

ฉบับที่ 12/2566

9 ธันวาคม 2566

## CAAT ตรวจสอบกรณีผู้โดยสารสายการบินไทยซื้อบัตรโดยสารเครื่องบินชั้นธุรกิจแต่ได้ที่นั่งชั้นประหยัด

จากข้อร้องเรียนของผู้โดยสารสายการบินไทยที่ปรากฏบนสื่อสังคมออนไลน์ กรณีซื้อบัตรโดยสารเครื่องบินชั้นธุรกิจแต่ได้ที่นั่งชั้นประหยัด นั้น เมื่อวันที่ 8 ธันวาคม 2566 สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) ในฐานะหน่วยงานกำกับ ดูแล ควบคุม และส่งเสริมการดำเนินงานของกิจการการบินพลเรือนให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบและมาตรฐานสากลจึงได้ประชุมร่วมกับบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นดังกล่าว โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้ปรับโครงสร้างธุรกิจการบิน โดยทำการบินทดแทนสายการบินไทยสมายล์ ซึ่งปัจจุบันสายการบินไทยได้ทยอยทำการบินทดแทนเส้นทางบินต่าง ๆ ของสายการบินไทยสมายล์ด้วยเครื่องบินแบบแอร์บัส A320 อย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งปรับเปลี่ยนการให้บริการรูปแบบใหม่โดยบัตรโดยสารแบบ Smile Plus ที่สายการบินไทยสมายล์เคยให้บริการนั้น สายการบินไทยได้ปรับเปลี่ยนเป็นบัตรโดยสารแบบ Silk Class ด้วยการเพิ่มบริการต่าง ๆ ให้เทียบเท่ากับบัตรโดยสารแบบชั้นธุรกิจ (Business Class) ของสายการบินไทย เช่น เพิ่มน้ำหนักกระเป๋า 40 กิโลกรัม ให้บริการช่องเช็กอินและเกต สามารถพักผ่อนที่เลาจ์ ณ สนามบิน บริการอาหารและเครื่องดื่มบนเครื่องบิน เป็นต้น แต่ยังคงใช้ที่นั่งแบบชั้นประหยัด (Economy Class) ซึ่งจะอำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสารด้วยการเว้นที่นั่งตรงกลางไว้ อย่างไรก็ตาม การจัดจำหน่ายบัตรโดยสารแบบ Silk Class ในช่วงแรก บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ไม่ได้แจ้งข้อมูลเรื่องการให้บริการรวมถึงรูปแบบการจัดที่นั่งอย่างชัดเจน จึงส่งผลต่อการเลือกซื้อบัตรโดยสารของผู้ใช้บริการ
2. บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้รับทราบถึงข้อร้องเรียนของผู้โดยสารและได้ติดต่อไปยังผู้โดยสารที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาดังกล่าว พร้อมเสนอมาตรการแก้ไขปัญหาลงให้ผู้โดยสารแล้ว
3. บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้ตรวจสอบผู้โดยสารที่ซื้อบัตรโดยสารแบบ Silk Class ตั้งแต่วันที่ 15 ตุลาคม 2566 พบว่า ผู้โดยสารซื้อบัตรโดยสารในคลาสนี้ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2566 เท่านั้น ซึ่งสายการบินไทยจะติดต่อผู้โดยสารเรื่องข้อมูลการเดินทางและรายละเอียดการให้บริการที่ผู้โดยสารจะได้รับ หากไม่เป็นไปตามที่ผู้โดยสารคาดหวัง สายการบินไทยจะพิจารณาปรับเปลี่ยนเงื่อนไขหรือคืนเงินค่าโดยสารตามความต้องการของผู้โดยสาร โดยจะเริ่มต้นจากเส้นทาง กรุงเทพฯ - เกาสงก่อน

4. สำหรับการให้บริการในอากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ระหว่างการพิจารณาปรับปรุงบริการให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ซึ่งอาจรวมถึงการปรับแผนการจำหน่ายบัตรโดยสาร เพื่อให้สามารถใช้อากาศยานแบบแอร์บัส A320 ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งบริษัทฯ จะประชาสัมพันธ์ให้ผู้โดยสารทราบในการเปลี่ยนแปลงต่อไป ในกรณีนี้ CAAT ได้กำชับให้บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ประชาสัมพันธ์การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างครบถ้วน เพื่อประโยชน์ของผู้โดยสารในการเลือกใช้บริการตามความคาดหวังต่อไป
5. บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้ดำเนินการแก้ไขระบบการจองบัตรโดยสารในเว็บไซต์แล้ว เพื่อให้ผู้โดยสารทราบบริการและลักษณะที่นั่งตรงตามประเภทบัตรโดยสารที่เลือกซื้อ
6. CAAT เน้นย้ำให้ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญเรื่องการแจ้งเงื่อนไขบัตรโดยสารให้ผู้โดยสารรับทราบขณะเลือกซื้อบัตรโดยสาร ดังนั้น CAAT จึงกำหนดให้ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ปรับปรุงวิธีการขายบัตรโดยสาร โดยต้องระบุบริการที่ชัดเจน และจัดทำแนวทางการเยียวยาผู้โดยสารส่งให้ CAAT พิจารณา เมื่อผ่านการพิจารณาแล้วให้บริษัทฯ ดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ผู้โดยสารทราบต่อไป