

ฉบับที่ 3 / 2566

10 กุมภาพันธ์ 2566

## CAAT ชี้แจงกรณีสายการบินนกแอร์จัดที่นั่งให้กับผู้โดยสารที่มีอาการบาดเจ็บอย่าง ไม่เหมาะสมและไม่เป็นไปตามที่ผู้โดยสารได้เลือกที่นั่งมาล่วงหน้า

จากกรณีปรากฏข่าวว่ามีผู้ร้องเรียนสายการบินนกแอร์เที่ยวบิน DD328 จาก กรุงเทพฯ ไปยังอุบลราชธานี เมื่อวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2566 ในการจัดที่นั่งให้กับผู้โดยสารที่มีอาการบาดเจ็บอย่างไม่เหมาะสมและไม่เป็นไปตามที่ผู้โดยสารได้เลือกที่นั่งมาล่วงหน้า โดยจากเดิมผู้โดยสารได้เลือกที่จะนั่งในแถวที่ 8 แต่ได้เดินทางในแถวท้ายสุดซึ่งทำให้ผู้โดยสารไม่ได้รับความสะดวกและไม่เหมาะสมจึงเป็นเหตุให้เกิดการร้องเรียนขึ้น

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) ได้ให้สายการบินเข้าชี้แจงเรื่องดังกล่าว เมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2566 เวลา 16.00 น. โดยสายการบินได้ให้รายละเอียดของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และได้อธิบายถึงสาเหตุต่าง ๆ แต่ยังมีประเด็นที่ CAAT จะต้องดำเนินการตรวจสอบต่อไป เช่น การที่พนักงานของสายการบินได้จัดที่นั่งให้ผู้โดยสารจากกรณีดังกล่าว ไปนั่งในแถว Emergency Exit โดยที่ผู้โดยสารอาจไม่เหมาะสมที่จะสามารถนั่งในตำแหน่งนั้นได้

อย่างไรก็ตาม CAAT กำชับให้สายการบินปรับปรุงการดำเนินการโดยเฉพาะในเรื่องการสื่อสารกับผู้โดยสารในกรณีที่เกิดการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เพื่อให้ผู้โดยสารทราบถึงข้อจำกัด ก่อนที่จะเปลี่ยนแปลง รวมถึงให้พิจารณาถึงสิทธิของผู้โดยสาร โดยต้องดำเนินการให้เป็นไปตามที่ได้ตกลงกันไว้ก่อนเดินทาง และต้องได้รับการยินยอมจากผู้โดยสารก่อน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาในลักษณะนี้ในอนาคต และขอให้สายการบินประสานกับผู้โดยสารเพื่ออธิบายสาเหตุของกรณีดังกล่าว