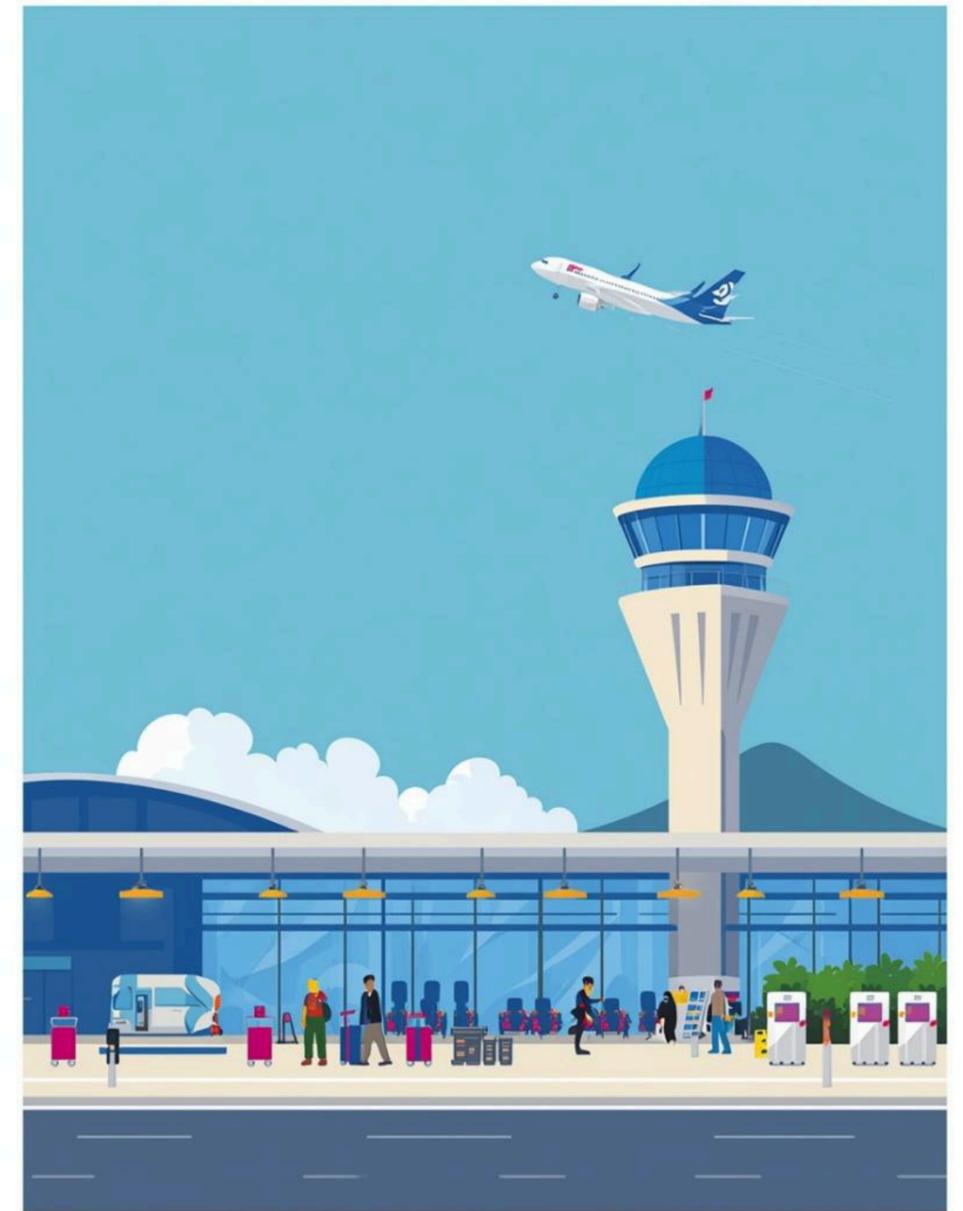
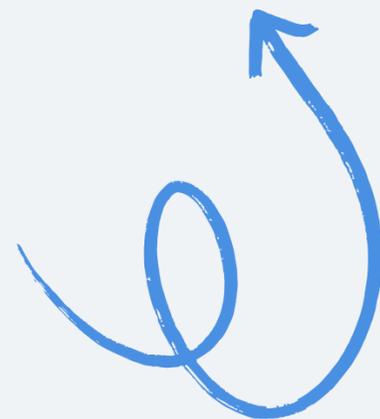


甲米国际机场轻松出行的 步骤：减少旅客困惑的 中英文沟通指南的开发

作者姓名, กุลปาลี กุตกลาง 641011669



KRABI
INTERNATIONAL AIRPORT

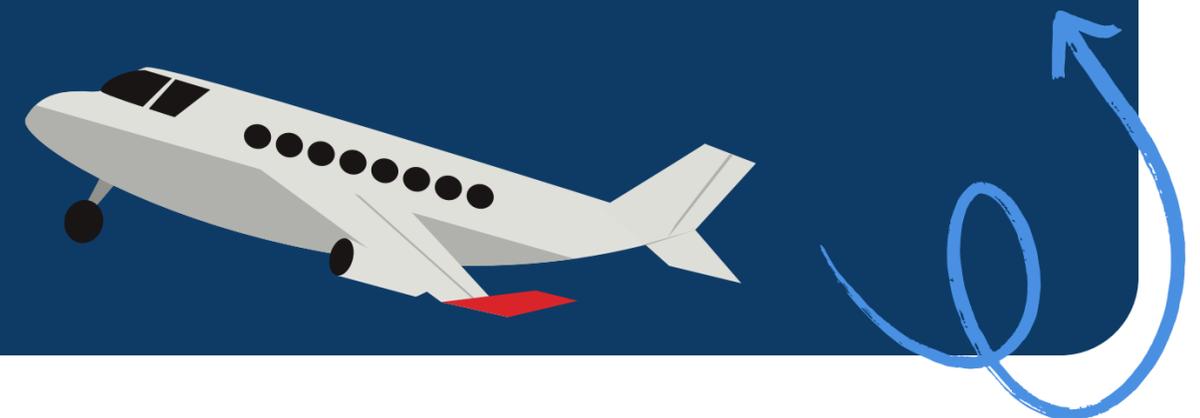
项目背景与研究目的

Krabi International Airport的语言挑战

甲米国际机场介绍 甲米国际机场（Krabi International Airport, IATA代码：KBV）是泰国南部重要的国际机场，位于甲米府Nuea Khlong区。机场运营国内和国际航班，服务大量来自世界各地的旅客，是通往安达曼海旅游胜地的重要门户

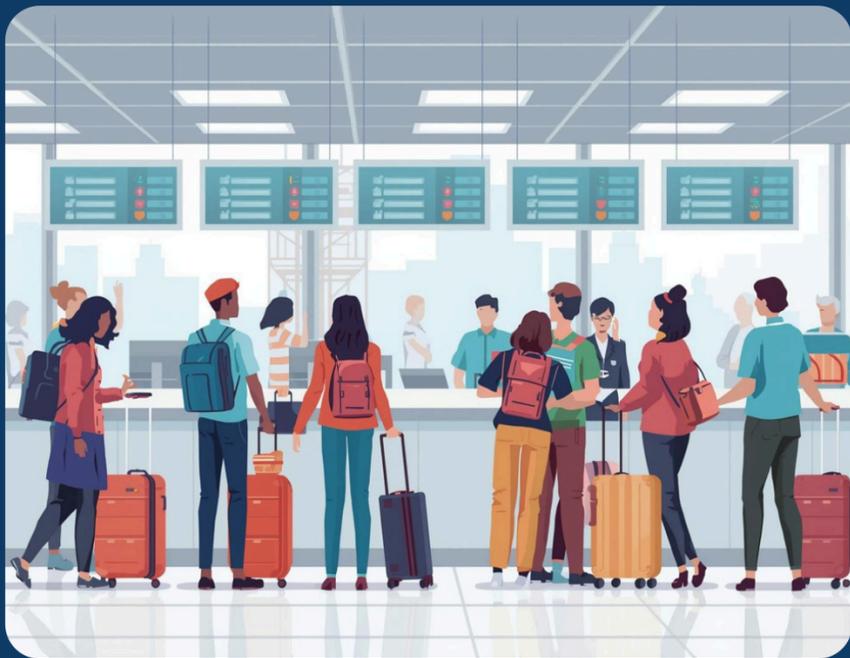
甲米国际机场接待大量外国旅客，尤其是来自中国和欧洲的游客。部分旅客对机场出行流程不熟悉，容易产生困惑。

研究目的： 分析旅客在机场出行中的困惑问题 开发中英文沟通指南 帮助旅客更清楚了解出行流程 减轻工作人员的沟通压力



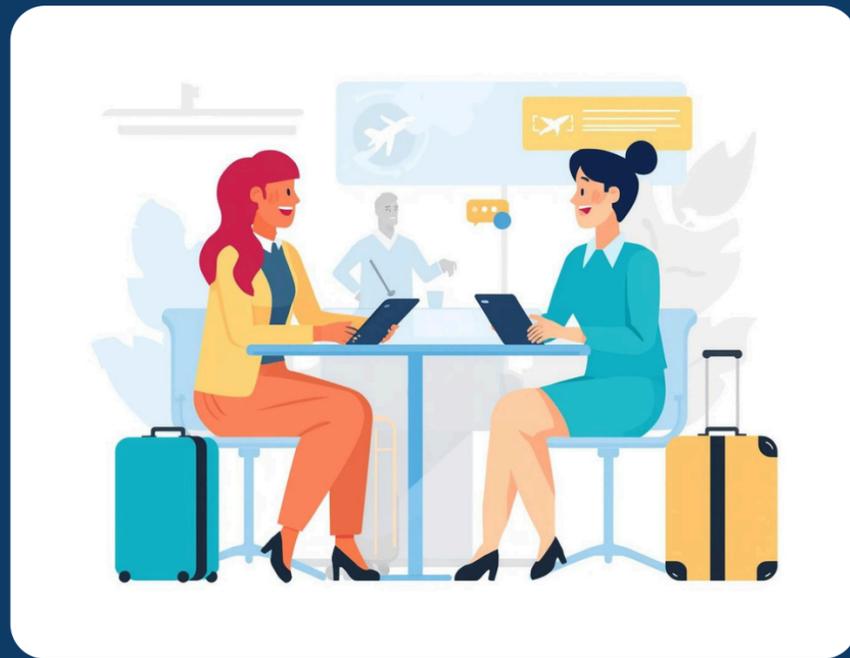
研究方法一览

观察法



观察旅客在值机和安检过程中的行为，以识别常见问题。

访谈法



与旅客及机场工作人员沟通，收集他们遇到的主要问题。

资料分析法



整理机场出行流程的资料，以优化沟通和服务步骤。

沟通指南核心内容

01 到达航站楼

说明托运行李的流程及行李重量要求。

02 办理登机手续

指导旅客在柜台或自助设备办理登机手续并领取登机牌。

03 行李托运

说明托运行李的流程及行李重量要求。

04 国际与国内登机路线指引

说明国际航班与国内航班的不同登机路线及区域，引导旅客前往正确通道。

05 安全检查

提醒旅客准备证件，按照规定通过安全检查。



使用前后对比效果

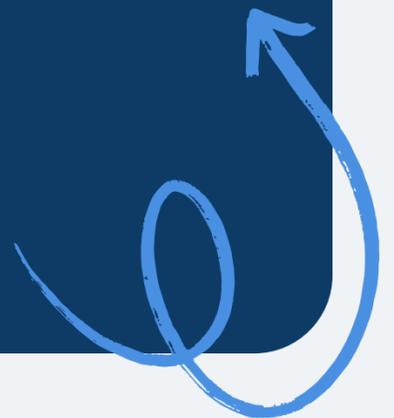
项目实施前后的显著变化

使用前

在实施之前，旅客对流程的理解不清晰，频繁出现询问，导致安检和登机口的区域划分理解困难，沟通效率低下。

使用后

项目实施后，旅客的理解程度明显提升，重复性问题减少，沟通流程变得更加顺畅与高效，提升了整体出行体验。



讨论与建议



总结问题与未来推广方向

发现问题

部分旅客对于指示牌的**阅读意愿不高**，因此造成出行流程的混乱和不确定性。



解决方法

通过使用**图片辅助说明**和简单明确的语言表达，能够有效提升旅客对指示内容的理解。

项目意义

此项目旨在**提升旅客体验**，改善机场服务质量，最终具备广泛的推广和应用价值。

