

ฉบับที่ 9 / 2566

27 พฤศจิกายน 2566

การกำกับดูแลปัญหา บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน) ไม่สามารถนำอากาศยานออกมาให้บริการเพียงพอต่อการปฏิบัติการบิน และมาตรการการคุ้มครองสิทธิผู้โดยสารที่ได้รับผลกระทบ

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) ในฐานะหน่วยงานกำกับ ดูแล ควบคุม และส่งเสริมการดำเนินงานของกิจการการบินพลเรือนให้เป็นไปตามกฎระเบียบและมาตรฐานสากล ตรวจสอบพบว่า ในเดือนพฤศจิกายน 2566 บริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน) ไม่สามารถนำอากาศยานออกมาให้บริการเพียงพอต่อการปฏิบัติการบิน เนื่องจากมีการซ่อมบำรุงอากาศยานพร้อมกันหลายลำ ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเวลาทำการบินของเที่ยวบิน หรือเที่ยวบินล่าช้า รวมถึงการยกเลิกเที่ยวบิน ดังนั้นเมื่อวันที่ 13 พฤศจิกายน 2566 และวันที่ 20 พฤศจิกายน 2566 สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยจึงได้จัดการประชุมร่วมกับบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน) เพื่อหารือแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ด้านการบริหารจัดการเที่ยวบิน

(1) CAAT ให้บริษัทฯ จัดทำแผนบริหารจัดการเที่ยวบินและ Emergency Plan เพื่อเตรียมความพร้อมในช่วงเทศกาลวันหยุดปีใหม่ที่กำลังจะมาถึง ซึ่งคาดว่าจะมีผู้โดยสารใช้บริการเป็นจำนวนมาก

(2) CAAT ให้บริษัทฯ ประสานขอความช่วยเหลือไว้ล่วงหน้ากับสนามบินปลายทาง หากเกิดกรณีเที่ยวบินมีความล่าช้าเกินเวลาปิดให้บริการสนามบิน

(3) CAAT ให้บริษัทฯ สื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้ผู้โดยสารรับทราบถึงปัญหาและแนวทางแก้ไขของบริษัทฯ

(4) CAAT ให้บริษัทฯ จัดทำการปรับแผนทำการบินล่วงหน้า ให้สอดคล้องกับจำนวนอากาศยานที่สามารถใช้ได้ตามจริง และลดการยกเลิกเที่ยวบินแบบกะทันหัน เพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อผู้โดยสารและเน้นย้ำให้บริษัทฯ ปฏิบัติตามประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิผู้โดยสารภายในประเทศฯ อย่างเคร่งครัด

(4) CAAT ให้บริษัทฯ ปรับปรุงการขออนุญาตทำการบินในแต่ละฤดูกาลบินให้สอดคล้องกับจำนวนอากาศยานที่สามารถทำการบินได้ ณ ขณะนั้น

(5) CAAT ให้บริษัทฯ จัดเที่ยวบินเช่าเหมาลำให้แก่ผู้โดยสาร กรณีมีการยกเลิกเที่ยวบิน

ด้านการคุ้มครองสิทธิผู้โดยสารภายในประเทศ

CAAT ให้บริษัทฯ พิจารณาดำเนินการเพื่อลดผลกระทบต่อผู้โดยสารและปริมาณข้อร้องเรียน ตลอดจนเพื่อการอำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสาร ดังนี้

- (1) CAAT ให้บริษัทฯ จัดอาหารและเครื่องดื่มให้แก่ผู้โดยสารขณะรอขึ้นเครื่องบิน กรณีมีการเปลี่ยนแปลงเวลาทำการบิน ณ วันที่เดินทาง โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย
- (2) CAAT ให้บริษัทฯ เสนอให้ผู้โดยสารสามารถคืนเงินค่าโดยสาร หรือเก็บวงเงินไว้ใช้เพื่อเดินทางครั้งถัดไป หรือเปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน กรณีมีการเปลี่ยนแปลงเวลาทำการบินล่วงหน้า โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย
- (3) CAAT ให้บริษัทฯ จัดให้มีพนักงานผู้มีอำนาจตัดสินใจ ประจำ ณ จุดที่ให้บริการของบริษัทฯ ตลอดระยะเวลาที่มีเที่ยวบินให้บริการ
- (4) CAAT ให้บริษัทฯ จัดช่องทางการติดต่อ และปรับปรุงระบบการให้บริการ ตลอดจนเพิ่มจำนวนคู่สาย Call Center เพื่อรองรับจำนวนผู้โดยสารที่ต้องการติดต่อบริษัทฯ
- (5) CAAT ให้บริษัทฯ จัดการข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งรายงานผลให้ CAAT ทราบทันที
- (6) CAAT ให้บริษัทฯ รายงานการดูแลผู้โดยสารกรณีเที่ยวบินประจำเส้นทางภายในประเทศยกเลิก และ/หรือ ล่าช้าเกินกว่า 2 ชั่วโมงขึ้นไป ผ่านทางระบบ ECMS (<https://ecms.caat.or.th>)

ทั้งนี้ กรณีที่สายการบินไม่ปฏิบัติตามประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิผู้โดยสารภายในประเทศฯ ผู้โดยสารสามารถร้องเรียนได้ที่ www.caat.or.th/complaint หรือติดต่อ ฝ่ายกำกับดูแลทางเศรษฐกิจ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย โทร 0 2568 8816