

ร่าง



ข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

ฉบับที่ ..

ว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่ผู้ดำเนินการต้องจัดไว้บริการผู้โดยสาร
ที่เป็นบุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ

เพื่อให้เกิดความปลอดภัยและเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสารที่เป็นบุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ โดยสอดคล้องกับภาคผนวก ๙ ว่าด้วยการอำนวยความสะดวกและบทแก้ไขเพิ่มเติมภาคผนวก ๙ แห่งอนุสัญญาว่าด้วยการบินพลเรือนระหว่างประเทศ ค.ศ. ๑๙๔๔ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๕/๑๐ (๑) แห่งพระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. ๒๔๙๗ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติการเดินอากาศ (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ ผู้อำนวยการสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยจึงออกข้อกำหนด ไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ข้อกำหนดนี้ เรียกว่า “ข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ฉบับที่... ว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่ผู้ดำเนินการต้องจัดไว้บริการผู้โดยสารที่เป็นบุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ”

ข้อ ๒ ข้อกำหนดนี้ให้ใช้บังคับนับตั้งแต่.....

ข้อ ๓ ในข้อกำหนดนี้

“บุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ” หมายถึง บุคคลใดๆ ซึ่งมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม เนื่องจากมีความบกพร่องทางการเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ อายุ ความเจ็บป่วย หรือเกิดจากสาเหตุอื่นใด โดยบุคคลดังกล่าวให้หมายความรวมถึง

(๑) ผู้พิการตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

(๒) ผู้สูงอายุตามกฎหมายว่าด้วยผู้สูงอายุ

/ทั้งนี้บุคคล...

ทั้งนี้บุคคลตามที่กล่าวถึงในวรรคแรกเมื่อใช้บริการการขนส่งทางอากาศ จะต้องได้รับการช่วยเหลือดูแลเป็นพิเศษเพื่อให้สามารถได้รับการบริการเท่าเทียมดังที่จัดเตรียมสำหรับผู้โดยสารโดยทั่วไป

“ผู้ดำเนินการเดินอากาศ” หมายความว่า ผู้ประกอบธุรกิจการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์ภายในประเทศหรือระหว่างประเทศ ไม่ว่าจะด้วยตนเองหรือบุคคลอื่น หรือโดยการเช่าอากาศยานหรือการดำเนินการรูปแบบอื่นใด ที่ได้รับใบรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศตามที่ออกตามกฎหมายการเดินอากาศ

“ผู้ดำเนินการสนามบิน” หมายความว่า สนามบินอนุญาตที่เปิดให้บริการสาธารณะที่รองรับการเดินทางเข้าและออกเดินทางทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ

“สัตว์ช่วยเหลือ” หมายความว่า สัตว์ เช่น สุนัขหรือสัตว์อื่น ๆ เพื่อติดตามบุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การสนับสนุนทางกายหรือทางอารมณ์โดยอยู่ภายใต้การควบคุมของบุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษและมีการนำขึ้นบนอากาศยาน

(๑) ต้องไม่เป็นอันตรายต่อความปลอดภัยในการปฏิบัติการบิน

(๒) ต้องไม่เป็นภัยคุกคามต่อผู้โดยสารคนอื่น

(๓) ต้องไม่ก่อให้เกิดปัญหาด้านสุขอนามัย

“บุคคลผู้ช่วยเหลือ” หมายความว่า บุคคลผู้ให้ความช่วยเหลือบุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษในการเดินทางไปกับอากาศยานซึ่งไม่ใช่พนักงานหรือลูกจ้างหรือตัวแทนของผู้ดำเนินการสนามบินและผู้ดำเนินการเดินอากาศ

หมวดที่ ๑ การให้บริการก่อนการเดินทาง

ข้อ ๔ ห้ามมิให้ผู้ดำเนินการเดินอากาศปฏิเสธการรับขนบุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ ยกเว้นมีเหตุจำเป็นตามที่กฎหมายการเดินอากาศกำหนด

ข้อ ๕ ผู้ดำเนินการสนามบินและผู้ดำเนินการเดินอากาศจะต้องประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่จำเป็นต่อการเดินทางของบุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษหรือจัดให้มีคู่มือเกี่ยวกับการเดินทางทางอากาศของบุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ ในรูปแบบที่บุคคลดังกล่าวสามารถเข้าถึงได้และด้วยวิธีการที่เหมาะสมกับบุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษแต่ละประเภท

ข้อ ๖ ผู้ดำเนินการเดินอากาศและผู้ดำเนินการสนามบินจะต้องแจ้งบุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษที่กำลังจะเดินทางหรืออยู่ระหว่างการเดินทางให้ทราบถึงบริการที่บุคคลดังกล่าวสามารถเข้าถึงได้ รวมถึงวิธีการที่จะเข้าถึงบริการเหล่านั้น ทั้งนี้ไม่ว่าจะมีการร้องขอข้อมูลดังกล่าวหรือไม่ก็ตาม

ข้อ ๗ ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องจัดให้มีการอำนวยความสะดวกในการจองบัตรโดยสารดังต่อไปนี้

/(๑) ในระหว่าง...

(๑) ในระหว่างการจองบัตรโดยสารต้องมีการสอบถามบุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือ พิเศษ ถึงความต้องการช่วยเหลือเป็นพิเศษ สำหรับการจองบัตรโดยสารด้วยวิธีการออนไลน์ต้องมีช่องทางให้แจ้งความประสงค์รับความช่วยเหลือเป็นพิเศษ

(๒) ในกรณีที่บุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษแจ้งว่าต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ ผู้ดำเนินการเดินอากาศจะต้องแจ้งข้อมูลให้บุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษทราบถึงการเข้าถึงบริการ และข้อจำกัดในการเข้าถึงการช่วยเหลือพิเศษตามที่ร้องขอนั้นๆ ทั้งนี้ข้อจำกัดดังกล่าวจะต้องเป็นไปตามข้อกำหนดทางด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย

(๓) ในระหว่างการจองบัตรโดยสารผู้ดำเนินการเดินอากาศจะต้องแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับเงื่อนไขและข้อจำกัดในการนำอุปกรณ์ช่วยเหลือไปกับการเดินทาง เช่น เงื่อนไขเกี่ยวกับอุปกรณ์ช่วยเหลือที่มีส่วนประกอบเป็นวัตถุอันตราย เป็นต้น

(๔) จัดให้มีข้อกำหนด ช่องทาง วิธีการ เกี่ยวกับการแจ้งล่วงหน้าถึงความต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษสำหรับกรณีที่บุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษร้องขอความช่วยเหลือดังกล่าว ในกรณีที่มีการร้องขอความช่วยเหลือพิเศษผู้ดำเนินการเดินอากาศจะต้องดำเนินการประสานงานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการพิเศษนั้นๆ

(๕) ห้ามมิให้ผู้ดำเนินการเดินอากาศเรียกร้องให้บุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษเดินทางโดยต้องมีผู้ช่วยเหลือเดินทางไปด้วย ยกเว้นในกรณีดังต่อไปนี้

(ก) มีความจำเป็นเนื่องจากเหตุผลเกี่ยวกับความปลอดภัยในการเดินอากาศ

(ข) บุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษจำเป็นต้องมีความช่วยเหลือส่วนบุคคล เช่น การรับประทานอาหาร การเข้าห้องน้ำ

(๖) ในการสำรองที่นั่งของบุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ ผู้ดำเนินการเดินอากาศจะต้องจัดให้มีที่นั่งที่เหมาะสมแก่การเดินทางของบุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ ในกรณีที่บุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษต้องการเดินทางพร้อมสัตว์ช่วยเหลือ ผู้ดำเนินการเดินอากาศจะต้องจัดให้มีที่นั่งที่เหมาะสมแก่การเดินทางพร้อมสัตว์นั้น

หมวด ๒ การอำนวยความสะดวกภายในสนามบิน

ข้อ ๘ ผู้ดำเนินการสนามบินต้องจัดให้มีการอำนวยความสะดวกแก่บุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษภายในสนามบินดังต่อไปนี้

(๑) เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ที่บุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษสามารถเข้าถึงได้ง่าย และเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ต้องมีความสามารถในการให้บริการข้อมูลแก่บุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ

/(๒) ที่นั่ง...

(๒) ที่นั่งสำหรับบุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษที่มีความเหมาะสม โดยเฉพาะพื้นที่ที่บุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษอาจจะต้องใช้เวลาในการรอเมื่อใช้บริการ เช่น เคาน์เตอร์ขายบัตรโดยสาร เคาน์เตอร์เช็คอิน บริเวณด้านศุลกากร และจุดรับคืนสัมภาระ

ในการจัดพื้นที่สำหรับที่นั่งบุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษจะต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและความสะดวกในการใช้บริการของบุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ โดยที่นั่งดังกล่าวจะต้องไม่ขวางทางอพยพฉุกเฉิน

ที่นั่งบุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษบริเวณพื้นที่รอขึ้นเครื่อง จะต้องอยู่ในระยะที่สามารถมองเห็นป้ายแสดงข้อมูลข่าวสาร และได้ยินการประกาศเสียงตามสาย

(๓) ทางที่ใช้ภายในสนามบินที่มีความเหมาะสมแก่บุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษในการใช้ประโยชน์และสามารถเข้าถึงได้ดังต่อไปนี้

(ก) ทางเดินเท้าสำหรับผู้โดยสาร ทางเชื่อมระหว่างอาคารผู้โดยสาร ทางสำหรับไปขึ้นและลงอากาศยาน

(ข) ทางสำหรับบริเวณพื้นที่ของสนามบินที่เชื่อมต่อการเดินทางสาธารณะและทางไปยังสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในสนามบิน เช่น ห้องน้ำ ห้องรับประทานอาหาร ร้านค้า จุดจอดรถรับ-ส่ง เป็นต้น

ทั้งนี้ทางดังกล่าวจะต้องเป็นไปตามมาตรฐานด้านความปลอดภัยตามกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

(๔) ป้ายบอกทางและป้ายสัญลักษณ์ที่เหมาะสมแก่การเข้าถึงของบุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษและเป็นไปตามมาตรฐานสากล

(๕) สื่อประชาสัมพันธ์ภายในสนามบินที่จัดให้บริการอย่างเหมาะสมกับแก่บุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ

(ก) สื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลเที่ยวบินจัดไว้ในระดับสายตา มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย

(ข) ประกาศภายในสนามบินจะต้องมีทั้งรูปแบบที่สื่อได้ทางสายตาและสื่อด้วยเสียง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประกาศเที่ยวบินล่าช้า การเปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน การเปลี่ยนแปลงประตูขึ้นเครื่อง การรับสัมภาระ

(๖) ระบบช่วยยกตัวบุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษหรืออุปกรณ์ช่วยเหลืออื่นใดที่เหมาะสม เพื่อช่วยเหลือบุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษในการขึ้นหรือลงอากาศยานได้อย่างปลอดภัย การออกแบบ การก่อสร้าง การจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก แก่บุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษจะต้องเป็นไปตามมาตรฐานด้านความปลอดภัยตามกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

/ข้อ ๙ ...

ข้อ ๙ ผู้ดำเนินการสนามบินและผู้ดำเนินการเดินอากาศจะต้องจัดให้มีการช่วยเหลือให้บริการภายในสนามบินแก่บุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษดังต่อไปนี้

(๑) ความช่วยเหลือ ณ เคาน์เตอร์เช็คอิน โดยพนักงานเคาน์เตอร์เช็คอินจะต้องมีความสามารถในการให้บริการที่เหมาะสมกับความต้องการความช่วยเหลือบุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ

(๒) จัดเตรียมบริการรถเข็นบุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษไว้สำหรับกรณีที่มีการร้องขอความช่วยเหลือดังกล่าวเป็นพิเศษ

(๓) ให้ความช่วยเหลือขนสัมภาระในกรณีบุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษร้องขอความช่วยเหลือ

(๔) ในกรณีที่บุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษเดินทางคนเดียวและไม่มีบุคคลผู้ช่วยเหลืออยู่ด้วย ผู้ดำเนินการสนามบินและผู้ดำเนินการเดินอากาศจะต้องคอยสอดส่องดูแลบุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษดังกล่าวเป็นระยะ ๆ ตามสมควร

ข้อ ๑๐ มาตรการการรักษาความปลอดภัยสำหรับกรณีบุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ

ในการตรวจค้นบุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษต้องปรับให้เหมาะสมกับความต้องการของบุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษและให้เกียรติแก่บุคคลดังกล่าว ทั้งนี้การตรวจค้นให้เป็นไปตาม กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ว่าด้วยการตรวจค้นเพื่อการรักษาความปลอดภัยในการดำเนินงานสนามบินสาธารณะ

หมวด ๓ การบริการบนอากาศยานและการให้ความช่วยเหลือเมื่อถึงสนามบินปลายทาง

ข้อ ๑๑ ผู้ดำเนินการเดินอากาศจะต้องให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษในการขึ้นและลงจากอากาศยาน ด้วยวิธีการที่ปลอดภัยและเหมาะสมกับความต้องการของบุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษนั้น ๆ

ผู้ดำเนินการเดินอากาศจะต้องให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษในการเก็บสัมภาระบนท้องโดยสารของอากาศยาน ในกรณีที่บุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษร้องขอความช่วยเหลือ

ข้อ ๑๒ ในการอนุญาตให้นำอุปกรณ์ช่วยเหลือของบุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษขึ้นบนอากาศยาน ให้ผู้ดำเนินการเดินอากาศพิจารณาการขนส่งตามความเหมาะสมของประเภทอากาศยาน และเป็นไปตามข้อกำหนดเกี่ยวกับวัตถุอันตรายรวมถึงข้อกำหนดด้านความปลอดภัย

ข้อ ๑๓ ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องจัดที่นั่งที่เหมาะสมแก่ความจำเป็นในการอำนวยความสะดวกของบุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ และเป็นไปตามข้อกำหนดด้านความปลอดภัย และเมื่อได้จัดสรรที่นั่งแก่บุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษแล้วห้ามมิให้เปลี่ยนที่นั่งดังกล่าว ยกเว้นมีเหตุผลด้านความปลอดภัย

/ข้อ ๑๔ ในกรณี...

ข้อ ๑๔ ในกรณีที่ผู้ดำเนินการเดินอากาศพิจารณาอนุญาตให้นำสัตว์ช่วยเหลือเดินทางไปกับบุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ จะต้องปฏิบัติให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านสุขอนามัยของสัตว์ และจะต้องจัดสรรที่นั่งที่มีความเหมาะสมกับการเดินทางของสัตว์ดังกล่าว

ข้อ ๑๕ ในกรณีที่ผู้ดำเนินการเดินอากาศจัดให้มีรถเข็นสำหรับบริการบนอากาศยาน รถเข็นดังกล่าวจะต้องมีลักษณะที่สามารถเคลื่อนย้ายบุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษขึ้นลงได้อย่างสะดวกและใช้งานได้ง่าย

ข้อ ๑๖ ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องจัดให้มีห้องน้ำที่เหมาะสมแก่การใช้งานของบุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของอากาศยาน หรือหากในกรณีที่ไม่สามารถจัดให้มีห้องน้ำที่เหมาะสมกับบุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษได้ ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องจัดให้มีการช่วยเหลือเพื่อให้บุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษสามารถใช้งานห้องน้ำได้

ข้อ ๑๗ ในกรณีที่อุปกรณ์ช่วยเหลือด้านการเคลื่อนไหวเกิดการสูญหาย เสียหาย ไม่สามารถใช้งานได้ หรือคืนให้บุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษล่าช้า ส่งผลให้บุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษไม่สามารถใช้งานอุปกรณ์ได้เมื่อถึงจุดหมาย ผู้ดำเนินการเดินอากาศจะต้องจัดหาอุปกรณ์ช่วยเหลือเพื่อให้บุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษใช้งานเป็นการชั่วคราว

ข้อ ๑๘ ผู้ดำเนินการเดินอากาศและผู้ดำเนินการสนามบินจะต้องให้ความช่วยเหลือผู้บุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษในการรับกระเป๋าสัมภาระคืนในกรณีที่บุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษร้องขอความช่วยเหลือ

หมวด ๔ บทเบ็ดเตล็ด

ข้อ ๑๙ ผู้ดำเนินการสนามบินและผู้ดำเนินการเดินอากาศจะต้องกำกับดูแลให้บุคคลหรือหน่วยงานซึ่งทำหน้าที่ให้บริการแก่บุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษแทนตน เช่น ตัวแทน ผู้รับจ้าง ดำเนินการให้เป็นไปตามข้อบังคับนี้

ประกาศ ณ วันที่.....

(นายสุทธิพงษ์ คงพล)

ผู้อำนวยการสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย