

ประสิทธิภาพเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน  
ของสายการบินท่าอากาศยานดอนเมือง

Efficiency of Artificial Intelligence (AI) Technology Implementation in  
Ground Passenger Services of Airlines Operating at Don Mueang Airport.

วีรวรรณ กุลชล

มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ E-mail: veeravarn.ku@northbkk.ac.th

Veeravarn Kulchol

North Bangkok University, Thailand

รับเข้า : 24 กุมภาพันธ์ 2568

แก้ไข : 25 มีนาคม 2568

ตอบรับ : 4 เมษายน 2568

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิภาพของปัญญาประดิษฐ์ในการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินในท่าอากาศยานดอนเมือง 2) เปรียบเทียบประสิทธิภาพของปัญญาประดิษฐ์ในการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินท่าอากาศยานดอนเมือง การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 75 คน ซึ่งทราบขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การคำนวณจากสูตรทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริการภาคพื้นดินที่ให้บริการปัญญาประดิษฐ์กับผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินในท่าอากาศยาน การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และใช้สถิติค่า t-test แบบ independent ในการเปรียบเทียบประสิทธิภาพของปัญญาประดิษฐ์ในการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินท่าอากาศยานดอนเมือง

ผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุน้อยกว่า 30 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 5 ปี สายงานที่ปฏิบัติงานทำงานในแผนกเช็คอิน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินในท่าอากาศยานดอนเมืองโดยภาพรวมพบว่า 3 อันดับแรกที่ทำให้มีความสำคัญ คือ ด้านคุณภาพการบริการ รองลงมาด้านการประยุกต์นำไปใช้ และด้านการวิเคราะห์และตัดสินใจ เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพของปัญญาประดิษฐ์ในการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านการให้บริการลูกค้าส่วนบุคคล ด้านการวิเคราะห์และตัดสินใจ และด้านการประยุกต์นำไปใช้ และด้านคุณภาพการบริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ .05 เมื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า สถานภาพ ที่แตกต่างกันประสิทธิภาพในการใช้ ปัญญาประดิษฐ์กับการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินในท่าอากาศยานดอนเมือง แตกต่างกัน

**คำสำคัญ:** ประสิทธิภาพ เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ การบริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน ท่าอากาศยาน

### Abstract

The Purposes of this research were 1) to examine the effectiveness of artificial intelligence in providing ground services to passengers at Don Mueang Airport, and 2) to compare the effectiveness of artificial intelligence in providing ground services to passengers at Don Mueang Airport. This study is a quantitative research, with a sample size of 75 people, determined using the Taro Yamane formula (1973). A questionnaire was used as a tool for data collection from ground service staff providing Artificial Intelligence services to passengers at the airport. Data were analyzed using descriptive statistics and independent t-test statistics to compare the effectiveness of Artificial Intelligence in providing ground services to passengers at Don Mueang Airport.

The study results showed that most of the respondents were female, under 30 years of age, single, with a Bachelor's degree, and had more than 5 years of work experience. The majority worked in the check-in department. Regarding the effectiveness of Artificial Intelligence in providing ground services to passengers at Don Mueang Airport, the top three aspects considered most important were: service quality, followed by applicability, and decision-making and analysis. When comparing the effectiveness of Artificial Intelligence in providing ground services to passengers at Don Mueang Airport, significant differences were found in the areas of personalized customer service, decision-making and analysis, applicability, and service quality at the .05 significance level. The hypothesis test revealed that there were differences in the effectiveness of artificial intelligence in providing ground services based on the respondents' marital status.

**Keywords:** Efficiency, Artificial Intelligence (AI) Technology, Implementation in Ground Passenger Services, Airport

## บทนำ

ความสำคัญของอุตสาหกรรมการบินในระดับโลก โดยเน้นถึงบทบาทที่สำคัญในการเชื่อมโยงบุคคล วัฒนธรรม และธุรกิจต่าง ๆ ผ่านการขนส่งทางอากาศ นอกจากนั้นธุรกิจการบินได้สร้างมูลค่าการเติบโตทางด้านเศรษฐกิจการสนับสนุนธุรกิจการพาณิชย์ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และการสร้างตำแหน่งงาน (The International Civil Aviation Organization (ICAO), 2024) โดยสมาคมการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ หรือ The International Air Transport Association (IATA) ระบุว่าอุตสาหกรรมนี้มีการสร้างตำแหน่งงานมากกว่า 65 ล้านตำแหน่ง และมีมูลค่าทางเศรษฐกิจมากกว่า 2.7 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐ นอกจากนี้ยังคาดการณ์ว่าจะมีผู้โดยสารเพิ่มขึ้นเป็น 8.2 พันล้านคนในปี 2037 (The International Air Transport Association: IATA, 2018) โดยเฉพาะในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกที่จะมีผู้โดยสารมากกว่า 1.8 พันล้านคนต่อปีในอนาคต อุตสาหกรรมการบินถือเป็นภาคส่วนที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในระดับเศรษฐกิจโลก และมีบทบาทสำคัญในการเชื่อมโยงและกระตุ้นการเจริญเติบโตทางธุรกิจทั่วโลก

หากกล่าวถึงความสำคัญของปัญญาประดิษฐ์ (AI) ที่ได้รับการพัฒนามาจากโครงข่ายประสาทของมนุษย์ ซึ่งสามารถเรียนรู้และพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานได้จากข้อมูลที่มากขึ้น ผ่านกระบวนการ Deep Learning ทำให้ AI สามารถคิด วิเคราะห์ และเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว เปรียบเสมือนกับ "สมองกลอัจฉริยะ" ที่สามารถปรับตัวและพัฒนาได้เอง AI จึงกลายเป็นเทคโนโลยีที่สำคัญในปัจจุบัน และมีบทบาทสำคัญในทุกภาคส่วน โดยเฉพาะในธุรกิจและอุตสาหกรรมต่าง ๆ ในประเทศไทย ภาคอุตสาหกรรมการบินได้เริ่มนำเทคโนโลยี AI มาใช้เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันภายในสายการบิน เช่น การใช้หุ่นยนต์ AI ในการต้อนรับและอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร การใช้แชทบอต (Chatbot) เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับการจองตั๋วและบริการต่าง ๆ ตลอด 24 ชั่วโมง การใช้ AI ในการจัดการสัมภาระ การบริการพิเศษสำหรับผู้โดยสาร VIP หรือผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ รวมถึงการช่วยในการจัดการสัมภาระสูญหายหรือเสียหาย การนำ AI มาใช้ในธุรกิจการบินทำให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ลดเวลาในการดำเนินการ และเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันในตลาดได้ โดยเฉพาะในธุรกิจการบินที่ต้องรับมือกับการบริการที่มีความซับซ้อนและการให้บริการที่ต้องการความแม่นยำและรวดเร็ว ในปัจจุบัน AI กำลังเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาและเสริมสร้างประสิทธิภาพในการให้บริการในอุตสาหกรรมการบิน และเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานต่าง ๆ และสร้างรายได้มหาศาลให้แก่ผู้ประกอบการได้อีกด้วย (Nessence. 2022) โดยสามารถใช้ในการบริหารจัดการต่าง ๆ ตั้งแต่การต้อนรับผู้โดยสารจนถึงการจัดการสัมภาระ ซึ่งทำให้สายการบินสามารถเพิ่มความสามารถในการแข่งขันและยกระดับคุณภาพการบริการได้โดยปัจจุบันภาคธุรกิจหรืออุตสาหกรรมขนาดใหญ่ต่าง ๆ ได้นำ AI มาใช้ในกระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์กรอย่างกว้างขวาง (วสิริทิพย์ ฉลอง, 2561)

จากความสำคัญในช่วงต้นแสดงให้เห็นว่าการเปลี่ยนแปลงรูปแบบพฤติกรรม ตลอดจนความต้องการและความคาดหวังของผู้บริโภคที่ปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา ส่งผลให้สายการบินต้องเตรียมการและเร่งปรับตัวอย่างรวดเร็ว การนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้จึงถือว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญประการหนึ่งคือ “การลงทุนและการพัฒนา เทคโนโลยี” ซึ่งถือเป็นเครื่องมือสำคัญเพื่อเพิ่มความสามารถทางการแข่งขัน และเพิ่มโอกาสอยู่รอดทางธุรกิจในระยะยาว ภาคธุรกิจการบินขนาดใหญ่จึงได้พัฒนาและเริ่มนำสมองกลอัจฉริยะหรือปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence : AI) เข้ามาใช้โดยเทคโนโลยี AI จะช่วยให้สายการบินเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงาน และสามารถใช้เป็นกลยุทธ์เชิงรุกที่จะเข้าถึงผู้โดยสารในทุกกลุ่มทุกระดับและทุกที่ อีกทั้งยังเป็นการนำเสนอนวัตกรรมการให้บริการทางด้านธุรกิจการบินรูปแบบใหม่ พร้อมเป็นการยกระดับ ประสบการณ์แก่ผู้โดยสารภาคซึ่งจะกลายเป็นกุญแจสำคัญในการแข่งขัน ของภาคธุรกิจการบินอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ สอดคล้องกับแนวคิด “สนามบินพูดได้” แอปพลิเคชัน (AOT AIRPORTS Application) ใหม่ที่จัดทำขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการสอดคล้องกับแนวคิด “สนามบินมีชีวิต” ระบบเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ(Auto Check-in System) หรือระบบ CUSS ซึ่งจะช่วยลดเวลาในการเช็คอินของผู้โดยสาร และระบบรับรู้รายได้ (Revenue Recognition System: RR System) เพื่อรับรู้ข้อมูลการขาย และบริการสินค้าของผู้ประกอบการแบบ Real time นอกจากนี้ยังมีนวัตกรรมที่สำคัญในการให้บริการอื่น ๆ ได้แก่ นวัตกรรมระบบที่จอดรถอัจฉริยะ (Parking Guidance System) นวัตกรรมป้ายรถโดยสารอัจฉริยะ นวัตกรรมระบบตรวจ ค้นการใช้เครื่องสแกน Full Body Scanner และการติดตั้งจุดโมบาย ชาร์จเจอร์ (Mobile charger) เป็นต้น (Airports of Thailand Public Company Limited, 2021)

จากที่ได้กล่าวมาดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นว่าการให้บริการผู้โดยสารมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้โดยสาร ดังนั้นงานวิจัยนี้สามารถทราบถึงประสิทธิภาพสายการบินในสนามบินดอนเมือง และพนักงานในการใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นดินมาใช้ในการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินในท่าอากาศยานดอนเมืองว่ามีประสิทธิภาพในด้านใดบ้างจะต้องหาแนวทางในการป้องกันและแก้ไขเพื่อมิให้เกิดปัญหาที่อาจส่งผลกระทบต่อ การให้บริการแก่ผู้โดยสารรวมถึงภาพพจน์ของประเทศ โดยมุ่งหวังว่าผลของการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นแนวทางหนึ่งที่สามารถนำไปสู่การประยุกต์ใช้ในประสิทธิภาพเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในการให้บริการผู้โดยสารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในการให้บริการภาคพื้นของสายการบิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง โดยใช้ตัวชี้วัด ด้านการให้บริการลูกค้าส่วนบุคคล ด้านการวิเคราะห์ตัดสินใจ ด้านการบริหารความเสี่ยง ด้านการประยุกต์นำไปใช้และด้านคุณภาพการบริการ
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพของ AI ในการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง โดยจำแนกตามปัจจัยทางประชากรศาสตร์

## วิธีการวิจัย

**ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริการภาคพื้นให้บริการปัญญาประดิษฐ์กับผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินในท่าอากาศยาน ขนาดของตัวอย่างจากประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ กลุ่มพนักงานบริการภาคพื้นให้บริการปัญญาประดิษฐ์กับผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินในท่าอากาศยานโดยผู้วิจัยใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากกลุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 75 คน ซึ่งทราบขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การคำนวณจากสูตรทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) คือ พนักงานบริการภาคพื้น ได้แก่ การบินไทย บางกอกแอร์เวย์ส การบินไทยสมายล์ นกแอร์ ไทยแอร์เอเชีย ไทยไลอ้อนแอร์ ไทยเวียดเจ็ทแอร์ สายการบินท่าอากาศยานดอนเมือง คำนึงถึงความหลากหลายและครอบคลุมทุกภาคส่วน

**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** คือแบบสอบถามปลายปิดที่กำหนดไว้เป็นโครงสร้าง ให้ครอบคลุมหัวข้อที่ต้องการศึกษา ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และสายงานที่ปฏิบัติงาน ในการใช้งานปัญญาประดิษฐ์ (AI) กับระบบการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินท่าอากาศยาน รวมจำนวน 6 ข้อ เป็นคำถามปลายปิด (Close Ended) แบบให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพระบบในการใช้ปัญญาประดิษฐ์เกี่ยวกับการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินในท่าอากาศยาน มีจำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการให้บริการลูกค้าส่วนบุคคล 2) ด้านการวิเคราะห์ และตัดสินใจ 3) ด้านการบริหารความเสี่ยง 4) ด้านการประยุกต์นำไปใช้ และ 5) ด้านคุณภาพการบริการ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนออื่น ๆ

**วิธีการหาคุณภาพของเครื่องมือ** การสร้างและการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยดำเนินการดังนี้

1. ทำการศึกษาทฤษฎี แนวคิดเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดประสิทธิภาพในการใช้ปัญญาประดิษฐ์กับระบบประสิทธิภาพในการใช้ปัญญาประดิษฐ์

กับการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินในท่าอากาศยานโดยกำหนดนิยามตามขอบข่ายของเนื้อหาเพื่อสร้างเครื่องมือตัวบ่งชี้เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในงานวิจัย

2. สร้างเครื่องมือหรือแบบสอบถามโดยนำประเด็นที่ได้จากการศึกษา มาจัดเป็นหมวดหมู่ให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดและนำเสนอร่างแบบสอบถามต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาตามกรอบแนวคิด แล้วนำไปปรับปรุงแก้ไขเพื่อดำเนินการในลำดับต่อไป

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ไปตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คนที่แต่งตั้งขึ้นเป็นผู้พิจารณาความเห็นและให้คะแนนความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม โดยทำการตรวจสอบหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of Item Objective Congruence) เพื่อพิจารณาลงความเห็นและให้คะแนนได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามเท่ากับ 0.87 แสดงว่าข้อคำถามสามารถวัดหรือเป็นตัวแทนของความมุ่งหมายของการวิจัยที่ต้องการวัดได้

4. ทดลองใช้เครื่องมือ (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ได้ถูกสุ่มเป็นกลุ่มตัวอย่าง แต่มีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน นำแบบสอบถามที่หาค่าอำนาจจำแนกแล้วมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ (แบบสอบถามที่เป็นมาตราประเมินค่า Rating Scale) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) ของ Cronbach (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550: 55) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.7 ขึ้นไป โดยได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.90 แล้วปรับปรุงเพื่อให้ได้แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ข้อมูลจากการค้นคว้าและรวบรวมจากเอกสารหนังสือรายงาน แนวคิดหลักการ และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้แก่ ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้นำมา รวบรวมแบบสอบถามนำมาลงรหัสหลังจากนั้นจึงนำข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลใช้โปรแกรมทางสถิติสำหรับงานวิจัย

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

การดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และ สายงานที่ปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการบรรยายข้อมูล และนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

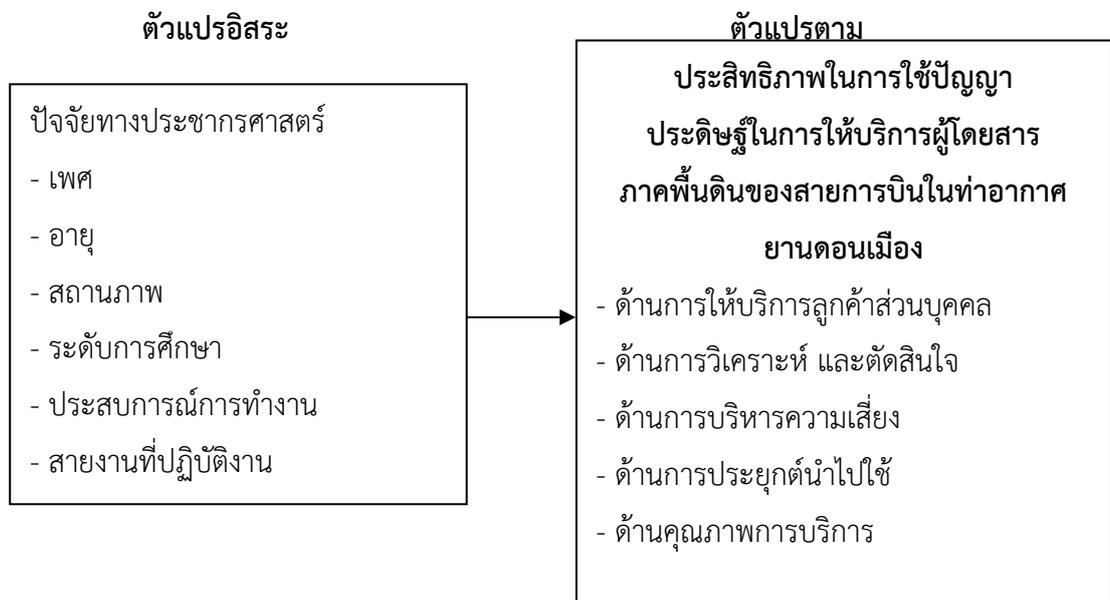
2. วิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินท่าอากาศยาน ประกอบด้วย ด้านการให้บริการลูกค้าส่วนบุคคล ด้านการ

วิเคราะห์และตัดสินใจ ด้านการบริหารความเสี่ยง ด้านการประยุกต์นำไปใช้ และด้านคุณภาพการบริการ โดยใช้สถิติค่า t-test แบบ independent

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการวิเคราะห์การตรวจสอบแบบสอบถามของแต่ละตัวแปรโดยจะคำนวณหาความถี่ (Frequency) ของตัวแปรแล้วสรุปมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า Rating scale เป็นการวัดความแตกต่างของตัวแปรโดยใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติที่ใช้เปรียบเทียบประสิทธิภาพของปัญญาประดิษฐ์ในการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินท่าอากาศยานดอนเมือง โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ANOVA ค่า t-test แบบ independent

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### สมมติฐานการวิจัย

ลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันประสิทธิภาพในการใช้ปัญญาประดิษฐ์กับการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน

### ผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินท่าอากาศยานดอนเมือง เนื้อหาแบ่งเป็น 2 ตอนตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

**ตอนที่ 1** ผลประสิทธิภาพของปัญญาประดิษฐ์ในการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินในท่าอากาศยานดอนเมือง แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 66.70 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 และ LGBTQ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 อายุส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 81.30 รองลงมาอายุ 41- 50 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และอายุระหว่าง 30-40 จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70 ตามลำดับ สถานภาพมีสถานภาพโสด จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 สมรส จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 81.30 รองลงมาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 10.70 และระดับปริญญาโท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ตามลำดับ ประสบการณ์การทำงานมากกว่า 5 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 70.70 รองลงมาอายุระหว่าง 5-15 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 18.70 และมีอายุระหว่าง 16-25 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 10.70 ตามลำดับ สายงานที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่พนักงานทำงานในแผนกเช็คอิน จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 49.30 แผนกคลังสินค้า จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 และแผนกบัตรโดยสารเครื่องบิน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 22.70 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินในท่าอากาศยานดอนเมือง โดยภาพรวมพบว่า 3 อันดับแรกที่พนักงานให้ความสำคัญ อันดับแรก คือ ด้านคุณภาพการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.53$ , S.D. = 0.518) รองลงมาด้านการประยุกต์นำไปใช้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.45$ , S.D. = 0.552) และด้านการวิเคราะห์และตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.539) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการลูกค้าส่วนบุคคลโดยรวมมีระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.38$ , S.D. = 0.561) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อตั้งใจใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในการทำงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดินอย่างสม่ำเสมอเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.52$ , S.D. = 0.577) รองลงมาประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในการทำงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดินมีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.48$ , S.D. = 0.644) และใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้นเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.40$ , S.D. = 0.753) ตามลำดับ

ด้านการวิเคราะห์และตัดสินใจ โดยรวมมีระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.539) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ที่เป็นการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นดินเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.53$ , S.D. = 0.577) สามารถเรียนรู้การใช้เครื่องมือเทคโนโลยี AI ในการทำงานได้เป็นอย่างดี มี

ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.45$ , S.D. = 0.642) และเป็นผู้ที่ใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีต่าง ๆ มาเป็นตัวช่วย เห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.755) ตามลำดับ

ด้านการบริหารความเสี่ยง โดยรวมมีระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.35$ , S.D. = 0.521) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ธุรกิจสายการบินมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมเพื่อนำ AI มาใช้ในการบริหารความเสี่ยงทุกครั้งที่มีการปรับปรุงการทำงาน เห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.50$ , S.D. = 0.503) ธุรกิจสายการบินมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในของธุรกิจสายการบินเพื่อนำ AI มาใช้ในการบริหารความเสี่ยง เห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.638) และ นำเทคโนโลยี AI มาช่วยให้การทำงานขององค์กรให้มีความเสี่ยงลดลง เห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.30$ , S.D. = 0.677) ตามลำดับ

ด้านการประยุกต์นำไปใช้ โดยรวมมีระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.45$ , S.D. = 0.552) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าในฐานะพนักงานสายการบินท่านตระหนักว่าการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในการทำงานถือเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.57$ , S.D. = 0.573) มีทักษะและความรู้ในการใช้งานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) เห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.46$ , S.D. = 0.577) และความมั่นใจในการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในการทำงานกับใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ช่วยในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.44$ , S.D. = 0.757) ตามลำดับ

ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินในท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านคุณภาพการบริการ โดยรวมมีระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.43$ , S.D. = 0.493) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นำเทคโนโลยี AI มาใช้ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากขึ้นเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.569) มีทักษะและความรู้ในการใช้งานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) เห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.46$ , S.D. = 0.577) และนำเทคโนโลยี AI มาใช้ในการบริการลูกค้า เห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.45$ , S.D. = 0.642) ตามลำดับ

**ตอนที่ 2** ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพของปัญญาประดิษฐ์ในการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินท่าอากาศยานดอนเมือง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.1 การเปรียบเทียบภาพรวมประสิทธิภาพในการใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินท่าอากาศยานดอนเมืองจำแนกตามปัจจัยทางประชากรศาสตร์ พบว่า ด้านการให้บริการลูกค้าส่วนบุคคล ด้านการวิเคราะห์และตัดสินใจ ด้านการบริหารความ

เสียง ด้านการประยุกต์นำไปใช้ และด้านคุณภาพการบริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามอายุ พบว่า ด้านการให้บริการลูกค้าส่วนบุคคล ด้านการวิเคราะห์และตัดสินใจ ด้านการบริหารความเสี่ยง ด้านการประยุกต์นำไปใช้ และด้านคุณภาพการบริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ด้านการให้บริการลูกค้าส่วนบุคคล ด้านการวิเคราะห์และตัดสินใจ ด้านการบริหารความเสี่ยง ด้านการประยุกต์นำไปใช้ และด้านคุณภาพการบริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ด้านการให้บริการลูกค้าส่วนบุคคล ด้านการวิเคราะห์และตัดสินใจ ด้านการบริหารความเสี่ยง ด้านการประยุกต์นำไปใช้ และด้านคุณภาพการบริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า ด้านการให้บริการลูกค้าส่วนบุคคล ด้านการวิเคราะห์และตัดสินใจ และด้านการประยุกต์นำไปใช้ และด้านคุณภาพการบริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินในท่าอากาศยานดอนเมือง จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ด้านการให้บริการลูกค้าส่วนบุคคล พบว่า ประสบการณ์การทำงาน ต่ำกว่า 5 ปี กับ 16-25 ปี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินในท่าอากาศยานดอนเมือง จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ด้านการวิเคราะห์และตัดสินใจ พบว่า ประสบการณ์การทำงาน ต่ำกว่า 5 ปี กับ 5-15 ปี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินในท่าอากาศยานดอนเมือง จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ด้านการประยุกต์นำไปใช้ พบว่า ประสบการณ์การทำงาน ต่ำกว่า 5 ปี กับ 5-15 ปี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5 การเปรียบเทียบภาพรวม ประสิทธิภาพในการใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินในท่าอากาศยานดอนเมือง จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ด้านการให้บริการลูกค้าส่วนบุคคล และด้านคุณภาพการบริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.6 การเปรียบเทียบภาพรวม ประสิทธิภาพในการใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินในท่าอากาศยานดอนเมือง จำแนกตามสายงานที่ปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการลูกค้าส่วนบุคคล พบว่า แผนกบัตรโดยสารเครื่องบินกับแผนกเช็คอิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## อภิปรายผล

ประสิทธิภาพในการใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบิน ในท่าอากาศยานดอนเมือง โดยภาพรวมพบว่า 3 อันดับแรกที่พนักงานให้ความสำคัญ คือ ด้านคุณภาพการบริการ รองลงมาด้านการประยุกต์และด้านการวิเคราะห์และตัดสินใจ ซึ่งสอดคล้อง งานวิจัยของ กนกวรรณ จันจัน และคณะ (2565) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการเทคโนโลยี ปัญญาประดิษฐ์และความพึงพอใจของผู้โดยสารมีความสัมพันธ์ต่อแนวโน้มการใช้เทคโนโลยี ปัญญาประดิษฐ์ แสดงให้เห็นว่าพนักงานนำเทคโนโลยี AI มาใช้ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากขึ้น มีทักษะและความรู้ในการใช้งานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) นำเทคโนโลยี AI มาใช้ในการบริการ ลูกค้า ด้านการประยุกต์นำไปใช้ ในฐานะพนักงานสายการบินพนักงานมีการตระหนักถึงการ ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในการทำงานถือเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง พนักงานมีทักษะและความรู้ ในการใช้งานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) พนักงานมีความมั่นใจในการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ งานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านการวิเคราะห์และ ตัดสินใจ ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ที่เป็นการให้บริการผู้โดยสาร ภาคพื้นดิน พนักงานสามารถเรียนรู้การใช้เครื่องมือเทคโนโลยี AI ในการทำงานได้เป็นอย่างดีเป็นผู้ที่ ใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีต่าง ๆ มาเป็นตัวช่วยในการทำงาน อีกทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จักรวรรดิ หล้าเพชร และคณะ (2567) ศึกษาเรื่องแนวโน้มการพัฒนาอุตสาหกรรมการบินด้วยระบบ ปัญญาประดิษฐ์ (AI) ผลการวิจัยพบว่าการวางแผนเส้นทางการบินและการจัดการการจราจรทาง อากาศ, นวัตกรรมด้านความปลอดภัย, การบำรุงรักษาเครื่องบิน, การปรับปรุงประสบการณ์ ผู้โดยสาร, ผลกระทบที่มีต่อการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรและแนวโน้มของการบินไร้คนขับ (UAVs) ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่า AI มีศักยภาพในการเพิ่มประสิทธิภาพการบินอย่างมี นัยสำคัญ โดยสามารถลดเวลาบินและการใช้เชื้อเพลิง นอกจากนี้ยังสามารถปรับปรุงความปลอดภัย ในอุตสาหกรรมการบินผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลและการตรวจจับความผิดปกติ ระบบ Condition Monitoring Sensors (CATS) ที่ใช้ AI ช่วยบริหารจัดการการจราจรทางอากาศในประเทศไทยได้รับการ พิสูจน์ว่าลดระยะเวลาการรอคอยของเครื่องบิน นอกจากนี้ การใช้งาน AI ในการบำรุงรักษาเชิง พยากรณ์สามารถช่วยลดค่าใช้จ่าย และระยะเวลาในการซ่อมบำรุงได้ โดยเฉพาะในสายการบินใน ประเทศไทย และยังช่วยพัฒนาประสบการณ์ผู้โดยสารผ่านการบริการที่ดียิ่งขึ้น โดยการลงทุนใน เทคโนโลยี AI จะเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนอุตสาหกรรมการบินสู่อนาคตที่ยั่งยืนและมี ประสิทธิภาพในไทยและในระดับโลก

เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินในท่าอากาศยานดอนเมือง จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ด้านการให้บริการลูกค้าส่วนบุคคล ด้านการวิเคราะห์และตัดสินใจ และด้านการประยุกต์นำไปใช้ และด้านคุณภาพการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธงชัย จีระดิษฐ์ (2566) ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ลักษณะทางกายภาพของท่าอากาศยานที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของสายการบิน ผลการศึกษาพบว่าผลการวิจัยพบว่า 1) ศักยภาพของท่าอากาศยานมีความเชื่อมโยงกับลักษณะทางกายภาพของท่าอากาศยานซึ่งประกอบด้วยเขตการบินและเขตนอกการบิน 2) ลักษณะทางกายภาพของท่าอากาศยานส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของสายการบิน ดังนี้ (1) ประสิทธิภาพการตรงต่อเวลาของเที่ยวบิน (2) การจัดสรรเวลาเข้าหรือออกท่าอากาศยาน และ ตารางการบินของสายการบิน (3) ความหนาแน่นของการจราจรทางอากาศจากลักษณะทางกายภาพของท่าอากาศยาน (4) ประสิทธิภาพและความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารผู้โดยสาร (5) ความพร้อมของอุปกรณ์ภาคพื้นทีบริการในลานจอดอากาศยาน (6) ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมบริเวณท่าอากาศยานและพื้นที่ใกล้เคียง และสอดคล้องกับ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (2564) ศึกษาเรื่องการพัฒนาขึ้นของจำนวนเส้นทางบิน จำนวนเที่ยวบิน และจำนวนที่นั่ง พบว่าสายการบินต้องสร้างความพร้อม ความรอบรู้ และความกระตือรือร้นในการทำงานของบุคลากร โดยสามารถนำประสิทธิภาพในการใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินในท่าอากาศยานดอนเมืองมาปรับใช้ในองค์กรสายการบินตั้งแต่พนักงานที่ปฏิบัติงานให้บริการในพื้นที่ต่าง ๆ ของอาคารผู้โดยสาร หรือบนลานจอด และบริเวณหลุมจอดอากาศยาน รวมถึงนักบิน และลูกเรือที่ปฏิบัติงานในอากาศยาน และท่าอากาศยานทั้งในเขตการบิน และนอกเขตการบิน ให้ปฏิบัติงานได้อย่างครบถ้วน และถูกต้องตามมาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบิน และขั้นตอนด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งสร้างคุณภาพการให้บริการที่ตรงตามกระบวนการดำเนินงานของสายการบิน และท่าอากาศยานอย่างควบคู่กัน อีกทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมลมาลย์ อุปนิสากร (2558) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของ บริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิผลการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีน้อยกว่าร้อยละ 90 ด้านแรงจูงใจ เช่น เพิ่มโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ และพนักงานมีรายได้เหมาะสม ด้านปัจจัยความพร้อมขององค์กร เช่น เพิ่มการรับพนักงานประจำการสร้างความประทับใจในการบริการ เพื่อให้ผู้โดยสารกลับมาใช้บริการซ้ำ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินในท่าอากาศยานดอนเมืองด้านสถานภาพโสด สถานภาพสมรส และสถานภาพหย่าร้าง มีผลต่อประสิทธิภาพในการใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินในท่าอากาศยานดอนเมือง

### ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพของปัญญาประดิษฐ์ในการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นดินของสายการบินในท่าอากาศยานดอนเมือง ที่พนักงานทำได้อย่างมีประสิทธิภาพคือ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านการประยุกต์นำไปใช้ ด้านการวิเคราะห์และตัดสินใจ มีจำนวน 2 ตัวแปรที่ต้องพัฒนาเพื่อให้การบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินในท่าอากาศยานดอนเมือง คือ ด้านการให้บริการลูกค้าส่วนบุคคล กับ ด้านการบริหารความเสี่ยง ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น
2. ด้านการให้บริการลูกค้าส่วนบุคคล ควรให้พนักงานตั้งใจใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในการทำงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดินอย่างสม่ำเสมอและให้พนักงานประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในการทำงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน
3. ด้านการบริหารความเสี่ยง ควรนำเทคโนโลยี AI มาช่วยในการทำงานขององค์กรให้มีความเสี่ยงลดลงในการทำงาน

### ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ประสิทธิภาพการบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของสายการบินไทย
2. ศึกษาประสิทธิผลการบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้น
3. ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

### บรรณานุกรม

- กนกวรรณ จันจัน และคณะ. (2565). *คุณภาพการให้บริการเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ และความพึงพอใจของผู้โดยสารมีความสัมพันธ์ต่อแนวโน้มการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ*. สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน.
- จักรวรรดี หล้าเพชร และคณะ. (2567). *แนวโน้มการพัฒนาอุตสาหกรรมการบินด้วยระบบปัญญาประดิษฐ์ (AI)*. *Journal of Roi Kaensarn Academi*. 9(11) .1831-1840
- ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ. (2550). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยSPSS*. กรุงเทพฯ: บริษัท วี. อินเทอร์เน็ตพรินท์
- ธงชัย จีระดิษฐ์. (2566). *การวิเคราะห์ลักษณะทางกายภาพของท่าอากาศยานที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของสายการบิน*. *วารสารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต*. 19(3), 143-158
- วสิริทิพย์ ฉลอง. (2561). *AI นวัตกรรมใหม่กับธุรกิจธนาคาร*. ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจ ธุรกิจ และเศรษฐกิจฐานราก ธนาคารออมสิน.

สุมลมาลย์ อุปนิสากร. (2558). *ประสิทธิภาพการบริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของ  
บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน). การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตแขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชา  
วิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. (2564). *การ  
เพิ่มขึ้นของจำนวนเส้นทางบิน จำนวนเที่ยวบิน และจำนวนที่นั่ง*. กรุงเทพฯ: สำนักงาน  
การบินพลเรือนแห่งประเทศไทย.

Airports of Thailand Public Company. (2021). *Airports of Thailand Public Company  
Limited and the Institute of Transportation Chulalongkorn University.  
Project to survey and study the model of airport operation and determine  
the types of activities related to airport business in order to determine the  
guidelines for the utilization of the state property under the supervision of  
Airports of Thailand Public Company Limited. Bangkok: Airports of Thailand  
Public Company Limited. (in Thai)*

ICAO. (2024). *Safe Skies ICAO Facilitation 2024 Global Summit*. แหล่งที่มา : Url  
<https://www.icao.int/Meetings/FAL2024/Pages/default.aspx>.