นาที พอถึงคิวพนักงานบอกว่าคูปองต้องมาเปลี่ยนเป็น **Wristband** สีส้มที่เคาเตอร์ข้างๆ แล้วต้องไปต่อคิวใหม่ 15/10/2022 พนักงานสวณน้ำตรงประตูทางเข้าไม่ให้ผ้าเช็ดตัวลูกค้าที่มีสาย **Wristband** สีส้ม ไปรับผ้าเช็ดตัวตอนบ่าย 14.00 น. เพื่อจะเช็ดตัวไม่ยอมให้ไล่ให้ไปอาบน้ำที่ห้องอาบน้ำ พอตอน 15.00 ไปรับผ้าเช็ดตัว บอกให้มาเช็ดตัวที่หน้าประตูถึงจะให้ผ้าเช็ดตัว บอกว่าจะขอไปเช็ดหน้าห้องน้ำใกล้ๆ พนักงานบอกว่ารับได้เป็นรอบเวลา ซึ่งตอน 14.00 ไปรับแล้วพนักงานไม่ให้ผ้าเช็ดตัว พนักงานที่โรงแรมและพนักงานในสวณน้ำบริการดีมากยกเว้นพนักงานที่ประตูสวณน้ำและโรงแรมที่ทำงานไม่สนใจความสะดวกสบายของลูกค้า ทำกับลูกค้าเหมือนมาขอใช้สวณน้ำฟรีทั้งวันที่ 14-15 ทำให้ได้รับประสบการณ์แย่ๆ จากที่นี่ **Everything is good except staff at the gate to Vana Nava . Non-Sense staff. Bad experience. No. more Holiday Inn.**
- พนักงานหน้าสวณน้ำ ถามว่าจะเติมเงินเข้าไปไหม ถ้าจะเติมเงินก็เติมตรงนี้ ถ้าเติมเงินข้างในก็ต้องรับเงินคืนด้านในออกมารับเงินคืนด้านนอกไม่มีเงินให้คืน พูดกับลูกค้าน้ำเสียงไม่โอเค

October 2022

- ครอบครัวไปเล่นน้ำที่สวนน้ำแล้วทุกคนมีความสุขสนุกกลับมาค่ะ ขอชื่นชมการ์ดทุกคนในสวนน้ำและเจ้าหน้าที่ทุกคนที่บริการอย่างดีเยี่ยม แต่มีอยู่เจ้าหน้าที่ ที่อยู่ **locker** ชื่อทรายควรจะมีการปรับปรุงในการให้บริการนะคะ การพูดจากับลูกค้าครอบครัวของเราไม่แฮปปี้ในจุดนี้ค่ะแต่จุดอื่นยอดเยี่ยมหมดขอฝากไว้ด้วยนะคะ / ขอขอบคุณค่ะ มาใช้บริการวันที่ 14 ตุลา 65
- ขงหาย พนักงานบอกจะช่วยเช็คกล้องวงจรปิดให้แล้วแจ้งกลับ จนผ่านมาวันที่ 2 แล้ว ไม่มีพนักงานคนไหนโทรมาแจ้งเลยคะ ต้องเป็นฝ่ายทางเราโทรตามโทรเช็คตลอด สุดท้ายก็ไม่ได้ของคืน เข้าใจคะว่าของที่หายมันไม่ใช่ของของพนักงานคุณคุณเลยไม่ใช่ใจ เสียความรู้สึกมากคะ
- เวลาประมาณ 15.00 น.ไปใช้บริการเจอพนักงานตะคอกใส่ เป็นการดูแคลพนักงานที่ต้องปรับปรุงด่วน เสียชื่อเสียงสนุกคะ เหตุการณ์ 1. ล็อคเกอร์มีปัญหาสแกนไม่ได้ พนักงานมาช่วยดู พอขั้นตอนสุดท้ายจะกดคืนเครื่องพนักงานเดินมาเสียงแข็งว่า "ไม่ต้องกดคืนคะ" ไปคืนด้านหน้า เสียงแข็ง ตาแข็งใส่ เหตุการณ์ที่ 2 จากตรงนั้นเลยเดินมาวางกระเป๋าแยกของที่เก่าอ๊ พนักงานคนเดิม ตะโกนว่า ห้องน้ำหญิงอยู่อีกฝั่ง ตะคอกใส่ ตาแข็ง



November 2022

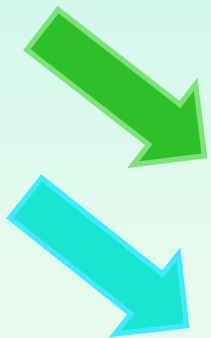
- NOTHING

December 2022

- ไดร์เป่าผมมีน้อย ในห้องห้องไม่มีที่วางของเพียงพอ



แนวทางแก้ปัญหา ??



- มีการยื่นข้อเสนอในการบริการและการสื่อสารกับลูกค้า
- พุดคุยและร่วมประชุมหาสาเหตุของปัญหา



Thank you