



自助行李托运系统禁运 物品信息媒体的开发

จัดทำโดย

641011689 มุณีระา: สีอแม





实习地点

- 实习单位: 素万那普机场 (Suvarnabhumi Airport)
- 所属公司: 斯凯IC T公众有限公司 (Sky ICT Public Company Limited), 该公司是机场内提供信息技术和旅客服务支持系统的服务商。

实习职位

- 职位：旅客服务 (Passenger Services) 实习生
- 主要职责：指导并协助旅客使用各种自动化服务系统，特别是自助行李托运系统 (Self Bag Drop)，以及自助值机系统和生物识别系统 (Biometric) 等。



遇到的问题

在实际工作中发现的主要问题是：



1

许多旅客对 违禁物品 和 行李限制（即无法使用自助行李托运系统的行李）缺乏了解。

2

虽然系统屏幕上有信息显示，但呈现方式不够清晰，存在语言障碍（主要是英语），且缺乏易于理解的国际通用符号。

3

导致旅客感到困惑，需要反复向工作人员询问相同问题，造成服务流程延误，尤其是在旅客高峰期，与外国旅客沟通时更容易产生误解。

因此开展了什么小项目

- 小项目名称: 自助行李托运系统违禁物品信息媒体的开发
(Development of Prohibited Items Information Media for Self Bag Drop Use)
- 小项目形式: 制作数字化信息图
(Infographic) 作为辅助工具。

Prohibited Items for Self Bag Drop
สิ่งของต้องห้ามสำหรับบริการใช้งานระบบโหลดสัมภาระอัตโนมัติ
自助行李托运系统禁止物品

ประเภทสิ่งของ Item Category 物品类别	ตัวอย่าง Examples 示例	สัมภาระที่ขึ้นเครื่อง Carry-on 随身行李	สัมภาระโหลดใต้เครื่อง Checked Baggage 托运行李	หมายเหตุ Remarks 注意
สิ่งของอันตราย Dangerous Goods 危险品	1. Explosives (วัตถุระเบิด) 2. Flammable Gases and Liquids (แก๊สและของเหลวติดไฟ) 3. Toxic Substances (สารพิษ) 4. Corrosive Substances (ของกัด)	✗	✗	ห้ามบรรจุในสัมภาระทุกประเภท Strictly prohibited in all baggage 严禁携带或托运
ของมีคม Sharp Objects 锋利物品	1. Knives (มีด) 2. Scissors (กรรไกร) 3. Nail Clippers (กรรไกรตัดเล็บ) 4. Box Cutters (มีดพับ) 5. Tools (เครื่องมือ)	✗	✓	ต้องบรรจุในสัมภาระที่โหลดใต้เครื่อง Must be checked baggage only and properly wrapped 仅限托运并需妥善包装
สิ่งของมีค่าและของใช้ส่วนตัว Valuable and Personal Items 贵重及个人物品	1. Cash (เงินสด) 2. Jewelry (เครื่องประดับ) 3. Cameras (กล้อง) 4. Laptops (แล็ปท็อป) 5. Passports (หนังสือเดินทาง)	✓	✗	แนะนำให้พกติดตัว Strongly recommended to carry with you. 建议随身携带
อาวุธและวัตถุอันตราย Firearms & Replicas Weapons 枪支及仿制武器	1. Firearms (อาวุธปืน) 2. Replica Guns (ปืนจำลอง) 3. Water Guns (ปืนน้ำ)	✗	⚠	ต้องติดต่อสายการบินก่อนขึ้นเครื่อง Please contact the airline courier 请前往航空公司柜台办理
ประเภทสัมภาระที่ไม่เหมาะสม Improper Baggage Types 不适合托运的行李	1. Bulky Bag (กระเป๋าขนาดใหญ่) 2. Overpacked Baggage (สัมภาระที่บรรจุแน่นเกินไป) 3. Out of Weight (OW) Baggage (สัมภาระน้ำหนักเกิน) 4. Certain Size (ขนาด)	✗	⚠	ต้องติดต่อสายการบินก่อนขึ้นเครื่อง Please contact the airline courier 请前往航空公司柜台办理
สิ่งของพิเศษ Special Items 特殊物品	1. Baby Stroller (รถเข็นเด็ก) 2. Wheelchair (รถเข็นวีลแชร์) 3. Mobility Aid (อุปกรณ์ช่วยการเคลื่อนไหว) 4. Musical Instruments (เครื่องดนตรี) 5. Sporting Equipment (อุปกรณ์กีฬา)	✗	⚠	ต้องติดต่อสายการบินก่อนขึ้นเครื่อง Please contact the airline courier 请前往航空公司柜台办理
อุปกรณ์แบตเตอรี่ลิเทียม Lithium Battery Devices 锂电池设备	1. Power Banks (แบตเตอรี่สำรอง) 2. Batteries (แบตเตอรี่)	✓	✗	ห้ามโหลดใต้เครื่อง Not allowed in checked baggage 禁止托运
อุปกรณ์แบตเตอรี่ลิเทียมขนาดใหญ่ Large Lithium Battery Devices 大型锂电池设备	1. Hoverboard (รถ Hoverboard) 2. Electric Scooter (รถจักรยานยนต์ไฟฟ้า)	✗	✗	ไม่อนุญาตให้พกติดตัวหรือโหลดใต้เครื่อง Not permitted in carry-on or checked baggage 禁止随身及托运

For passenger safety and flight security

✗	ไม่อนุญาต Not allowed 不允许	✓	อนุญาต Allowed 允许	⚠	ต้องปฏิบัติตามข้อกำหนด Subject to Regulations 须遵守规定
---	---------------------------------	---	-------------------------	---	---

小项目目的

- 制作一个 清晰易懂、适合多国籍旅客的信息媒体。
- 系统地解释违禁物品清单和行李限制，采用 三种语言（泰语、英语、中文）并配以 国际通用符号（如对号、叉号、警示标志）。
- 让旅客能在使用系统前 自行检查行李 是否符合规定，减少错误和困惑。
- 为工作人员提供一个 讲解辅助工具，减少重复解释的负担，提高沟通效率。



小项目成果

- 理解度方面：旅客对违禁物品和行李规定的理解有所提升，能够更清楚地自行检查行李。
- 服务流程方面：虽然整体服务时间没有明显缩短，但误解和重复询问的情况呈减少趋势，服务过程更加顺畅，降低了旅客与工作人员之间发生争议的可能性。
- 实际使用方式：工作人员将信息图以 JPEG/PNG格式保存在手机或平板电脑中，在旅客有疑问时随时打开进行讲解。



谢谢

