



กสม. ๑

รายงานผลการตรวจสอบ

การละเมิดสิทธิมนุษยชน

คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

วันที่ ๑๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการตรวจสอบ ที่ ๑๑/๒๕๖๘

เรื่อง สิทธิคนพิการ กรณีร้องเรียนว่าสายการบิน ████████ ปฏิเสธไม่ให้คนพิการ
ทางการเคลื่อนไหวใช้บริการในการเดินทาง

ผู้ร้อง ██████████

ผู้ถูกร้อง

สายการบิน ██████████

๑. ความเป็นมา

ผู้ร้องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ตามคำร้อง
ที่ ๑๖๗/๒๕๖๗ ลงวันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๗ ว่า เมื่อวันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ผู้ถูกร้องปฏิเสธไม่ให้
██████████ ซึ่งเป็นคนพิการที่นั่งบนเก้าอี้ล้อเลื่อนและเป็นประธานมูลนิธิ
██████████ เดินทางด้วยเครื่องบินโดยสารจากท่าอากาศยาน ██████████ ไปยังท่าอากาศยาน
ด้วยเหตุผลว่า “ไม่สามารถเดินเองได้” ผู้ร้องเห็นว่า กรณีดังกล่าวเป็นการ
สิทธิของสิทธิของคนพิการในการเข้าถึงบริการในการเดินทาง จึงขอให้ตรวจสอบ

๒. การตรวจสอบ

คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติได้มอบหมายให้พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ
ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๐ และ
ระเบียบคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการในการตรวจสอบการละเมิด
สิทธิมนุษยชน พ.ศ. ๒๕๖๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งพนักงานเจ้าหน้าที่ได้ตรวจสอบ โดยพิจารณาจาก
การชี้แจงข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานดังต่อไปนี้

๒.๑ รายการเอกสาร พยานหลักฐานจากการตรวจสอบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๒.๑.๑ หนังสือร้องเรียนของผู้ร้องทางเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชน
แห่งชาติ ลงวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๗

๒.๑.๒ หนังสือของผู้ถูกร้องที่ ทวจ. ๑๒๐๐/๒๕๖๗ ลงวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๖๗
ถึงเลขาธิการคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

๒.๑.๓ บันทึกถ้อยคำทางโทรศัพท์ของผู้เสียหายต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ เมื่อวันที่ ๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๗

๒.๑.๔ รายงานสรุปการลงพื้นที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ เมื่อวันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๗ ณ ท่าอากาศยาน [REDACTED]

๒.๑.๕ รายงานสรุปการลงพื้นที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ เมื่อวันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๗ ณ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

๒.๑.๖ บันทึกถ้อยคำทางโทรศัพท์ของนาย ก. (นามสมมติ) พยานบุคคลฝ่ายผู้เสียหายต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ เมื่อวันที่ ๕ กันยายน ๒๕๖๗

๒.๑.๗ บันทึกถ้อยคำทางโทรศัพท์ของนาง ข. (นามสมมติ) พยานบุคคลฝ่ายผู้เสียหายต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ เมื่อวันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๖๗

๒.๑.๘ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ถูกร้องถึงพนักงานเจ้าหน้าที่ ลงวันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๖๗

๒.๒ ข้อเท็จจริงจากการตรวจสอบ

๒.๒.๑ ข้อเท็จจริงฝ่ายผู้ร้อง

๑) ผู้ร้อง

ปรากฏตามความเป็นมาในข้อ ๑.๑

๒) ผู้เสียหาย

ไม่ทราบกรณีเรื่องร้องเรียนตามคำร้องนี้ แต่ประสงค์ให้คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติตรวจสอบ เนื่องจากมีผลกระทบต่อคนพิการในภาพรวม โดยให้ข้อเท็จจริงเพิ่มเติมดังนี้

๒.๑) เมื่อวันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๖๗ ผู้เสียหายและคณะรวม ๕ คน ได้ซื้อบัตรโดยสารเครื่องบินเพื่อเดินทางเป็นหมู่คณะในวันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ จากท่าอากาศยาน [REDACTED] ไปยังท่าอากาศยาน [REDACTED] โดยขณะที่ซื้อบัตรโดยสารไม่ได้แจ้งผู้ถูกร้องว่ามีผู้เสียหายซึ่งเป็นคนพิการที่นั่งบนเก้าอี้ล้อเลื่อนร่วมเดินทางด้วย และไม่ได้แจ้งคอลเซ็นเตอร์ของผู้ถูกร้องก่อนเวลาออกเดินทาง ๔๘ ชั่วโมง

๒.๒) ในวันเดินทาง เวลาประมาณ ๐๕.๐๐ น. ผู้เสียหายและคณะไปถึงจุดแสดงตนผู้โดยสารเพื่อขอออกบัตรที่นั่ง เจ้าหน้าที่ของผู้ถูกร้องแจ้งผู้เสียหายว่า ไม่สามารถจัดหาเก้าอี้ล้อเลื่อนขนาดเล็กที่ใช้ในห้องโดยสารของเครื่องบินได้ เนื่องจากไม่ได้รับแจ้งล่วงหน้า หากจะเดินทางต้องมีผู้ร่วมเดินทาง (escort)^๑ ซึ่งคอยให้ความช่วยเหลือผู้เสียหาย เมื่อไม่มีคนใดคนหนึ่งในคณะ

/จะเป็นผู้....

^๑ผู้ร่วมเดินทาง (escort) หมายถึง บุคคลซึ่งมีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารที่มีข้อจำกัดในการเคลื่อนไหวตามข้อกำหนดและเงื่อนไขเกี่ยวกับการรับขนผู้โดยสารดังกล่าว ตั้งแต่ขั้นตอนการแสดงตนเป็นผู้โดยสาร

จะเป็นผู้ร่วมเดินทางให้ผู้เสียหาย เจ้าหน้าที่ของผู้ถูกร้องจึงปฏิเสธการเดินทางตามข้อกำหนดและเงื่อนไข การให้บริการรับขนส่งผู้โดยสาร ในขณะที่คณะอีก ๔ คน เดินทางตามกำหนด และในบ่ายวันเดียวกัน ผู้เสียหายได้เดินทางตามไปด้วยสายการบิน [REDACTED] โดยไม่ต้องแจ้งว่ามีผู้ร่วมเดินทาง เมื่อผู้เสียหาย ได้เผยแพร่กรณีดังกล่าวบนสื่อออนไลน์ ผู้ถูกร้องได้คืนเงินค่าโดยสารให้แก่ผู้เสียหายแล้วเมื่อวันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

๒.๓) ผู้เสียหายเห็นว่า คนพิการสามารถเดินทางโดยลำพังและ ไม่จำเป็นต้องมีผู้ร่วมเดินทาง เงื่อนไขให้ผู้ร่วมเดินทางเป็นการกำหนดเพื่อที่จะไม่บริการคนพิการ

๓) พยานบุคคลฝ่ายผู้เสียหาย

๓.๑) นาง ข. (นามสมมติ) ซึ่งเป็นหนึ่งในคณะเดินทางของผู้เสียหาย ให้ข้อเท็จจริงว่า เมื่อไปถึงจุดแสดงตนผู้โดยสาร เจ้าหน้าที่ของผู้ถูกร้องไม่ได้แจ้งนาง ข. หรือผู้โดยสาร คนอื่นในคณะให้เป็นผู้ร่วมเดินทางกับผู้เสียหาย

๓.๒) นาย ก. (นามสมมติ) ซึ่งเป็นคนพิการขาขาดทั้งสองข้างและ นั่งบนเก้าอี้ล้อเลื่อนให้ข้อเท็จจริงว่า เมื่อกลางเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ผู้ช่วยของนาย ก. ซื้อบัตรโดยสาร เครื่องบินของผู้ถูกร้องให้นาย ก. เดินทางจากท่าอากาศยาน [REDACTED] ไปยังท่าอากาศยาน [REDACTED] โดยได้แจ้งแล้วว่าเป็นคนพิการที่นั่งบนเก้าอี้ล้อเลื่อน และแจ้งคอลเซ็นเตอร์ของผู้ถูกร้อง อีกครั้งก่อนออกเดินทาง ๔๘ ชั่วโมง ในวันเดินทาง เวลาประมาณ ๒๐.๐๐ น. เมื่อนาย ก. มาถึงจุดแสดงตน ผู้โดยสารของผู้ถูกร้อง ณ ท่าอากาศยาน [REDACTED] เจ้าหน้าที่ของผู้ถูกร้องแจ้งว่า ไม่มีการส่งผลการแจ้ง ล่วงหน้าจากคอลเซ็นเตอร์มาที่ระบบคอมพิวเตอร์ของผู้ถูกร้อง ประกอบกับในขณะนั้นมีบุคลากร ไม่เพียงพอ จึงไม่สามารถให้ความช่วยเหลือนาย ก. ในการเดินทางได้ และโดยที่เป็นผู้โดยสารที่ไม่สามารถ เคลื่อนไหวได้อย่างสมบูรณ์และต้องใช้เก้าอี้ล้อเลื่อนในห้องโดยสาร (Wheel Chair all the way to seat Compartment – WCHC) จึงต้องมีผู้ร่วมเดินทาง นาย ก. เห็นว่า ผู้ถูกร้องควรแจ้งรายละเอียด เหตุผลความจำเป็นและหน้าที่ของผู้ร่วมเดินทาง ตั้งแต่ขั้นตอนการจอง/จำหน่ายบัตรโดยสาร เพื่อเป็น ข้อมูลประกอบการตัดสินใจ หากจะเลือกใช้บริการของผู้ถูกร้อง

๒.๒.๒ ข้อเท็จจริงจากฝ่ายผู้ถูกร้อง

๑) ผู้เสียหายและคณะซื้อบัตรโดยสารแบบไป - กลับ ผ่านทางเว็บไซต์ของ ผู้ถูกร้องตามหมายเลขการจอง [REDACTED] เดินทางเที่ยวบิน [REDACTED] ของวันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

/เส้นทางกรุงเทพฯ...

ณ สนามบินต้นทางถึงสนามบินปลายทาง เช่น ช่วยเหลือผู้โดยสารขึ้นลงอากาศยาน (หากจำเป็น) ส่งมอบและรับกระเป๋า สัมภาระของผู้โดยสารทั้งที่สนามบินต้นทางและปลายทาง และช่วยเหลือบนอากาศยานเดินทาง/ถึงที่นั่งผู้โดยสาร/ระหว่างช่อง ทางเดิน การเข้าห้องสุขา (หากจำเป็น) และการช่วยเหลือในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน

เส้นทางกรุงเทพฯ [REDACTED] ไปยังจังหวัด [REDACTED] และเที่ยวบินขากลับ [REDACTED] ของ
วันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

๒) เมื่อวันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ เวลาประมาณ ๐๕.๑๐ น. ผู้เสียหายและ
คณะมาถึงจุดแสดงตนหน้าเคาน์เตอร์ โซนซี อาคารผู้โดยสารขาออก ท่าอากาศยาน [REDACTED] เพื่อขอรับ
บัตรที่นั่ง ในระหว่างตรวจสอบเอกสารแสดงตน เจ้าหน้าที่ของผู้ถูกร้องได้ประเมินกายภาพของผู้เสียหายแล้ว
เห็นว่าเป็นผู้โดยสารประเภท WCHC ที่ต้องมีผู้ร่วมเดินทางตามข้อกำหนดและเงื่อนไขของผู้ถูกร้อง
เกี่ยวกับการรับขนผู้โดยสารข้างต้น^๒ และไม่ได้แจ้งคอลเซ็นเตอร์อย่างน้อย ๔๘ ชั่วโมงก่อนเวลาออกเดินทาง

/เพื่อขอรับ...

^๒ ข้อกำหนดและเงื่อนไขเกี่ยวกับการรับขนผู้โดยสารที่มีข้อจำกัดในการเคลื่อนไหว

ข้อ ๖.๑๐ การบริการพิเศษ

ฯลฯ

ฯลฯ

ข. ผู้โดยสารที่มีความบกพร่องในการเคลื่อนไหวและขอรับบริการพิเศษ จะต้องแจ้งสายการบิน หรือ คอลเซ็นเตอร์
ของสายการบินอย่างน้อย ๔๘ ชั่วโมงก่อนเวลาออกเดินทาง เพื่อจัดเตรียมอุปกรณ์ช่วยเหลือพิเศษตามคำขอ สายการบินขอ
สงวนสิทธิในการให้บริการพิเศษแก่ผู้โดยสารที่ได้แจ้งการขอรับบริการพิเศษที่ทางสายการบินสามารถจัดหาได้เท่านั้น
หากไม่ได้รับการแจ้งล่วงหน้า ทางสายการบินจะพยายามจัดสรรการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารให้ตาม
ความเหมาะสม ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับการบริการพิเศษนั้น ๆ ว่าสามารถจัดหาให้ได้หรือไม่ ณ เวลาดังกล่าว

ฯลฯ

ฯลฯ

ข้อ ๖.๑๐.๑ สายการบินจัดประเภทผู้โดยสารที่มีความบกพร่องในการเคลื่อนไหว เป็น ๓ ประเภท

ก. Wheel Chair for Ramp (WCHR) : ผู้โดยสารที่ต้องการรถเข็นสำหรับนั่งบนทางลาด
ที่ไม่สามารถเดินได้ในระยะไกล ซึ่งเป็นผู้โดยสารที่สามารถก้าวขึ้น/ลงบันได และเดินไป/ออกจากที่นั่งของผู้โดยสารได้
โดยไม่จำเป็นต้องมีผู้ช่วยเหลือระหว่างการเดินทาง โดยทางสายการบินสามารถรับได้จำนวนสูงสุดไม่เกินร้อยละ ๑๐ ของ
ที่นั่งทั้งหมดบนอากาศยาน

ข. Wheel Chair up and down Steps (WCHS) : ผู้โดยสารที่ต้องการรถเข็นเพื่อนำพาไปยัง/ออกจาก
อากาศยาน และมีข้อจำกัดด้านการก้าวขึ้น/ลงบันไดด้วยตนเองซึ่งจะต้องได้รับความช่วยเหลือเพื่อพยุงขึ้นและลงบันได แต่ยังสามารถ
เดินไป/ออกจากที่นั่งของผู้โดยสารได้ โดยทางสายการบินสามารถรับได้จำนวนสูงสุดตามประเภทของอากาศยาน

ค. Wheel Chair all the way to seat Compartment (WCHC) : ผู้โดยสารที่ต้องใช้เก้าอี้
ล้อเลื่อนในห้องโดยสาร เป็นผู้โดยสารที่ไม่สามารถเคลื่อนที่ได้อย่างสมบูรณ์ โดยต้องได้รับความช่วยเหลือในการขึ้นลงบันได
รวมถึงการเดินทางจาก/ถึงที่นั่งผู้โดยสาร ในกรณีผู้โดยสารต้องการอุปกรณ์สำหรับรถเข็นบนเที่ยวบิน สายการบินไม่อนุญาต
ในการขนส่งอุปกรณ์ดังกล่าว ในกรณีที่ผู้โดยสารไม่ต้องการอุปกรณ์บนเที่ยวบินให้สมัครเป็น WCHS แทน

ง. เงื่อนไขการยอมรับ: สำหรับ WCHS และ WCHC ผู้โดยสารต้องมาพร้อมกับเพื่อนร่วมทาง

ฯลฯ

ฯลฯ

ข้อ ๘ สิทธิในการปฏิเสธการบินหรือการเดินทาง

๘.๑ สิทธิในการปฏิเสธการเดินทาง สายการบินอาจปฏิเสธการเดินทางของท่านหรือสัมภาระของท่าน
(ถึงแม้ว่าท่านมีบัตรโดยสารที่ยังไม่หมดอายุ) หากสายการบินพิจารณาแล้วเห็นว่า

เพื่อขอรับบริการพิเศษ จึงสอบถามผู้โดยสารในคณะที่มาพร้อมกันว่าสามารถเป็นผู้ร่วมเดินทางได้หรือไม่ เมื่อผู้เสียหายไม่แจ้ง และไม่มีผู้แสดงตนเป็นผู้ร่วมเดินทาง เจ้าหน้าที่ของผู้ถูกร้องจึงปฏิเสธการเดินทางของผู้เสียหาย สำหรับผู้โดยสารในคณะอีก ๔ คน ที่มาพร้อมกันได้เดินทางตามกำหนดไปกับเที่ยวบินดังกล่าว

๓) ผู้ถูกร้องไม่มีเจตนาปฏิเสธการเดินทางของผู้เสียหาย แต่เนื่องจากไม่มีผู้ร่วมเดินทาง จึงต้องปฏิบัติตามวิธีการปฏิบัติการรับขนผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษตามข้อตกลงและเงื่อนไขเกี่ยวกับกรณีการรับขนผู้โดยสารที่มีข้อจำกัดในการเคลื่อนไหว ซึ่งผู้ถูกร้องได้รับอนุมัติจากสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) และได้ประกาศบนเว็บไซต์ของผู้ถูกร้องแล้ว ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์แห่งความปลอดภัยหรือรักษาความปลอดภัยตามหลักปฏิบัติสากล และพระราชบัญญัติการเดินอากาศ (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๔๑/๑๓๓^๓

สำหรับผู้ร่วมเดินทาง ต้องมีอายุมากกว่า ๑๘ ปีบริบูรณ์ มีสุขภาพแข็งแรง และถูกจัดที่นั่งใกล้กับผู้โดยสารที่มีข้อจำกัดในการเคลื่อนไหว โดยมีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารข้างต้น ในระหว่างเดินทางและเมื่อมีเหตุฉุกเฉิน ทั้งนี้ กรณีที่ไม่มีผู้ร่วมเดินทางมาด้วย ในเบื้องต้นผู้ถูกร้องจะประกาศหาผู้ร่วมเดินทางให้จากอาสาสมัครผู้โดยสารคนอื่น

๔) ผู้ถูกร้องอยู่ระหว่างการปรับปรุงขั้นตอนการจองบัตรโดยสารในเว็บไซต์และแอปพลิเคชันสำหรับผู้โดยสารที่เป็นคนพิการทุกประเภท เพื่ออำนวยความสะดวกให้คนพิการสามารถเข้าถึงข้อมูลและเพิ่มช่องทางแจ้งความประสงค์ขอรับบริการพิเศษได้สะดวกยิ่งขึ้น

/๕) เมื่อวันที่...

ก. การกระทำความผิดกล่าวถือเป็นสิ่งจำเป็น ด้วยเหตุผลทางด้านความปลอดภัย

ข. พฤติกรรม สภาพร่างกาย ภาวะทางจิต หรือสภาพของสัมภาระของท่านเป็นเหตุให้ผู้โดยสารคนอื่นหรือเจ้าหน้าที่บนเครื่องบินของสายการบินเกิดความกลัวว่าจะเกิดอันตราย อาจก่อให้เกิดอันตรายหรือความเสียหายต่อตัวผู้โดยสารเองหรือบุคคลอื่นหรือทรัพย์สิน และต้องได้รับความช่วยเหลือพิเศษจากสายการบิน

^๓ มาตรา ๔๑/๑๓๓ กิจการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์เป็นกิจการขนส่งสาธารณะ ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการการบินพลเรือนตามมาตรา ๔๑/๑๒๕ ซึ่งเป็นผู้ประกอบกิจการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์และผู้ดำเนินการเดินอากาศต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตตามมาตรา ๔๑/๑๒๖ จะปฏิเสธการรับขนผู้โดยสารไม่ได้ เว้นแต่เพื่อประโยชน์แห่งความปลอดภัย หรือการรักษาความปลอดภัย หรือเป็นกรณีตามที่กำหนดในข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน

ฯลฯ

ฯลฯ

ห้ามมิให้ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการการบินพลเรือนตามมาตรา ๔๑/๑๒๕ ซึ่งเป็นผู้ประกอบกิจการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์และผู้ดำเนินการเดินอากาศต่างประเทศที่ได้รับอนุญาต ตามมาตรา ๔๑/๑๒๖ ปฏิเสธการรับขนคนพิการตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต คนพิการ เว้นแต่เป็นกรณีตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสองหรือตามที่กำหนดในข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน

๕) เมื่อวันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ผู้ถูกร้องได้คืนเงินค่าโดยสารให้แก่ผู้เสียหายเป็นกรณีพิเศษเรียบร้อยแล้ว อันเป็นการเยียวยาตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๑๕ วรรคสาม^๔

๒.๒.๓ ข้อเท็จจริงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) ได้ให้ข้อเท็จจริงต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ในการลงพื้นที่เมื่อวันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๗ ว่า กพท. มีหน้าที่กำกับดูแลสายการบินเกี่ยวกับการให้บริการรับขนผู้โดยสารตามมาตรฐานด้านความปลอดภัย มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสาร และมาตรฐานการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนี้

๑) มาตรฐานด้านความปลอดภัย กพท. ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการให้บริการรับขนผู้โดยสารที่เป็นคนพิการ โดยถือว่าเป็นผู้โดยสารที่มีข้อจำกัดในการเคลื่อนไหว (Passengers with Reduced Mobility – PRM) และการช่วยเหลือผู้โดยสารที่มีข้อจำกัดในการเคลื่อนไหว (Assisting Passengers with Reduced Mobility) ตามที่ปรากฏในเอกสาร CAAT Guidance Material on Ground Handling Operations^๕ ซึ่งสายการบินสามารถกำหนดเงื่อนไขเพิ่มเติมใน Ground Operating Manual

/ได้ตาม...

^๔ มาตรา ๑๕ วรรคสาม การเลือกปฏิบัติที่มีเหตุผลทางวิชาการ จารีตประเพณี หรือประโยชน์สาธารณะ สนับสนุน ให้กระทำได้ตามความจำเป็นและสมควรแก่กรณี ไม่ถือเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมตามวรรคหนึ่งและวรรคสอง แต่ผู้กระทำนั้นจะต้องจัดให้มีมาตรการช่วยเหลือหรือเยียวยาหรือรักษาซึ่งสิทธิประโยชน์แก่คนพิการตามความจำเป็นเท่าที่จะกระทำได้

^๕ CAAT Guidance Material on Ground Handling Operations Chapter 7: Passenger Handling มีผลบังคับเมื่อวันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๖ สรุปได้ดังนี้

ข้อ ๗.๓.๓ ผู้ประกอบกิจการขนส่งทางอากาศควรพิจารณาหลักเกณฑ์ต่อไปนี้เพื่อระบุว่า ผู้โดยสารที่มีข้อจำกัดในการเคลื่อนไหวสามารถเดินทางได้โดยไม่ต้องมีผู้ร่วมเดินทาง ผู้โดยสารต้องมีความสามารถดังนี้

- ก) สื่อสารเข้าใจลูกเรือได้
- ข) เข้าใจเมื่อลูกเรือแจ้ง หรืออ่านทำความเข้าใจกับเอกสารแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับความปลอดภัย
- ค) สามารถสวมและปลดเข็มขัดนิรภัยเองได้
- ง) สามารถเอื้อมหยิบและใส่หน้ากากออกซิเจนด้วยตัวเองได้
- จ) สามารถหยิบและใส่เสื้อชูชีพเองได้
- ฉ) สามารถไปทางออกฉุกเฉินได้ด้วยตนเองในเวลาอันสมควร

ข้อ ๗.๓.๔ การให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารที่มีข้อจำกัดในการเคลื่อนไหว

ในระหว่างการอพยพฉุกเฉิน ลูกเรือจะต้องรับผิดชอบการอพยพผู้โดยสารทั้งหมด รวมถึงผู้โดยสารที่มีข้อจำกัดในการเคลื่อนไหว ผู้โดยสารที่มีข้อจำกัดในการเคลื่อนไหวจะมีผู้ร่วมเดินทางช่วยเหลือในการอพยพ ลูกเรืออาจให้ความช่วยเหลือได้ ทั้งนี้ขึ้นกับสถานการณ์

ได้ตามศักยภาพและรูปแบบการให้บริการเชิงพาณิชย์ที่ยอมรับความเสี่ยงได้ โดยยังรักษามาตรฐานด้านความปลอดภัยและไม่ขัดต่อระเบียบการปฏิบัติต่าง ๆ เช่น ข้อกำหนดของรัฐ อุปกรณ์ของท่าอากาศยานต้นทางและปลายทาง และอุปกรณ์ภายในอากาศยาน โดยสายการบินควรแจ้งรายละเอียดของเงื่อนไขเหล่านั้นให้ผู้โดยสารทราบถึงข้อจำกัดต่าง ๆ ของรูปแบบการให้บริการเพื่อประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการอย่างเหมาะสมกับความต้องการ ตามสิทธิในการเลือกซื้อสินค้าและบริการของผู้บริโภคที่พึงมี ทั้งนี้ เงื่อนไขการให้บริการแก่ผู้โดยสารทุกคนต้องมีรูปแบบที่เหมาะสม และไม่ปฏิเสธการรับขนส่งผู้โดยสารโดยใช้เหตุแห่งความพิการ

๒) กพท. ได้จัดทำมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสาร และอยู่ระหว่างรอฟังความเห็น (ร่าง) ข้อบังคับคณะกรรมการการบินพลเรือน ฉบับที่ .. ว่าด้วยมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในเที่ยวบินแบบประจำ พ.ศ. ตามความในมาตรา ๔๑/๑๓๓ แห่งพระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. ๒๔๙๗ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติการเดินอากาศ (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ โดย (ร่าง) ข้อบังคับฉบับดังกล่าว ได้รวมถึงมาตรการการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่เป็นเด็ก คนพิการ ผู้สูงอายุ และบุคคลที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ ซึ่งกำหนดข้อยกเว้นให้สายการบินปฏิเสธการรับขนส่งผู้โดยสารได้ ในกรณีมีเหตุผลด้านความปลอดภัย การรักษาความปลอดภัย หรือเป็นกรณีตามที่กำหนดในข้อบังคับคณะกรรมการการบินพลเรือนว่าด้วยการปฏิเสธการรับขนส่งผู้โดยสาร

๓) มาตรฐานการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก^๖ กพท. จัดทำและอยู่ระหว่างรอฟังความเห็น (ร่าง) ข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ฉบับที่ .. ว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่ผู้ดำเนินการต้องจัดไว้บริการผู้โดยสารที่เป็นบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ พ.ศ.

๔) โดยหลักการทั่วไป ผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษอาจสามารถเดินทางโดยลำพังได้ ยกเว้นกรณีสายการบินประเมินแล้วเห็นว่า ผู้โดยสารอาจไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้...

ผู้ประกอบกิจการขนส่งทางอากาศควรคำนึงถึงผู้โดยสารที่มีข้อจำกัดในการเคลื่อนไหวที่ไม่สามารถช่วยเหลือดูแลตนเองได้ระหว่างเดินทางและเงื่อนไขซึ่งต้องอำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือที่จำเป็นในระหว่างการเดินทาง ลูกเรืออาจช่วยเหลือได้

ก. นำพาไปยัง/ออกจากที่นั่งของอากาศยาน

ข. จัดเก็บสัมภาระขึ้นเครื่อง อุปกรณ์ช่วยเดิน และเครื่องช่วยต่างๆ บนห้องโดยสารอากาศยาน

ค. ตรวจสอบว่าผู้โดยสารทุกคนเข้าใจเกี่ยวกับเอกสารแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับความปลอดภัย

ง. ผู้ประกอบกิจการขนส่งทางอากาศอาจให้บริการอื่น เช่น อุปกรณ์ยึดผู้โดยสารที่มีปัญหาในการนั่งตัวตรง

^๖ การกำหนดมาตรฐานและข้อแนะนำพึงปฏิบัติในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ดำเนินการในการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ เป็นการอนุวัติมาตรฐานและข้อแนะนำพึงปฏิบัติตาม ICAO Standard and Recommended Practice Annex 9 Facilitation to Chicago Convention, Doc 9984 Manual on Access to Air Transport by Persons with Disabilities เข้ามาเป็นกฎหมายภายในประเทศ

ตัวเองได้ในสถานการณ์ปกติและฉุกเฉิน เช่น สื่อสารกับลูกเรือให้เข้าใจเมื่อแจ้งแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัย อ่านเอกสารด้านความปลอดภัย สวมและปลดเข็มขัดนิรภัยด้วยตนเอง เอ็มโหีบและสวมหน้ากาก ออกซิเจนด้วยตนเอง โหีบและสวมเสื้อชูชีพด้วยตนเอง ไปถึงทางออกฉุกเฉินได้ด้วยตนเองในเวลา อันสมควร เป็นต้น จึงจำเป็นต้องมีผู้ร่วมเดินทางเพื่อเหตุผลด้านความปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับแนวปฏิบัติ ตามหลักสากล ซึ่งแต่ละสายการบินกำหนดให้ผู้โดยสารประเภท WCHS และ WCHC ต้องเดินทาง พร้อมกับผู้ร่วมเดินทาง^๗ แต่สายการบินสามารถบริหารจัดการรูปแบบการให้บริการกับผู้โดยสาร ตามศักยภาพโดยยอมรับความเสี่ยงได้ ซึ่งสายการบินควรแจ้งให้ผู้ร่วมเดินทางทราบ โดยยอมรับว่า อาจจะต้องให้ความช่วยเหลือพิเศษกับผู้โดยสารประเภทข้างต้นในบางสถานการณ์ กรณีที่มีผู้โดยสาร ประเภท WCHS และ WCHC จำเป็นต้องเดินทางโดยลำพัง ในทางปฏิบัติ สายการบินจะประกาศหา จิตอาสาจากผู้โดยสารคนอื่นในเที่ยวบินเดียวกัน หากมีผู้โดยสารคนหนึ่งคนโดยยอมรับเงื่อนไข การช่วยเหลือสายการบินก็จะอนุญาตให้เดินทางได้

๕) สายการบินควรมีช่องทางให้คนพิการแจ้งความประสงค์ขอรับความ ช่วยเหลือพิเศษตั้งแต่การจอง/จำหน่ายบัตรโดยสาร โดยให้รายละเอียดเกี่ยวกับสิ่งที่สามารถให้บริการได้ รวมถึงข้อจำกัดการให้บริการของอากาศยานที่จะใช้ในเที่ยวบินนั้น ๆ ไม่ว่าผู้โดยสารจะขอข้อมูลดังกล่าว หรือไม่ก็ตาม กรณีจอง/จำหน่ายบัตรโดยสารผ่านระบบออนไลน์ ควรมีช่องทางให้คนพิการสามารถ แจ้งความประสงค์เช่นกัน ในกรณีที่ต้องแจ้งการเดินทางอย่างน้อย ๔๘ ชั่วโมงก่อนเวลาออกเดินทาง กับสายการบินโดยตรง หรือผ่านระบบออนไลน์ หรือระบบคอลเซ็นเตอร์ สายการบินควรประสาน กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเตรียมให้ความช่วยเหลือในการเดินทางแก่คนพิการ ในกรณีที่แจ้งล่วงหน้า น้อยกว่า ๔๘ ชั่วโมงก่อนเดินทาง สายการบินควรให้บริการอำนวยความสะดวกเท่าที่จะทำได้ แม้ว่ากฎหมาย ด้านการบินไม่มีอำนาจกำกับดูแลในกรณีจอง/จำหน่ายบัตรโดยสารผ่านนายหน้าจำหน่ายบัตรโดยสาร หรือบริษัทท่องเที่ยว หรือช่องทางอื่น ๆ ก็ตาม แต่สายการบินควรต้องเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวให้ผู้แทน จำหน่ายได้ทราบเพื่อแจ้งคนพิการ รวมถึงเผยแพร่สาธารณชนเพื่อประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ของสายการบิน

๓. ความเห็นคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

กรณีตามคำร้องมีประเด็นที่ต้องพิจารณาว่า การที่ผู้ถูกร้องปฏิเสธรับขนผู้โดยสาร คนพิการทางการเคลื่อนไหวที่ต้องนั่งบนเก้าอี้ล้อเลื่อนเนื่องจากไม่มีผู้ร่วมเดินทาง เป็นการกระทำ อันเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนต่อคนพิการหรือไม่ อย่างไร โดยมีข้อพิจารณาดังนี้

/๓.๑ รัฐธรรมนูญ...

^๗โปรดดูรายละเอียดในภาคผนวกท้ายรายงานนี้

๓.๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๓๘^๘ ได้รับรองและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพในการเดินทางของบุคคลทุกคน และมาตรา ๒๗ วรรคสาม^๙ บัญญัติห้ามการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคล ไม่ว่าด้วยเหตุความแตกต่างในเรื่องความพิการด้วย ประกอบกับพระราชบัญญัติการเดินทางอากาศ (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๔๑/๑๓๓ วรรคหนึ่งและวรรคสอง กำหนดห้ามมิให้ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการการบินพลเรือนปฏิเสธการรับขนส่งผู้โดยสารที่เป็นคนพิการ แต่มีข้อยกเว้นตามมาตรา ๔๑/๑๓๓ วรรคสาม เพื่อประโยชน์แห่งความปลอดภัย และ/หรือเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสาร รวมถึงเป็นไปตามข้อกำหนดหรือข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน นอกจากนี้ อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ (Convention on the Rights of Persons with Disabilities: CRPD) ข้อ ๕^{๑๐} และหลักการชี้แนะของสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน (United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGPs) ข้อ ๑๑^{๑๑} และข้อ ๑๓^{๑๒} กำหนดให้องค์กรธุรกิจ

/เคารพหลัก...

^๘ มาตรา ๓๘ บุคคลย่อมมีเสรีภาพในการเดินทางและการเลือกถิ่นที่อยู่

การจำกัดเสรีภาพตามวรรคหนึ่งจะกระทำมิได้ เว้นแต่โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่ตราขึ้นเพื่อความมั่นคงของรัฐ ความสงบเรียบร้อยหรือสวัสดิภาพของประชาชน หรือการผังเมือง หรือเพื่อรักษาสถานภาพของครอบครัวหรือเพื่อสวัสดิภาพของผู้เยาว์

^๙ มาตรา ๒๗ วรรคสาม การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคล ไม่ว่าด้วยเหตุความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม หรือความคิดเห็นทางการเมืองอันไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ หรือเหตุอื่นใด จะกระทำมิได้

^{๑๐} ข้อ ๕ ความเท่าเทียมและการไม่เลือกปฏิบัติ

๑. รัฐภาคียอมรับว่าทุกคนมีความเท่าเทียมกันเบื้องต้นและภายใต้กฎหมาย และมีสิทธิที่จะได้รับความคุ้มครองและสิทธิประโยชน์ที่เท่าเทียมกันตามกฎหมายโดยปราศจากการเลือกปฏิบัติใด ๆ

๒. ให้รัฐภาคีห้ามเลือกปฏิบัติทั้งปวงเพราะเหตุแห่งความพิการ และประกันให้คนพิการได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายอย่างเท่าเทียม และมีประสิทธิภาพจากการไม่เลือกปฏิบัติด้วยเหตุทั้งปวง

๓. เพื่อเป็นการส่งเสริมความเท่าเทียมและขจัดการเลือกปฏิบัติ ให้รัฐภาคีดำเนินขั้นตอนที่เหมาะสมทั้งปวงเพื่อประกันว่าจะจัดให้มีการช่วยเหลือที่สมเหตุสมผล

๔. มาตราการเฉพาะซึ่งจำเป็นในการเร่งหรือเพื่อให้บรรลุถึงความเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติให้แก่คนพิการต้องไม่ถือว่าเป็นการเลือกปฏิบัติภายใต้เงื่อนไขของอนุสัญญานี้

^{๑๑} ข้อ ๑๑ องค์กรธุรกิจควรเคารพหลักสิทธิมนุษยชน โดยหลีกเลี่ยงที่จะละเมิดสิทธิมนุษยชนของผู้อื่น และควรดูแลผลกระทบทางลบจากการที่องค์กรธุรกิจได้เข้าไปเกี่ยวข้อง

^{๑๒} ข้อ ๑๓ ความรับผิดชอบในการเคารพสิทธิมนุษยชนกำหนดว่า องค์กรธุรกิจต้องดำเนินการดังนี้

(ก) หลีกเลี่ยงการกระทำหรือการมีส่วนร่วมที่จะทำให้เกิดผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนและต้องแก้ไขปัญหาหากเกิดผลกระทบ

(ข) หาทางป้องกันหรือลดผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการดำเนินการผลิต หรือการบริการขององค์กรธุรกิจ อันเป็นผลมาจากความสัมพันธ์ทางธุรกิจ แม้ว่าองค์กรธุรกิจจะไม่ได้มีส่วนทำให้มีผลกระทบเหล่านั้นก็ตาม

เคารพหลักสิทธิมนุษยชน โดยควรหลีกเลี่ยงการกระทำหรือการมีส่วนร่วมที่จะทำให้เกิดผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน รวมถึงหาทางป้องกันหรือลดผลกระทบดังกล่าวอันเป็นผลมาจากความสัมพันธ์ทางธุรกิจ

๓.๒ ข้อเท็จจริงจากการตรวจสอบปรับปรุงได้ดังนี้

๓.๒.๑ ผู้เสียหายและคณะเดินทางรวม ๕ คน ซื้อบัตรโดยสารเที่ยวบิน [REDACTED] ของวันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ผ่านทางเว็บไซต์ของผู้ถูกร้อง โดยเดินทางเป็นหมู่คณะจากท่าอากาศยาน [REDACTED] ไปยังท่าอากาศยาน [REDACTED] โดยผู้เสียหายไม่ได้แจ้งว่า เป็นคนพิการที่นั่งบนเก้าอี้ล้อเลื่อนขณะซื้อบัตรโดยสาร และไม่ได้แจ้งก่อนเวลาออกเดินทางอย่างน้อย ๔๘ ชั่วโมง เมื่อถึงวันเดินทางเจ้าหน้าที่ของผู้ถูกร้องที่ปฏิบัติงานที่จุดแสดงตนผู้โดยสารและออกบัตรที่นั่ง ณ ท่าอากาศยาน [REDACTED] จึงไม่สามารถหาเก้าอี้ล้อเลื่อนขนาดเล็กที่ใช้ในห้องโดยสารบนเครื่องบินได้ เนื่องจากไม่มีการแจ้งล่วงหน้า และไม่มีผู้โดยสารคนไหนคนใดของคณะที่มาพร้อมกันแสดงตนเป็นผู้ร่วมเดินทาง ประกอบกับเหตุผลด้านความปลอดภัยตามข้อกำหนดและเงื่อนไขกรณียกขบวนผู้โดยสารประเภท WCHC ที่กำหนดให้ต้องมีผู้ร่วมเดินทาง ผู้ถูกร้องจึงปฏิเสธการเดินทางของผู้เสียหาย ในขณะที่ผู้โดยสารคนอื่นของคณะอีก ๔ คนเดินทางไปกับเที่ยวบินดังกล่าวตามกำหนด ต่อมาเมื่อวันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ผู้ถูกร้องได้คืนเงินค่าโดยสารให้แก่ผู้เสียหายแล้ว

๓.๒.๒ สำหรับข้อเท็จจริงว่า เจ้าหน้าที่ของผู้ถูกร้องได้แจ้งต่อคณะเดินทางเพื่อให้มีคนใดคนหนึ่งเป็นผู้ร่วมเดินทางให้กับผู้เสียหายหรือไม่ นั้น มีข้อมูลขัดแย้งกันที่ยังไม่อาจสรุปได้ เนื่องจากฝ่ายเจ้าหน้าที่ของผู้ถูกร้องแจ้งว่า ได้สอบถามคณะเดินทางที่มาพร้อมกับผู้เสียหาย ณ จุดแสดงตนผู้โดยสารแล้ว แต่ฝ่ายผู้เสียหายมีนาง ข. ซึ่งเป็นหนึ่งในคณะเดินทางของผู้เสียหายแจ้งว่า เจ้าหน้าที่ของผู้ถูกร้องไม่ได้แจ้งให้ตนหรือคนอื่นในคณะเป็นผู้ร่วมเดินทาง ส่วนผู้เสียหายแจ้งเพียงว่า สามารถเดินทางโดยไม่ต้องมีผู้ร่วมเดินทาง และเคยเดินทางด้วยสายการบินอื่นในลักษณะเดียวกันมาก่อน รวมทั้งในป้ายของวันเดียวกัน ผู้เสียหายได้เดินทางตามไปด้วยสายการบินอื่นโดยไม่ต้องแจ้งว่ามีผู้ร่วมเดินทาง

๓.๒.๓ นอกจากนี้ ยังมีกรณีที่ผู้ถูกร้องปฏิเสธการเดินทางของนาย ก. พยานบุคคลของผู้เสียหาย ซึ่งเป็นคนพิการที่นั่งบนเก้าอี้ล้อเลื่อนและผู้โดยสารประเภท WCHC จากท่าอากาศยาน [REDACTED] ไปยังท่าอากาศยาน [REDACTED] เมื่อกลางเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ เนื่องจากไม่มีผู้ร่วมเดินทางเช่นกัน โดยขณะที่ซื้อบัตรโดยสาร นาย ก. ได้แจ้งแล้วว่าเป็นคนพิการที่นั่งบนเก้าอี้ล้อเลื่อน และได้แจ้งก่อนเวลาออกเดินทางอย่างน้อย ๔๘ ชั่วโมงกับคอลเซ็นเตอร์แล้ว แต่เจ้าหน้าที่ของผู้ถูกร้องที่จุดแสดงตนผู้โดยสารไม่พบข้อมูลดังกล่าวในระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ออกบัตรที่นั่ง

๓.๒.๔ ผู้ถูกร้องได้เผยแพร่ข้อกำหนดและเงื่อนไขของผู้ถูกร้องที่ได้รับอนุมัติจาก กพท. กรณียกขบวนผู้โดยสารที่มีข้อจำกัดในการเคลื่อนไหวในเว็บไซต์ของผู้ถูกร้อง หากประสงค์จะขอรับบริการพิเศษจะต้องแจ้งในขณะซื้อบัตรโดยสารและแจ้งผู้ถูกร้องหรือคอลเซ็นเตอร์ของผู้ถูกร้องอย่างน้อย ๔๘ ชั่วโมงก่อนออกเดินทาง เพื่อจะได้เตรียมอุปกรณ์ตามคำขอ โดยขอสงวนสิทธิการบริการพิเศษเท่าที่สามารถจัดหาได้ให้กับผู้โดยสารที่ได้แจ้งล่วงหน้าเท่านั้น หากไม่ได้รับแจ้งล่วงหน้า ผู้ถูกร้องจะ

พยายามจัดสรรบริการให้ตามความเหมาะสม และหากเป็นผู้โดยสารประเภท WCHC จะต้องเดินทางพร้อมกับผู้ร่วมเดินทาง มิฉะนั้นอาจถูกปฏิเสธการเดินทางได้ เนื่องด้วยเหตุผลตามมาตรฐานด้านความปลอดภัยทางการบิน อย่างไรก็ตาม ผู้โดยสารประเภท WCHC ที่มีความจำเป็นต้องเดินทางโดยลำพัง ผู้ถูกร้องจะประกาศหาผู้ร่วมเดินทางจากผู้โดยสารคนอื่นในเที่ยวบินเดียวกัน หากมีผู้โดยสารคนหนึ่งคนใดยอมรับจะเป็นผู้ร่วมเดินทางให้ ก็จะสามารถเดินทางได้

๓.๓ พิจารณาแล้วเห็นว่า

๓.๓.๑ กพท. ได้กำหนดหลักเกณฑ์การให้บริการรับขนผู้โดยสารของสายการบินให้สอดคล้องกับมาตรฐานความปลอดภัยในการเดินอากาศตามเอกสาร CAAT Guidance Material on Ground Handling Operations และพระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. ๒๕๔๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๔๑/๑๓๓ วรรคสาม โดยกำหนดให้ผู้โดยสารที่มีข้อจำกัดในการเคลื่อนไหวควรมีผู้ร่วมเดินทางที่จะให้ความช่วยเหลือ เนื่องจากผู้โดยสารกลุ่มข้างต้นอาจมีข้อจำกัดที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้เต็มที่ และต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษในขณะเดินทาง โดยมาตรฐานของแต่ละสายการบินกำหนดให้ผู้โดยสารประเภท WCHC ต้องมีผู้ร่วมเดินทาง^{๓๓} ตามมาตรฐานด้านความปลอดภัย ทั้งนี้ สายการบินสามารถปรับรูปแบบที่เหมาะสมกับศักยภาพของตนในการให้บริการผู้โดยสารข้างต้น และอาจอนุญาตให้เดินทางโดยไม่มีผู้ร่วมเดินทางโดยยอมรับความเสี่ยงได้ แต่ต้องแจ้งผู้โดยสารได้ทราบถึงรูปแบบการให้บริการภายใต้ข้อกำหนดและเงื่อนไขข้างต้นเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจก่อนจะเลือกใช้บริการ

๓.๓.๒ ผู้ถูกร้องได้นำหลักเกณฑ์ของ กพท. มาจัดทำข้อกำหนดและเงื่อนไขการรับขนผู้โดยสารประเภท WCHC ที่ต้องเดินทางพร้อมกับผู้ร่วมเดินทาง ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เพื่อความปลอดภัยที่ได้รับอนุมัติจาก กพท. ซึ่งเป็นมาตรฐานขั้นต่ำในการให้บริการผู้โดยสารประเภท WCHC ตามศักยภาพการให้บริการของผู้ถูกร้องที่คำนึงถึงความปลอดภัยเป็นสำคัญ เนื่องจากผู้โดยสารข้างต้นอาจมีข้อจำกัดที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้เต็มที่ โดยเฉพาะการเอื้อมหยิบและใส่หน้ากากออกซิเจน ใส่เสื้อชูชีพ และไปถึงทางออกฉุกเฉินได้ด้วยตนเองในเวลาอันสมควร ผู้ถูกร้องจึงจำเป็นต้องให้แจ้งล่วงหน้าก่อนออกเดินทางอย่างน้อย ๔๘ ชั่วโมงเพื่อให้สามารถจัดเตรียมอุปกรณ์ที่เหมาะสมได้ และกำหนดให้มีผู้ร่วมเดินทางที่จะให้ความช่วยเหลือในขณะเดินทาง ทั้งนี้ ผู้ถูกร้องได้เผยแพร่ข้อกำหนดและเงื่อนไขข้างต้น รวมถึงรายละเอียดอันเป็นสาระสำคัญในเว็บไซต์ของผู้ถูกร้องแล้ว ซึ่งเป็นการแจ้งให้ผู้โดยสารได้ทราบก่อนจะตัดสินใจใช้บริการของผู้ถูกร้อง

๓.๓.๓ เมื่อผู้เสียหายซื้อบัตรโดยสารผ่านทางเว็บไซต์ของผู้ถูกร้องโดยตรง ย่อมรับทราบข้อกำหนดและเงื่อนไขดังกล่าวแล้ว เมื่อผู้เสียหายไม่ได้แจ้งล่วงหน้า ประกอบกับเจ้าหน้าที่ของ

/ผู้ถูกร้อง...

^{๓๓}โปรดดูรายละเอียดในภาคผนวกท้ายรายงานนี้

ผู้ถูกร้องที่จุดแสดงตนผู้โดยสารเพื่อออกบัตรที่นั่งต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดและเงื่อนไขของผู้ถูกร้องอย่างเคร่งครัดในการรับขนผู้โดยสารประเภท WCHC ที่ต้องมีผู้ร่วมเดินทางด้วยเหตุผลด้านความปลอดภัยเป็นสิ่งสำคัญ รวมทั้งผู้ถูกร้องได้คืนเงินค่าโดยสารให้กับผู้เสียหายเป็นกรณีพิเศษแล้ว ดังนั้น การที่ผู้ถูกร้องปฏิเสธการเดินทางของผู้เสียหาย ในขั้นนี้ จึงยังไม่อาจรับฟังได้ว่า ผู้ถูกร้องมีการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน

๓.๔ คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติมีความเห็นเพิ่มเติมว่า

๓.๔.๑ ระบบจอง/จำหน่ายบัตรโดยสารในเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันของผู้ถูกร้องโดยตรง หรือผ่านระบบจอง/จำหน่ายบัตรโดยสารของนายหน้า หรือบริษัทท่องเที่ยว ซึ่งมีความสัมพันธ์ในห่วงโซ่อุปทานการให้บริการของผู้ถูกร้อง ควรมีช่องทางระบุประเภทของผู้โดยสารที่มีข้อจำกัดในการเคลื่อนไหว ผู้ร่วมเดินทาง สิ่งที่สามารถให้บริการพิเศษ เช่น เก้าอี้ล้อเลื่อนขนาดเล็กในห้องโดยสาร การประกาศหาผู้ร่วมเดินทางจากอาสาสมัครผู้โดยสารคนอื่น เป็นต้น เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการ และลดความเสี่ยงที่จะถูกปฏิเสธการเดินทางหากไม่เป็นไปตามเงื่อนไข

๓.๔.๒ ควรปรับปรุงระบบการเชื่อมโยงข้อมูลการจำหน่ายบัตรโดยสารที่ผู้โดยสารต้องแจ้งผู้ถูกร้องอย่างน้อย ๔๘ ชั่วโมงก่อนเวลาออกเดินทาง ไม่ว่าจะผ่านช่องทางเว็บไซต์ คอลเซ็นเตอร์ หรืออื่น ๆ มายังระบบการออกบัตรที่นั่ง ณ จุดแสดงตนผู้โดยสารของผู้ถูกร้องที่ท่าอากาศยานต้นทาง

๓.๔.๓ ดังนั้น เพื่อป้องกันหรือลดผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับผู้โดยสารคนพิการโดยตรง และการให้บริการที่ดีโดยสอดคล้องกับมาตรฐานด้านความปลอดภัย อันเป็นความรับผิดชอบของภาคธุรกิจซึ่งมีหน้าที่ต้องเคารพหลักสิทธิมนุษยชนตามหลักการชี้แนะของสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน (UNGPs) โดยควรหลีกเลี่ยงการกระทำหรือการมีส่วนร่วมที่จะทำให้เกิดผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน รวมถึงหาทางป้องกันหรือลดผลกระทบดังกล่าว เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสารซึ่งเป็นคนพิการที่มีข้อจำกัดในการเคลื่อนไหวเข้าถึงบริการขนส่งสาธารณะทางอากาศตามมาตรฐานด้านความปลอดภัย จึงเห็นสมควรเสนอแนะมาตรการหรือแนวทางในการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการต่อผู้ถูกร้องและกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ เพื่อดำเนินการต่อไป

๔. มติคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

อาศัยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติในคราวประชุมด้านการคุ้มครองและส่งเสริมสิทธิมนุษยชน ครั้งที่ ๒/๒๕๖๘ เมื่อวันที่ ๑๔ มกราคม ๒๕๖๘ จึงมีมติว่าการที่ผู้ถูกร้องปฏิเสธการเดินทางของผู้เสียหาย ในขั้นนี้ ยังไม่อาจรับฟังได้ว่า มีการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน แต่ให้เสนอแนะมาตรการหรือแนวทางในการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชนต่อผู้ถูกร้องและกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

/พุทธศักราช...

พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๔๗ (๓) และพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๒๖ (๓) ประกอบมาตรา ๔๒ ดังนี้

๔.๑ ให้ผู้ถูกร้องปรับปรุงระบบการจอง/จำหน่ายบัตรโดยสารในเว็บไซต์และแอปพลิเคชันของผู้ถูกร้อง รวมถึงช่องทางผ่านนายหน้าจำหน่ายบัตรโดยสาร/บริษัทท่องเที่ยว และช่องทางอื่น ๆ เพื่อให้ผู้บริโภคเข้าถึงรายละเอียดอันเป็นสาระสำคัญตามมาตรฐานด้านความปลอดภัยของข้อกำหนดและเงื่อนไขในการเดินทาง และมาตรการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้โดยสารประเภทที่มีขีดจำกัดในการเคลื่อนไหว รวมถึงเผยแพร่ข้อมูลเหล่านั้นให้ผู้บริโภคทราบเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการ และควรปรับปรุงระบบฐานข้อมูลให้เชื่อมโยงกับจุดให้บริการของผู้ถูกร้องที่ได้รับแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ และสอดคล้องกับหลักการ UNGPs ที่ส่งเสริมให้ภาคธุรกิจประกอบธุรกิจโดยเคารพสิทธิมนุษยชน

๔.๒ ให้ผู้ถูกร้องและกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ร่วมกันเผยแพร่และประชาสัมพันธ์รายละเอียดตามข้อ ๔.๑ ให้กับกลุ่มเครือข่ายคนพิการได้รับทราบและเข้าใจมาตรฐานด้านความปลอดภัยในการเดินทางทางอากาศ รวมถึงตระหนักถึงสิทธิและหน้าที่ที่พึงมีในการเข้าถึงบริการขนส่งสาธารณะทางอากาศอย่างปลอดภัย

คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

นางสาวพรประไพ กาญจนรินทร์

นางปรีดา คงแป้น

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุชาติ เศรษฐมาลินี

นางสาวศยามล ไกยูรวงศ์

นางสาวปติกาญจน์ สิทธิเดช

นายวสันต์ ภัยหลีกลี้

นางสาวสุภัทรา นาคะผิว

ประธานกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

กรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

กรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

กรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

กรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

กรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

กรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

ภาคผนวก

ตารางของการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)แสดงรายชื่อสายการบินที่สามารถรับขนส่งผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ

รายชื่อสายการบิน	ประเภทผู้โดยสารคนพิการ	การแจ้งล่วงหน้า	ผู้ร่วมเดินทาง	จำนวนผู้โดยสารคนพิการต่อเที่ยวบิน	การให้ความยินยอม
บางกอกแอร์เวย์	ทางสายตา	แจ้งล่วงหน้า	ไม่มี	ไม่เกิน	ภายใต้เงื่อนไขกำหนดโดยสายการบิน มีกรณีไม่มีลิฟท์ยก ต้องลงซื้อในแบบสละสิทธิ เรียกร้อง ณ จุดแสดงตน
	ทางการได้ยิน	อย่างน้อย ๔๘ ชั่วโมงก่อนออกเดินทาง	ไม่มี	๒-๔ คน	
	WCHR		ไม่มี	ขึ้นกับประเภท	
	WCHS		มี	อากาศยาน	
	WCHC		มี		
การบินไทย	ทางสายตา	แจ้งล่วงหน้า	ไม่มี	ไม่เกิน ๙ คน	ภายใต้เงื่อนไขกำหนดโดยสายการบิน
	ทางการได้ยิน	อย่างน้อย ๔๘ ชั่วโมงก่อนออกเดินทาง	ไม่มี	ของแต่ละประเภทผู้โดยสารคนพิการ	
	WCHR		ไม่มี	ไม่จำกัด	
	WCHS		มี	ในกรณีที่มีผู้ร่วมเดินทาง	
	WCHC		มี	ไม่เกิน ๒ คน	
ไทยแอร์เอเชีย	ทางสายตา	-	-	ผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ	ไม่มียกเว้นกรณีผู้โดยสารมีโรคประจำตัว มีภายใต้เงื่อนไขกำหนดโดยสายการบิน
	ทางการได้ยิน				
	WCHR	แจ้งล่วงหน้า	มี	๑ คน ต่อ	
	WCHS	อย่างน้อย ๔๘ ชั่วโมงก่อนออกเดินทาง	มี	ผู้โดยสาร	
	WCHC		มี	ทั่วไป ๔ คน	

รายชื่อ สายการบิน	ประเภท ผู้โดยสาร คนพิการ	การแจ้งล่วงหน้า	ผู้ร่วมเดินทาง	จำนวน ผู้โดยสาร คนพิการต่อ เที่ยวบิน	การให้ ความยินยอม
นกแอร์	ทางสายตา	แจ้งล่วงหน้า	มี	ไม่เกิน ๘ คน (๔ คน มาพร้อมกับ ผู้ร่วมเดินทาง)	มี ภายใต้เงื่อนไข กำหนดโดย สายการบิน
	ทางการได้ยิน	อย่างน้อย ๔๘			
	WCHR	ชั่วโมงก่อนออก			
	WCHS	เดินทาง			
	WCHC				
ไทยไลอ้อน แอร์	ทางสายตา	แจ้ง ณ จุดแสดง	มี	ไม่ได้กำหนด	ไม่มี
	ทางการได้ยิน	ตน			
	WCHR	แจ้งล่วงหน้า	มี	ไม่เกิน ๘ คน ในกรณี มาพร้อม ผู้ร่วมเดินทาง ไม่เกิน ๔ คน กรณีไม่มี ผู้ร่วมเดินทาง	ไม่มี
	WCHS	อย่างน้อย ๔๘			
	WCHC	ชั่วโมงก่อนออก เดินทาง			
ไทยเวียดเจ็ต แอร์	ทางสายตา	หากมี	มี	ไม่เกิน ๘ คน	ไม่มี
	ทางการได้ยิน	ผู้ร่วมเดินทาง ไม่ต้องแจ้งล่วงหน้า หากไม่มี ผู้ร่วมเดินทาง แจ้งล่วงหน้า อย่างน้อย ๔๘ ชั่วโมงก่อนออก เดินทาง	มี		
	WCHR	แจ้งล่วงหน้า อย่างน้อย ๔๘ ชั่วโมงก่อนออก เดินทาง	ไม่มี	ไม่เกิน ร้อยละ ๑๐ ของผู้โดยสาร ทั้งหมด	มี

รายชื่อ สายการบิน	ประเภท ผู้โดยสาร คนพิการ	การแจ้งล่วงหน้า	ผู้ร่วมเดินทาง	จำนวน ผู้โดยสาร คนพิการต่อ เที่ยวบิน	การให้ ความยินยอม
ไทยเวียดเจ็ต แอร์ (ต่อ)	WCHS	แจ้งล่วงหน้า อย่างน้อย ๔๘ ชั่วโมงก่อน ออกเดินทาง	มี	ไม่เกิน ๔-๘ คน ขึ้นกับประเภท อากาศยาน	มี
	WCHC สายการบิน ไม่สามารถ จัดการขึ้น ขนาดเล็กใน ห้องผู้โดยสาร		มี	ในกรณีต้องการ อุปกรณ์ ในห้องโดยสาร ให้สมัครเป็น ผู้โดยสารประเภท WCHS	