

ฉบับที่ 16 / 2565

1 สิงหาคม 2565

## CAAT สอบสาเหตุ/ปฏิบัติการกรณีเครื่องบินไถลออกนอกทางวิ่ง กำชับสนามบิน/สายการบิน เร่งคลี่คลายสถานการณ์ เน้นดูแลผู้โดยสารที่ได้รับผลกระทบจากการปิด ทชร. ชุดปฏิบัติการกู้อากาศยานเข้าถึงพื้นที่แล้ว คาดเปิดใช้งานได้ตามปกติ 4 ส.ค. นี้

ความคืบหน้าการเคลียร์พื้นที่เกิดเหตุของเครื่องบินสายการบินนกแอร์ที่ประสบเหตุไถลออกนอก  
ทางวิ่ง (Runway Excursion) ขณะที่นักบินกำลังนำเครื่องบินลงจอด ณ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวงเชียงราย  
(ทชร.) และการให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ สำนักงานการบินพลเรือน  
แห่งประเทศไทย (CAAT) ได้ติดตามการดำเนินงานของสายการบินและสนามบิน มีความคืบหน้า ดังนี้

### 1. การเชิญเจ้าหน้าที่สายการบินนกแอร์ นักบิน และ ทชร. เข้าชี้แจง

CAAT ได้เชิญผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของสายการบินนกแอร์และ ทชร. เข้าชี้แจงถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น  
พร้อมทั้งกำชับให้สายการบินเร่งแก้ไขปัญหาหน้างานให้คลี่คลายโดยเร็วที่สุด และให้สายการบินสรุปข้อมูล  
ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเพื่อเข้ามาชี้แจงอย่างละเอียดอีกครั้งกับ CAAT

ประเด็นด้านการอพยพผู้โดยสาร รวมทั้งการปฏิบัติของภาคพื้น (สนามบิน ดับเพลิง ฯลฯ)  
ตามประกาศสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เรื่อง ข้อกำหนดการรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ  
(Air Operator Certificate Requirements) พ.ศ. 2564 ซึ่งกำหนดให้ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องมีการ  
ดำเนินการตามบทที่ 1 ข้อ 13.1 Evaluation of Passenger Evacuation Capability/Emergency  
Evacuation Demonstrations ที่ระบุว่า การอพยพผู้โดยสารทั้งหมดออกจากอากาศยานในกรณีเกิดเหตุ  
ฉุกเฉินจะต้องสามารถทำได้ภายในระยะเวลา 90 วินาที ทั้งนี้ การอพยพผู้โดยสารตามมาตรฐานสากลในกรณี  
ฉุกเฉินให้ลุล่วงภายในเวลา 90 วินาทีนี้ ถูกกำหนดขึ้นใช้กับอากาศยานพลเรือนทุกแบบ

ในกรณีเกิดเหตุ การตัดสินใจของนักบินในการสั่งการอพยพผู้โดยสารจะขึ้นอยู่กับสถานการณ์  
ขณะนั้น เช่น หากมีไฟไหม้หรือกลุ่มควัน หรือเหตุที่พิจารณาแล้วว่าเป็นอันตรายต่อชีวิต ไม่มีทางอื่นนอกจาก  
อพยพโดยทันที (Emergency Evacuation) แต่หากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอยู่ภายใต้การควบคุมของนักบินและ  
หลังเกิดเหตุไม่ปรากฏแนวโน้มที่จะเกิดภาวะฉุกเฉินหรืออันตรายต่อชีวิต อีกทั้งมีปัจจัยอื่น ๆ เช่น  
เวลากลางคืน หน่วยกู้ภัยภาคพื้นยังไม่ถึง หรือบริเวณโดยรอบจุดเกิดเหตุเป็นพื้นที่ที่มีความเสี่ยง หรือสภาพ  
อากาศไม่เอื้ออำนวย นักบินสามารถตัดสินใจพิจารณาถึงความปลอดภัยของชีวิตผู้โดยสารเป็นหลัก โดยอาจ  
ตัดสินใจไม่อพยพผู้โดยสารโดยทันที

ทั้งนี้ เบื้องต้นสายการบินระบุว่านักบินได้ปฏิบัติตามขั้นตอนการอพยพในกรณีฉุกเฉิน (Emergency Evacuation Checklist) รวมทั้งได้ติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ภาคพื้นของสนามบินขอความช่วยเหลือและลำเลียงผู้โดยสารจากที่เกิดเหตุไปยังอาคารผู้โดยสารอย่างปลอดภัย แต่ระยะเวลาในการอพยพผู้โดยสารที่เกิดเป็นประเด็นคำถามทางสังคมถึงความล่าช้านั้น CAAT มีกำหนดการเชิญนักบินผู้ควบคุมอากาศยานและนักบินผู้ช่วยของเครื่องบินลำที่เกิดเหตุทั้ง 2 ราย เข้ามาสัมภาษณ์ในวันพุธที่ 3 สิงหาคมนี้

ด้านการปฏิบัติงานของสนามบินและหน่วยดับเพลิงของสนามบิน CAAT มีข้อกำหนดฉบับที่ 14 ว่าด้วยมาตรฐานสนามบิน หมวด 6 บริการของสนามบิน ส่วนที่ 1 การวางแผนฉุกเฉินของสนามบิน ข้อ 982 ระบุถึงการปฏิบัติการดับเพลิงและกู้ภัย ณ จุดใด ๆ บนทางวิ่งที่ใช้งานภายใต้สภาพทัศนวิสัยและสภาพพื้นผิวที่เหมาะสม เวลาในการตอบสนองต้องไม่เกินสองนาที ซึ่งจากการสอบถามข้อเท็จจริงจากสายการบินและสนามบิน พบว่าเป็นไปตามข้อกำหนดข้างต้น คือ ในวันที่เกิดเหตุ เวลา 21.10 น. หอบังคับการบินแจ้งหน่วยดับเพลิง ทชร. กรณีการเกิดอากาศยานไถลออกนอกทางวิ่ง และเมื่อเวลา 21.11 น. รถกู้ภัยและรถดับเพลิงถึงที่เกิดเหตุ แต่ในการอพยพผู้โดยสารออกจากตัวเครื่องบิน CAAT ได้รับรายงานว่าปกติแล้ว ทชร. จะใช้สะพานเทียบอากาศยาน (Aerobridge) ในการขึ้นลงของผู้โดยสาร จึงมีข้อจำกัดเรื่องรถขนส่งผู้โดยสาร

**2. การเคลียร์พื้นที่เกิดเหตุที่ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวงเชียงราย** สายการบินเป็นผู้มีหน้าที่รับผิดชอบและประสานงานในการกู้และเคลื่อนย้ายอากาศยาน ซึ่งขณะนี้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอยู่ในพื้นที่เกิดเหตุแล้วแต่ยังอยู่ระหว่างการประเมินการเคลื่อนย้ายอากาศยานให้ปลอดภัยที่สุด โดยมีขั้นตอนดำเนินการทั้งเรื่องการสอบสวนและให้เตรียมการเพื่อเคลื่อนย้ายอากาศยาน โดยทั้งสายการบินและท่าอากาศยานได้ประสานกันอย่างต่อเนื่องและมีการจัดทำแผนตามสภาพหน้างาน และจะต้องมีการปรับปรุงทางวิ่งเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานต่อไป โดยสนามบินได้มีการแจ้งให้กับ CAAT ทราบอย่างต่อเนื่อง เบื้องต้นระยะเวลาการปิดท่าอากาศยานยังคงเป็นไปตามกำหนดการเดิมคือ 3 สิงหาคม 2565

**3. การดูแลผู้โดยสารในเที่ยวบินที่เกิดเหตุ** CAAT ได้สอบถามกับสายการบินทราบว่าสายการบินได้พยายามดำเนินการตามขั้นตอน แต่เนื่องจากเที่ยวบินเป็นเวลากลางคืนทำให้ไม่สามารถหาอาหารว่างได้ และน้ำดื่มมีจำกัดจึงไม่สามารถดำเนินการได้อย่างทั่วถึง กรณีเรื่องสัมภาระนั้นหน่วยงานสอบสวนได้ดำเนินการตามขั้นตอนกฎหมาย และได้อนุญาตให้นำสัมภาระออกมาได้ ทางสายการบินนกแอร์แจ้งว่าได้เริ่มนำสัมภาระของผู้โดยสารออกจากเครื่องบินตั้งแต่ช่วงเย็นของวันที่ 31 ก.ค. และได้ประสานให้ผู้โดยสารมารับสัมภาระที่โหลดใต้ท้องเครื่องบินแล้ว (Checked baggage) ส่วนสัมภาระที่นำติดตัวขึ้นเครื่องบิน (Carry-on baggage) มีผู้โดยสารมาแสดงตนขอรับคืนแล้วบางส่วน สำหรับสัมภาระที่ยังไม่มีผู้มาแสดงตนขอรับคืน ยังฝากอยู่ที่ ทชร.

สำหรับเที่ยวบินขากลับจากเชียงรายมายังกรุงเทพฯ ฯ สายการบินนกแอร์ได้มีการจัดที่พักให้กับผู้โดยสารขากลับและทำการชดเชยผู้โดยสารตามประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่องการคุ้มครองสิทธิของ

ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางประจำภายในประเทศ พ.ศ. 2553 และได้จัดรถเพื่อนำผู้โดยสารมายังท่าอากาศยานเชียงใหม่เพื่อเดินทางเข้ากรุงเทพฯ ต่อไป

กรณีที่สายการบินได้ออกข่าวไปในเบื้องต้นซึ่งมีประเด็นที่ไม่ถูกต้องนั้น สายการบินจะปรับปรุงโดยให้มีการตรวจสอบความถูกต้องก่อนที่จะออกข่าวนั้นโดยสายการบินออกข่าวใหม่และได้ขอโทษผู้โดยสารที่ได้รับผลกระทบรวมถึงได้ออกมาตรการชดเชยตามที่เป็นข่าว

**4. ผู้โดยสารที่ได้รับผลกระทบจากการปิด ทขร.** สำหรับผู้ที่มีบัตรโดยสารอยู่แล้วจากการจองเที่ยวบินเข้าและออกท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวงเชียงราย ซึ่งยังอยู่ระหว่างปิดดำเนินการชั่วคราว สายการบินทุกสายที่มีเที่ยวบินเข้าและออกจาก ทขร. ได้ปรับเส้นทางเป็นการเดินทางด้วยเที่ยวบินที่เข้าและออกจากเชียงใหม่แทนแล้ว โดยจัดการรับส่งผู้โดยสารจากเชียงรายมายังเชียงใหม่เพื่อทำการเดินทาง หรือจัดรถจากเชียงใหม่เพื่อเดินทางต่อไปยังเชียงราย และบางสายการบินยังได้จัดเที่ยวบินพิเศษจากตารางการบินเดิมไปยังเชียงใหม่ เพื่อรองรับความต้องการเดินทางสำหรับผู้โดยสารที่เดินทางมาจากเชียงรายด้วย และจากการตรวจสอบสายการบิน ด้านการดูแลตามสิทธิผู้โดยสาร พบว่าทุกสายการบินที่เกี่ยวข้องยังคงปฏิบัติตามประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่องการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางประจำภายในประเทศ พ.ศ. 2553

**5. ส่วนผู้โดยสารที่ไม่ได้มีบัตรโดยสารอยู่เดิมและซื้อบัตรโดยสารใหม่ในช่วงใกล้เวลาการเดินทาง** เข้าและออกท่าอากาศยานเชียงใหม่ อาจประสบปัญหาบัตรโดยสารราคาสูง อย่างไรก็ตาม CAAT มีกลไกการตรวจสอบราคาขายบัตรโดยสารของสายการบินอยู่แล้ว โดยเฉพาะช่วงหลังเหตุการณ์ดังกล่าวได้ตรวจสอบอย่างต่อเนื่องทุกวัน เพื่อให้มั่นใจว่าไม่มีการขายเกินเพดานราคาที่กำหนดไว้

อย่างไรก็ตาม หากผู้โดยสารไม่ได้รับความเป็นธรรมด้านสิทธิผู้โดยสาร สามารถร้องเรียนมาได้ที่ <https://caat.or.th/complaint/>