

ฉบับที่ 10 / 2566

4 ธันวาคม 2566

CAAT ติดตามความคืบหน้าการแก้ไขปัญหาบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน) ไม่สามารถนำอากาศยานที่อยู่ในการซ่อมบำรุงกลับมาให้บริการเพียงพอต่อการปฏิบัติการบิน

เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2566 สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) ในฐานะหน่วยงานกำกับดูแล ควบคุม และส่งเสริมการดำเนินงานของกิจการการบินพลเรือนให้เป็นไปตามกฎระเบียบและมาตรฐานสากล ได้ประชุมร่วมกับบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน) เพื่อติดตามความคืบหน้าการแก้ไขปัญหา ไม่สามารถนำอากาศยานที่อยู่ในการซ่อมบำรุงกลับมาให้บริการเพียงพอต่อการปฏิบัติการบิน โดยการหารือดังกล่าว CAAT เน้นย้ำให้บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน) จัดมาตรการเพื่อให้อากาศยานที่มีอยู่สามารถทำการบินได้อย่างต่อเนื่อง และติดตามอากาศยานที่ซ่อมบำรุงอยู่ให้กลับมาทำการบินได้ตามแผนเพื่อรองรับความต้องการของผู้โดยสาร

CAAT ยังเน้นย้ำว่า ให้บริษัทฯ จัดเที่ยวบินตามจำนวนอากาศยานที่สามารถจัดหามาใช้ได้ตามจริง และตามจำนวนอากาศยานที่สามารถทำการเช่าเหมาลำมาเพื่อทดแทนเท่านั้น และหากเกิดปัญหาล่าช้าหรือยกเลิกเที่ยวบิน ให้บริษัทฯ ปฏิบัติตามประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิผู้โดยสารภายในประเทศฯ อย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะการคืนเงินค่าโดยสารต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่ประกาศฯ กำหนด นอกจากนี้ยังกำหนดให้บริษัทฯ เตรียมแผนรองรับกรณีอากาศยานขัดข้อง ทั้งในส่วนการดูแลผู้โดยสารและการจัดหาอากาศยานเช่าเหมาลำเพิ่มเติม รวมถึงต้องตรวจสอบและซ่อมบำรุงอากาศยานให้มีความพร้อมก่อนนำมาให้บริการเพื่อความปลอดภัยในการให้บริการผู้โดยสาร และในกรณีการยกเลิกเที่ยวบิน ให้บริษัทฯ พิจารณาการแจ้งผู้โดยสารให้ทราบถึงการยกเลิกเที่ยวบินก่อนกำหนดวันเวลาเดินทางมากกว่า 3 วัน หรือ 72 ชั่วโมง โดยเน้นให้แจ้งทันทีที่ทราบว่ามีเหตุต้องยกเลิกหรือมีการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน

สำหรับการสื่อสารกรณีมีการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน CAAT ให้บริษัทฯ จัดเตรียมระบบการสื่อสารที่ครอบคลุมทุกช่องทางการติดต่อกับผู้โดยสาร และให้บริษัทฯ เตรียมจัดหาพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์หรือพนักงานประจำเคาน์เตอร์เพื่อให้บริการผู้โดยสารที่ต้องการติดต่อสายการบิน เนื่องจากในเดือนธันวาคมเป็นช่วงเวลาที่ผู้โดยสารหนาแน่น ทั้งนี้ CAAT จะประเมินความพร้อมของอากาศยานต่อจำนวนเที่ยวบินที่สายการบินสามารถให้บริการ และจะติดตามการแก้ไขปัญหาของสายการบินนกแอร์เป็นกรณีพิเศษเพื่อลดผลกระทบที่จะเกิดกับผู้โดยสารในห้วงที่มีการเดินทางสูงนี้