

ฉบับที่ 24 / 2565

7 พฤศจิกายน 2565

## CAAT ยืนยันไทยมีกฎหมายเทียบเท่าสากล สรุปข้อเท็จจริงข่าวผู้โดยสารพิการไม่ได้รับบริการวีลแชร์ลงจากเครื่องบินที่สนามบินสุวรรณภูมิ

ตามที่ปรากฏเป็นข่าวระบุว่าผู้โดยสารหญิงชาวต่างชาติรายหนึ่งซึ่งเป็นผู้พิการ ได้เดินทางจากประเทศออสเตรเลียมายังประเทศไทยโดยแวะเปลี่ยนเครื่องบินที่ประเทศสิงคโปร์ ระหว่างทางได้รับความสะดวกมาโดยตลอด แต่เมื่อมาถึงสนามบินสุวรรณภูมิ กลับได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่สายการบินต่างชาติที่ให้บริการนั้นว่า หากต้องการบริการเก้าอี้เข็น (Wheelchair) เพื่อลงจากเครื่องบินจะมีการคิดค่าใช้จ่าย ผู้โดยสารรายนี้จึงปฏิเสธและพยายามลงจากเครื่องบินด้วยตนเองจนเกิดภาพที่ไม่เหมาะสม ก่อให้เกิดความเสียหายต่อภาพลักษณ์และระดับมาตรฐานการบินของประเทศและการท่องเที่ยวของไทยที่กำลังอยู่ระหว่างการฟื้นตัวในปัจจุบันอย่างมาก

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) ได้ตรวจสอบข้อมูลทั้งหมดรวมทั้งเรียกผู้เกี่ยวข้องเข้าชี้แจงรายละเอียดแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงว่าเที่ยวบินดังกล่าว สายการบินไม่ได้รับแจ้งล่วงหน้าในขั้นตอนการซื้อตั๋วโดยสารว่าผู้โดยสารต้องการใช้เก้าอี้เข็นในห้องโดยสารจึงไม่มีข้อมูลในระบบ ประกอบกับเกิดข้อผิดพลาดในการสื่อสารข้อมูลเที่ยวบิน ทำให้เจ้าหน้าที่ของสายการบินที่สนามบินปลายทางไม่ได้รับการประสานเพื่อเตรียมรถเข็นไว้ล่วงหน้า โดยเก้าอี้เข็นในห้องโดยสารนี้เป็นเก้าอี้เข็นขนาดพิเศษออกแบบมาเพื่อให้สามารถเข็นผ่านทางเดินในห้องโดยสารภายในเครื่องบินได้โดยเฉพาะ ซึ่งในกรณีนี้เป็นการเคลื่อนย้ายผู้โดยสารจากบริเวณที่นั่งแถวที่ 8 มายังด้านหน้าบริเวณประตูทางออกเครื่องบินและเปลี่ยนถ่ายไปยังเก้าอี้เข็นส่วนตัวที่ผู้โดยสารเตรียมมาเองและขนมาเป็นสัมภาระมาเก็บเที่ยวบินด้วย อย่างไรก็ตาม การจัดหาเก้าอี้เข็นดำเนินการหลังเครื่องลงจอดและเมื่อผู้โดยสารอื่นๆ ลงจากเครื่องแล้ว จึงทำให้ผู้โดยสารต้องรอเป็นเวลานาน

สำหรับกรณีที่ผู้โดยสารให้ข้อมูลผ่านสื่อว่า เจ้าหน้าที่สายการบินแจ้งว่าจะมีค่าใช้จ่ายในการให้บริการนั้น เวลาต่อมาสายการบินได้แถลงชี้แจงว่าสายการบินไม่มีนโยบายเรียกเก็บค่าบริการในส่วนนี้ ซึ่งในสถานการณ์นี้อาจเกิดปัญหาในการสื่อสารทำให้เกิดความเข้าใจผิด ทำให้ผู้โดยสารตัดสินใจปฏิเสธการรับบริการและการช่วยเหลือ และเคลื่อนย้ายตนจากแถวที่นั่งเพื่อไปขึ้นรถเข็นบริเวณประตูทางออกเครื่องบินเองตามที่ปรากฏเป็นข่าว

แม้ว่าตามข่าวระบุว่าขณะนี้สายการบินได้ชี้แจงประเด็นต่าง ๆ รวมถึงแสดงความขอโทษต่อผู้โดยสารรายดังกล่าว พร้อมทั้งเสนอคืนเงินค่าโดยสารและจ่ายค่าชดเชยเพิ่มเติมแล้วก็ตาม แต่เนื่องจากเหตุการณ์เกิดขึ้นในสนามบินของประเทศไทย CAAT จึงขอชี้แจงเพื่อให้สาธารณะได้รับทราบข้อมูลอันเป็นประโยชน์เพิ่มเติม ดังนี้

## มาตรฐานการปฏิบัติสากล

ประเทศไทยมีมาตรฐานการปฏิบัติตามแนวทางการให้บริการผู้พิการตามมาตรฐานสากล ตามที่กำหนดในเอกสารขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO Doc 9984: Manual on Access to Air Transport by Persons with Disabilities) โดยมีรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. การไม่คิดค่าบริการสำหรับการช่วยเหลือแก่ผู้พิการให้ได้รับความสะดวก โดยสายการบินและสนามบินมีหน้าที่ให้บริการช่วยเหลือผู้โดยสารขึ้นและลงจากอากาศยาน โดยการจัดหาอุปกรณ์ช่วยเหลือที่เหมาะสม สำหรับกรณีการนั่งเก้าอี้ขึ้นออกจากประตูอากาศยานลงไปยังพื้นที่สนามบิน เป็นหน้าที่ของสายการบินที่จะต้องประสานงานกับสนามบินปลายทางเพื่อให้มีการจัดเตรียมการช่วยเหลือ
2. สายการบินอาจให้การช่วยเหลือผู้โดยสารขึ้นและลงจากอากาศยานโดยวิธีการอุ้ม (Hand-carrying) แต่จะทำได้ก็ต่อเมื่อไม่มีวิธีการช่วยเหลืออื่นแล้ว และจะต้องกระทำโดยความยินยอมของผู้โดยสาร รวมถึงพิจารณาแล้วว่าปลอดภัย กรณีนี้จากการตรวจสอบเบื้องต้นพบว่ามีพนักงานของสายการบินเสนอวิธีการช่วยเหลือผู้โดยสารโดยการอุ้มลงจากเครื่องบินแล้วแต่ได้รับการปฏิเสธจากผู้โดยสาร
3. สนามบินทุกแห่งของประเทศไทย มีความพร้อมในการให้บริการและดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดมาตรฐานอย่างเคร่งครัดมาอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งทุกสายการบินทั้งสัญชาติไทยและต่างชาติที่ปฏิบัติการบินเข้า/ออกและทำการบินภายในประเทศต่างทราบและปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนด

## การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสาร โดยเฉพาะผู้พิการ

1. ประเทศไทยมีมาตรฐานและปฏิบัติตามมาตรฐานสากลว่าด้วยการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสาร โดยเฉพาะผู้พิการอย่างเคร่งครัด สายการบิน สนามบิน และผู้ประกอบการต่าง ๆ ที่เข้ามาปฏิบัติการในไทย จะต้องปฏิบัติตามอย่างครบถ้วนโดยไม่มีข้อแม้
2. การฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานดังกล่าว CAAT จะพิจารณาใช้มาตรการตามความเหมาะสมอย่างเคร่งครัด เช่น การแจ้งตักเตือนกรณีที่เกิดจากความผิดพลาดในระดับปฏิบัติการ หรือการพิจารณาเกี่ยวกับการอนุญาตทำการบิน (Flight permit) ในกรณีที่พบว่ามีมาตรการดำเนินนโยบายไม่เป็นไปตามมาตรฐาน และระเบียบปฏิบัติที่กำหนด
3. นอกจากนั้น ขณะนี้ CAAT ได้จัดทำร่างข้อกำหนด ว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการที่สายการบินและผู้ประกอบการที่มีส่วนเกี่ยวข้องต้องจัดไว้บริการผู้โดยสารซึ่งเป็นบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ เพื่อยกระดับการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐาน ICAO ที่ครบถ้วนสมบูรณ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อบังคับใช้ทั้งกับสายการบินของไทยและสายการบินต่างชาติให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้เมื่อผ่านขั้นตอนการประชาพิจารณ์และมีผลบังคับใช้แล้ว จะทำให้ไทยเป็นประเทศแรกในภูมิภาคอาเซียนที่ขับเคลื่อนงานด้านการกำกับดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติตามมาตรฐานสากลว่าด้วยการให้บริการผู้โดยสารที่เป็นผู้พิการอย่างเป็นรูปธรรม