

»»»
**廊曼机场医疗中心
的位置指示牌**

นางสาวสุริตา แก้วจันทร์ทอง 651011427 唐芷馨



实践单位和内容介绍

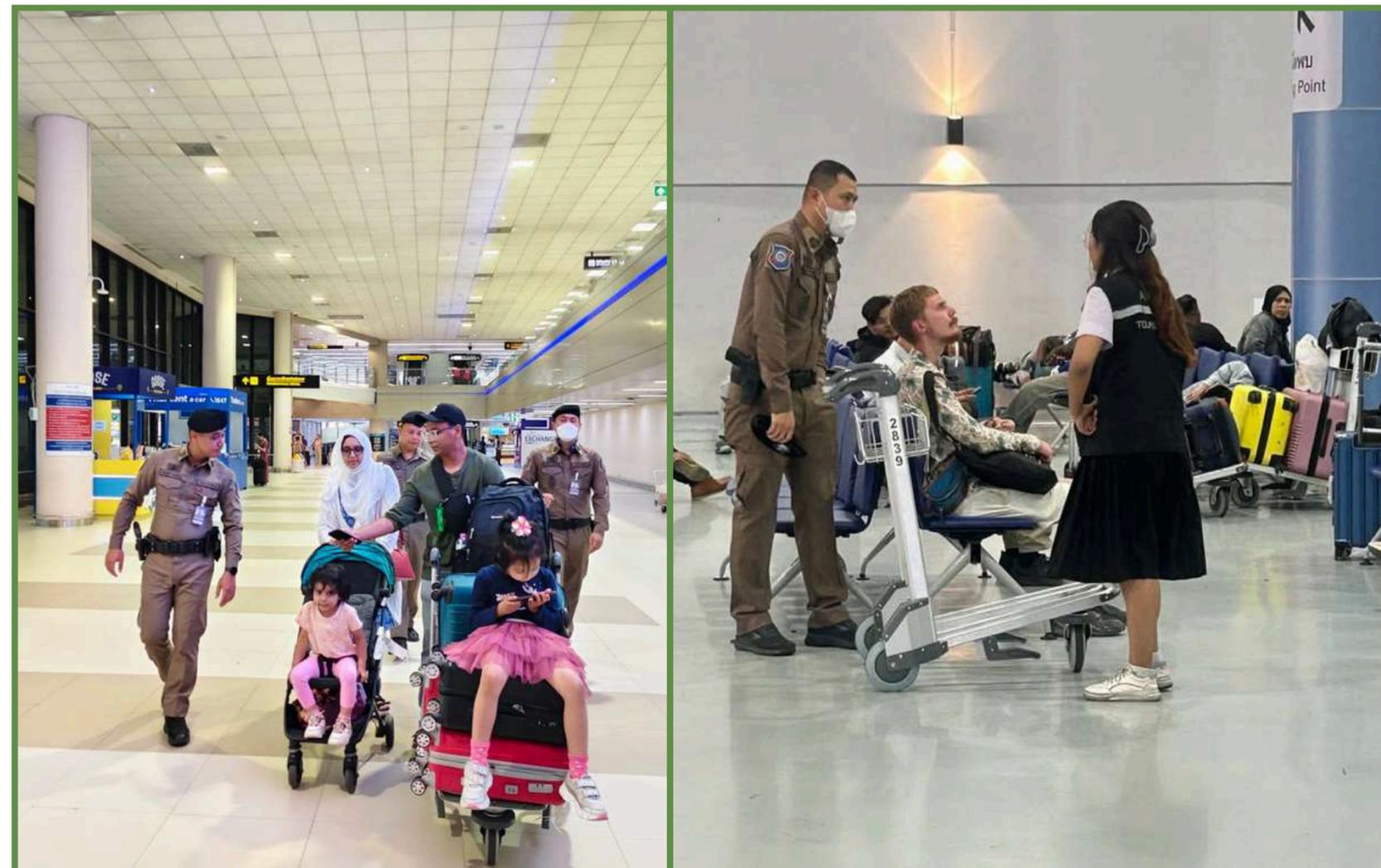
我是在廊曼机场旅游警察实习，平时主要是帮忙维护机场里游客的安全，也会给游客提供一些帮助。遇到紧急情况时，我会协助处理，帮忙做翻译、报案登记之类的工作，也会和其他相关单位沟通协调。我主要负责中文口译，有时候也会用英语和日语跟游客交流。除了翻译工作，我也会帮警务人员整理文件，或者完成上级安排的其他任务。

实习期间刚好遇到泰国举办东南亚运动会（SEA Games），所以我有机会参与协助来自东盟各国运动员的交通接送和相关协调工作。那段时间也正好碰上为已故诗丽吉王太后殿下举行瞻仰仪式，我有轮班执勤，帮忙维持皇宫内外的秩序和安全，同时为外国游客做讲解和说明。



研究目的

这项研究的目的是为游客提供更加便利的服务，同时减轻警务人员在向游客说明前往各医疗中心路线时所承担的工作负担。





研究方法

01

为实施项目
进行资料收集

02

项目制作规划

03

项目在实际
问题中的应用

04

项目实施后
的资料收集

小项目介绍



机场医疗中心
Airport Medical Center
医療サービス

位置: 2号航站楼, 1层, 11号出口
提供服务时间: 周一到周五 08.00-17.00
Terminal 2, 1st Floor, Exit No. 11.
Service Hours: Monday- Friday 08:00-17:00
第2ターミナル, 1階, 11番出口
利用時間: 月曜日~金曜日 8:00 ~ 17:00

位置: 一号和二号航站楼的连接通道 三层
提供服务时间: 周一到周五 17.00-08.00
周末和假日 03.00-02.00
the connecting corridor between T1 and T2 3rd floor.
Service Hours: Monday to Friday: 5:00 p.m. to 8:00 a.m.
Weekends and public holidays: 3:00 a.m. to 2:00 a.m.
第1ターミナルと第2ターミナルをつなぐ連絡通路
利用時間: 月~金: 午後5時~翌朝8時
土日・祝日: 午前3時~翌日午前2時

位置: 一号航站楼的北边, 一层, 曼谷银行旁边
提供服务时间: 周一到周五 08.00-17.00
The north side of terminal 1, 1st Floor, next to Bangkok bank.
Service Hours: Monday- Friday 08:00-17:00
ターミナル1の北側、バンコク銀行の隣です。
利用時間: 月曜日~金曜日 8:00 ~ 17:00

扫描二维码, 观看前往路线的视频
Scan the QR code to watch the route video
QRコードをスキャンして、行き方の動画をご覧ください

扫描二维码, 观看前往路线的视频
Scan the QR code to watch the route video
QRコードをスキャンして、行き方の動画をご覧ください

扫描二维码, 观看前往路线的视频
Scan the QR code to watch the route video
QRコードをスキャンして、行き方の動画をご覧ください

1.制作位置指示牌, 介绍前往三个医疗中心的路线, 并标明各医疗中心的服务时间。



2.牌子上的两个二维码会链接到路线介绍的视频, 如果游客想看得更清楚一点, 可以扫码观看。



3.将制作完成、信息都齐全牌子贴在廊曼机场旅游警察局内。

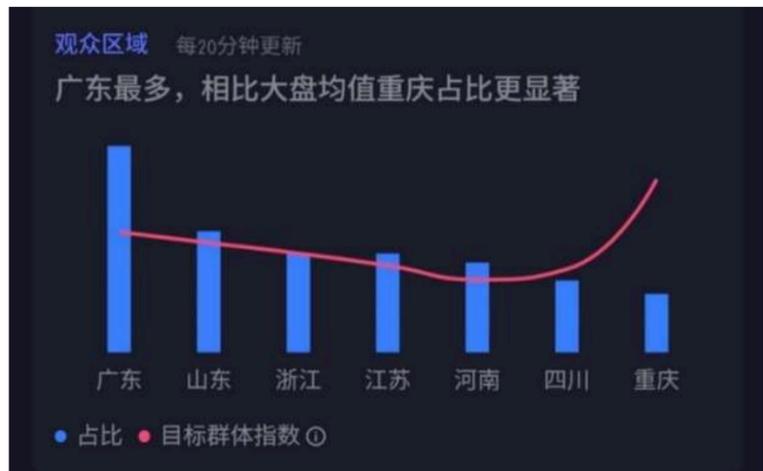
小项目使用前后的对比

游客咨询内容	咨询时间	发现的问题
医疗中心的位置	工作时间	游客不清楚医疗中心的位置
服务时间	夜间	部分医疗中心停止提供服务
节假日医疗服务	法定节假日	不确定医疗中心是否开放
紧急就医服务	接近航班起飞时间	担心无法及时赶上航班
全天候开放的医疗中心	夜间 / 周末	可选择的医疗中心数量有限

根据前面的资料可以看出来，大多数游客问的问题都差不多，主要就是医疗中心在哪儿、什么时候开门关门，还有遇到紧急情况该怎么去看病。就算是在正常营业时间，还是有不少游客不太清楚机场医疗中心的具体位置。

而且到了晚上、节假日或者周末，有些医疗中心会暂停服务，能选择的医疗机构也比较少，这就让游客更担心，特别是快到登机时间的时候，他们更担心来不及看病、赶不上飞机。

小项目使用前后的对比



TP

几天前去泰国旅游，回国那天在廊曼机场突然身体不适。我到处问医疗中心怎么走，刚好问到了这位机场工作人员，他给我看了这个视频，我才顺利找到地方，最后准时赶上了飞机，没想到今天刷抖音又刷到了这条视频真的太感谢了，这个视频不仅帮到了我，也能给来泰国旅游的中国人和其他外国人提供很大的帮助，必须给你点个大大的赞 收起 首评

44分钟前 · 江西 回复



黄色的太空人

感谢帮助到我，真的非常有用 🌹🌹🌹

36分钟前 · 重庆 回复



贴了多语言医疗中心指示牌，又在牌子上放二维码，还通过 TikTok 和 抖音 发路线视频之后，游客的行为真的有明显变化。很多人会自己扫码看视频，然后直接去医疗中心，来问工作人员的人明显变少了。平台的数据也显示，这些视频能触达到很多国家的游客，特别是中国游客，而他们本来就是去廊曼机场的主要客源之一。从评论来看，不少人都说可以跟着视频顺利找到地方，说明这些视频在一定程度上已经替代了现场咨询。

另外，项目实施后，工作人员在“指路”这部分的工作负担也减少了，可以把时间和精力放在其他任务上，整体服务效率变得更高。简单来说，这个项目确实提高了游客自己获取信息的能力，减少了对工作人员的依赖，也让机场的服务运作更顺畅。



实践中发现的问题

在实习期间，我遇到的一个主要问题就是语言沟通方面的限制。我主要会说中文和英文，但不是所有来求助的游客都会这两种语言，比如有些韩国游客和日本游客，沟通起来就会有点困难。

解决方法

为了解决这个问题，我会用翻译软件来帮忙，在没办法直接用中文或英文交流的时候，就通过翻译工具跟游客沟通。另外，我也主动学习了一些和工作相关的其他语言基础词汇和常用句子，让沟通更顺畅，也提高了自己为游客提供帮助的能力。



小项目的意义

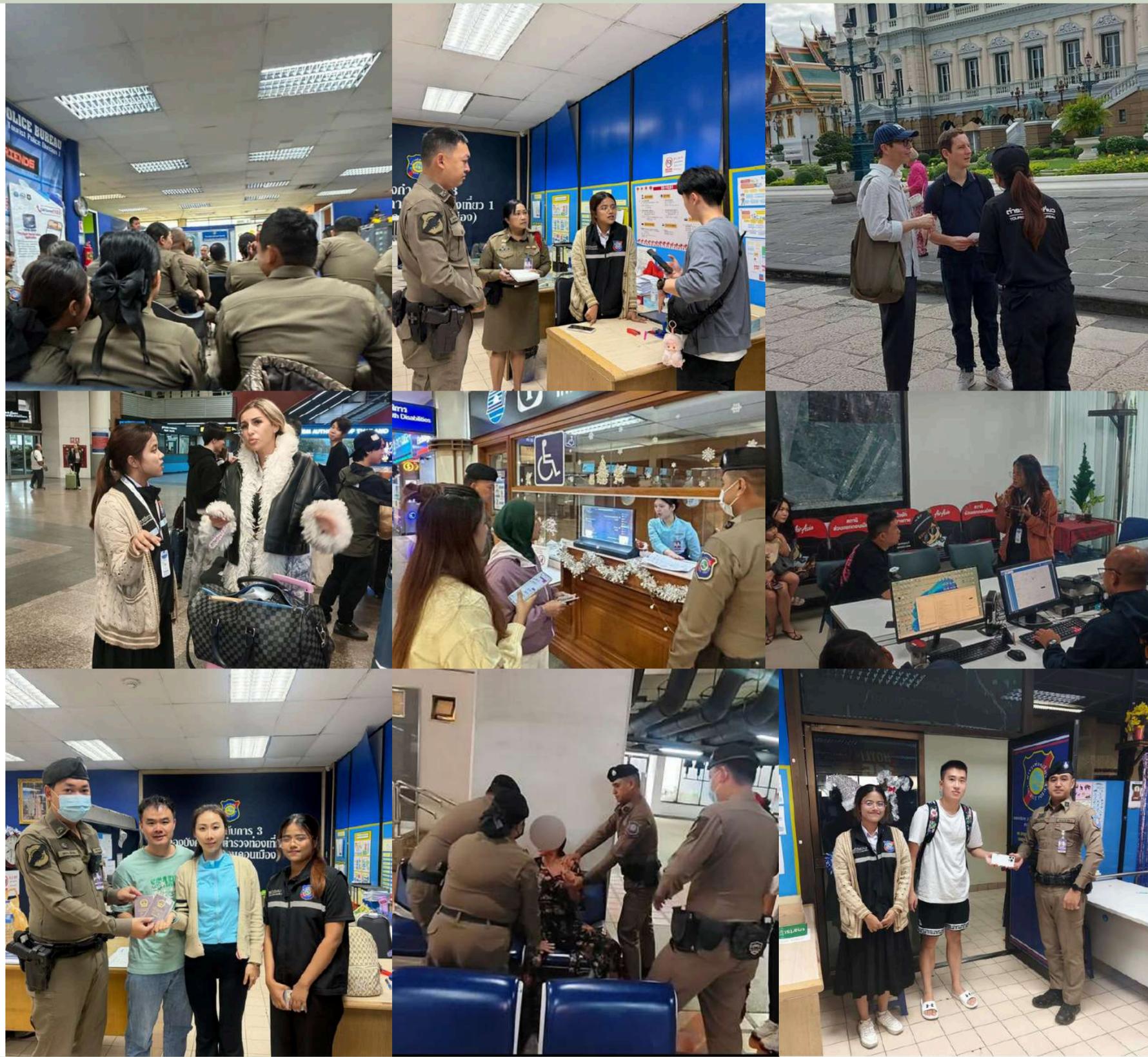
廊曼机场医疗中心指示牌这个项目，在宣传和信息传播方面真的很有价值。它能让游客和机场使用者更方便、更清楚、更快速地找到医疗服务的信息。

牌子上的二维码可以直接看去各个医疗中心的路线视频，这样能减少游客的迷路和焦虑，也能减轻工作人员反复讲解路线的压力，提高工作效率。特别是在工作人员外出巡查或者遇到紧急情况时，这个项目还能当作一个很重要的辅助工具，帮助提升机场整体的安全和公共卫生服务水平。



小项目的意见和建议

如果以后能做成更多语言版本，实用价值一定会更高。因为来廊曼国际机场的游客来自世界各地，国籍很多样，也不是所有人都能用英语沟通，比如有些游客说俄语、韩语或者法语。所以如果能把这个项目扩展成更多语言版本，就能更好地服务不同国家的游客，提高服务效率，也能进一步提升机场整体的服务质量。



谢谢

