กสม. ๑

รายงานผลการตรวจสอบ

การละเมิดสิทธิมนุษยชน

**คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ**

**วันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๘**

**รายงานผลการตรวจสอบ ที่ ๔๙/๒๕๖๘**

**เรื่อง** สิทธิคนพิการ กรณีร้องเรียนว่า สายการบิน[redacted]ไม่จัดสิ่งอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือในการเดินทางสำหรับคนพิการทางการเคลื่อนไหว

**ผู้ร้อง** [redacted]

**ผู้ถูกร้อง** สายการบิน[redacted]

**๑. ความเป็นมา**

ผู้ร้องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ตามคำร้องที่ ๒๙๙/๒๕๖๗ ลงวันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๗ ว่า ผู้ร้องร้องเรียนแทน[redacted](ผู้เสียหาย)[redacted] ซึ่งมีปัญหากล้ามเนื้ออ่อนแรงต้องใช้เก้าอี้เข็นไฟฟ้า (wheelchair) ในการเคลื่อนที่ โดยเมื่อวันที่ ๑๖ กรกฎาคม ๒๕๖๗ ผู้เสียหายได้เดินทางด้วยสายการบิน[redacted](ผู้ถูกร้อง) เที่ยวบินที่[redacted]จากท่าอากาศยาน[redacted]ไปยังท่าอากาศยาน[redacted]ก่อนเดินทาง ผู้เสียหายได้ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์แจ้งให้ผู้ถูกร้องทราบถึงการใช้เก้าอี้เข็นไฟฟ้า ซึ่งผู้ถูกร้องได้รับทราบและแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการนำเก้าอี้เข็นไฟฟ้าและขนาดความจุแบตเตอรี่ขึ้นอากาศยาน แต่ในวันเดินทาง ผู้เสียหายไม่ได้รับการอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือ อีกทั้งเมื่อถึงท่าอากาศยานเชียงใหม่ ผู้เสียหายถูกขอให้ลงจากเครื่องบินทางบันได เนื่องจากเครื่องบินไม่ได้จอดที่สะพานเทียบ (aerobridge) และไม่มีการจัดเตรียมรถลิฟต์ยกผู้โดยสาร (ambulift) เมื่อผู้เสียหายร้องขอรถลิฟต์ยกผู้โดยสาร ผู้ถูกร้องกลับแจ้งให้จ่ายค่าบริการทำให้ผู้เสียหายต้องยอมให้เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือยกเก้าอี้เข็นไฟฟ้าลงบันได นอกจากนี้ยังขาดการช่วยเหลือขนสัมภาระ (กระเป๋าถือ) อีกด้วย จึงขอให้ตรวจสอบ

**๒. การตรวจสอบ**

คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติได้มอบหมายให้พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจสอบตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๐ และระเบียบคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการในการตรวจสอบการละเมิดสิทธิมนุษยชน พ.ศ. ๒๕๖๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยพิจารณาจากการชี้แจงข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานดังต่อไปนี้

/๒.๑ รายการ...

**๒.๑ รายการเอกสาร พยานหลักฐานจากการตรวจสอบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง**

๒.๑.๑ หนังสือร้องเรียนของผู้ร้องทางเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ลงวันที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๗

๒.๑.๒ บันทึกถ้อยคำทางโทรศัพท์ของผู้ร้องต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ เมื่อวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๗

๒.๑.๓ หนังสือบริษัท [redacted] ลงวันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ ถึงเลขาธิการคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

๒.๑.๔ หนังสือสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ที่ กพท ๑๒/๓๖๔ ลงวันที่ ๑๓ มกราคม ๒๕๖๘ ถึงเลขาธิการคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

๒.๑.๕ รายงานสรุปการลงพื้นที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ เมื่อวันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๖๘ ณ ท่าอากาศยาน [redacted]

๒.๑.๖ บันทึกถ้อยคำทางโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้า การท่าอากาศยาน [redacted] ต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ เมื่อวันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๖๘

๒.๑.๗ บันทึกถ้อยคำทางโทรศัพท์ของนายสถานีสายการบิน [redacted] ประจำท่าอากาศยาน [redacted] ต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ เมื่อวันที่ ๑๗ มกราคม ๒๕๖๘

**๒.๒ ข้อเท็จจริงจากการตรวจสอบ**

**๒.๒.๑ ข้อเท็จจริงฝ่ายผู้ร้อง**

ปรากฏในความเป็นมาตามข้อ ๑ และผู้ร้องให้ข้อเท็จจริงเพิ่มเติมต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ดังนี้

๑) ผู้ร้องร้องเรียนแทนผู้เสียหายเนื่องจากผู้เสียหายไม่สามารถอ่าน เขียน และสื่อสารภาษาไทยได้ ในวันเกิดเหตุ ผู้เสียหายได้เดินทางพร้อมด้วยภรรยาไปที่ท่าอากาศยาน [redacted] ซึ่งไม่มีการให้ความช่วยเหลือยกสัมภาระ (กระเป๋าถือ) ไปยังที่นั่งบนเครื่องบิน และไม่ได้รับการอำนวยความสะดวกในการใช้บริการรถลิฟต์ยกผู้โดยสารเมื่อเดินทางถึงท่าอากาศยาน [redacted]

๒) การที่ผู้ถูกร้องเรียกเก็บค่าบริการรถลิฟต์ยกผู้โดยสาร เป็นการไม่ปฏิบัติตามแนวทางหรือมาตรฐานสากลในการให้บริการผู้โดยสารพิการ ซึ่งการใช้บริการรถลิฟต์ยกผู้โดยสารควรรวมอยู่ในบริการที่จัดให้แก่ผู้โดยสารพิการ ทั้งนี้ตามกฎหมายและนโยบายของหลายประเทศ สายการบินและท่าอากาศยานต้องให้บริการแก่ผู้โดยสารที่มีความต้องการพิเศษโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย อีกทั้งการยกเก้าอี้เข็นไฟฟ้าลงจากเครื่องบินทางบันได อาจเป็นอันตรายและเกิดอุบัติเหตุพลัดตกอีกด้วย

/๓) เมื่อวันที่...

๓) เมื่อวันที่ ๑๐ กรกฎาคม ๒๕๖๗ ผู้เสียหายได้ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์แจ้งให้ผู้ถูกร้องทราบว่าจะเดินทางโดยใช้เก้าอี้เข็นไฟฟ้าและต้องการความช่วยเหลือที่ท่าอากาศยาน เนื่องจากเดินได้เพียงระยะสั้นจากประตูทางออกขึ้นเครื่องไปยังที่นั่งบนเครื่องบินเท่านั้น นอกจากนี้ยังได้แจ้งรายละเอียดขนาดเก้าอี้เข็นไฟฟ้าและแบตเตอรี่ที่จะนำขึ้นเครื่องบิน ซึ่งผู้ถูกร้องได้ตอบรับทราบถึงความต้องการของผู้เสียหาย พร้อมทั้งแจ้งรายละเอียดของเก้าอี้เข็นไฟฟ้าและแบตเตอรี่ที่จะนำขึ้นเครื่องบินได้

๔) ผู้ร้องได้มอบคลิปวิดีโอเหตุการณ์เมื่อวันที่ ๑๖ กรกฎาคม ๒๕๖๗ ที่ท่าอากาศยาน[redacted] ความยาว ๔๕ วินาที ซึ่งปรากฏภาพขณะผู้เสียหายนั่งบนเก้าอี้เข็นไฟฟ้าในลักษณะถอยหลังออกจากเครื่องบิน โดยมีเจ้าหน้าที่ภาคพื้นของผู้ถูกร้อง ๔ คน ยกเก้าอี้เข็นไฟฟ้าพร้อมผู้เสียหายลงจากเครื่องบินทางบันได

**๒.๒.๒ ข้อเท็จจริงฝ่ายผู้ถูกร้อง**

๑) เมื่อวันที่ ๑๖ กรกฎาคม ๒๕๖๗ ผู้เสียหายเดินทางพร้อมกัน ๒ คน เที่ยวบินที่[redacted] จากท่าอากาศยาน[redacted] ไปยังท่าอากาศยาน[redacted] ก่อนเดินทาง ผู้เสียหายไม่ได้แจ้งกับท่าอากาศยานต้นทางว่าต้องการความช่วยเหลือพิเศษ แต่เมื่อถึงท่าอากาศยานปลายทาง ผู้เสียหายได้ร้องขอให้เจ้าหน้าที่ของผู้ถูกร้องจัดหารถลิฟต์ยกผู้โดยสารสำหรับยกเก้าอี้เข็นไฟฟ้าลงจากเครื่องบิน แต่ผู้ถูกร้องไม่สามารถจัดเตรียมให้ได้เนื่องจากรถลิฟต์ยกผู้โดยสารไม่สามารถใช้งานร่วมกับเครื่องบินลำดังกล่าว ทั้งนี้ หากผู้เสียหายต้องการรถลิฟต์ยกผู้โดยสาร ผู้ถูกร้องจะต้องประสานงานล่วงหน้ากับผู้ให้บริการโดยผู้เสียหายต้องเป็นผู้เสียค่าใช้จ่าย หรือหากผู้เสียหายต้องการความช่วยเหลือพนักงานภาคพื้นสามารถช่วยยกเก้าอี้เข็นไฟฟ้าลงจากเครื่องบินและส่งถึงอาคารผู้โดยสารโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย แต่กรณีนี้ผู้เสียหายไม่ได้แจ้งความประสงค์และปฏิเสธไม่ให้พนักงานภาคพื้นยกเก้าอี้เข็นลงจากเครื่องบิน โดยต้องการให้ผู้ถูกร้องจัดหารถลิฟต์ยกผู้โดยสารเท่านั้น จึงได้พูดคุยทำความเข้าใจประมาณ ๒๐ นาที ก่อนที่ผู้เสียหายจะยินยอมให้พนักงานภาคพื้นยกเก้าอี้เข็นไฟฟ้าลงจากเครื่องบินและพาไปส่งที่อาคารผู้โดยสาร

๒) ผู้ถูกร้องได้จัดฝึกอบรมพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการเพื่อให้ผู้โดยสารได้รับความสะดวกและความปลอดภัยในการเดินทาง สำหรับผู้โดยสารที่นั่งเก้าอี้เข็น ผู้ถูกร้องได้ฝึกอบรมการให้บริการเป็นการเฉพาะตามคู่มือปฏิบัติงาน ไม่ได้เลือกปฏิบัติต่อผู้โดยสารและพร้อมให้บริการดูแลผู้โดยสารอย่างเท่าเทียมตามมาตรฐานการให้บริการระดับสูงสุด

/๒.๒.๓ ข้อเท็จจริง...

**๒.๒.๓ ข้อเท็จจริงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง**

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) ให้ข้อเท็จจริงและความเห็นว่า

๑) ประเทศไทยเป็นรัฐภาคีอนุสัญญาว่าด้วยการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (Chicago Convention) ซึ่งกำหนดมาตรฐานระหว่างประเทศและข้อแนะนำพึงปฏิบัติเกี่ยวกับการเข้าถึงการขนส่งทางอากาศของคนพิการ ตามภาคผนวก ๙ การอำนวยความสะดวก (Annex 9 Facilitation) ประกอบกับคู่มือ Doc 9984 Manual on Access to Air Transport by Persons with Disabilities ดังนั้น เพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามหน้าที่ของรัฐภาคี กพท. ได้จัดทำ (ร่าง) ข้อกำหนดสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่ผู้ดำเนินการต้องจัดไว้บริการผู้โดยสารที่เป็นบุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ ซึ่งผ่านขั้นตอนการรับฟังความคิดเห็นต่อร่างข้อกำหนดจากประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว

๒) แม้ข้อกำหนดสำนักงานการบินพลเรือนข้างต้นยังไม่มีผลใช้บังคับ แต่ผู้ดำเนินการได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การเข้าถึงการเดินทางทางอากาศของคนพิการตามหลักการสากลอันเป็นมาตรฐานที่รัฐภาคีนำมาปฏิบัติ[๑]

/๓) ค่าใช้จ่าย...

---

[๑] (๑) Annex 9 CH8 FACILITATION PROVISIONS COVERING SPECIFIC SUBJECTS ข้อแนะนำพึงปฏิบัติในการกำหนดเกี่ยวกับการจัดหาอุปกรณ์หรือระบบช่วยเหลือขึ้นลงอากาศยาน กำหนดให้ผู้ดำเนินการสนามบินและผู้ดำเนินการเดินอากาศจัดหาระบบยก (lifting systems) หรืออุปกรณ์อื่นใดที่เหมาะสมในการช่วยเหลือคนพิการขึ้นลงอากาศยาน ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ดำเนินการสามารถพิจารณาปฏิบัติได้ตามความเหมาะสมกับการดำเนินงานของตนเอง รวมไปถึงทรัพยากรที่สามารถจัดหาได้ สำหรับอุปกรณ์ช่วยเหลือขึ้นลงอากาศยานมีหลายชนิด เช่น ลิฟต์ยกผู้โดยสาร (ambulift/hi-lift) ทางลาด (boarding ramp) และสะพานเทียบ (aerobridge) ในทางปฏิบัติของประเทศไทย ผู้ดำเนินการสนามบินหรือผู้ให้บริการภาคพื้นเป็นผู้ให้บริการอุปกรณ์เหล่านี้ โดยสายการบินจะเป็นผู้ขอใช้บริการอุปกรณ์ดังกล่าว ทั้งนี้ เงื่อนไขการใช้บริการซึ่งรวมไปถึงราคาค่าใช้บริการอาจแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับข้อตกลงการให้บริการระหว่างผู้ดำเนินการเหล่านี้ อย่างไรก็ตาม สายการบินบางรายสามารถจัดหาอุปกรณ์ดังกล่าวได้ ขึ้นอยู่กับศักยภาพและเงินทุนของสายการบินรวมไปถึงความคุ้มค่าในการลงทุนของสายการบินนั้น ๆ

(๒) Doc 9984 ch7 BOARDING AND DISEMBARKING AN AIRCRAFT ข้อกำหนดการให้บริการ คือ วิธีการดำเนินงานของผู้ดำเนินการในการช่วยเหลือผู้ที่มีความบกพร่องในการเคลื่อนไหวขึ้นลงอากาศยาน โดยหลักแล้วการช่วยเหลือขึ้นอยู่กับอุปกรณ์ที่ใช้ ณ ท่าอากาศยานต้นทางและปลายทาง ในกรณีที่ไม่มีระบบช่วยยกตัวหรืออุปกรณ์ช่วยเหลือขึ้นลงอากาศยาน ผู้ดำเนินการจะใช้วิธีอุ้มลง โดยมีเงื่อนไขว่าหากประเมินแล้วสามารถทำได้โดยปลอดภัยและผู้โดยสารยินยอมเท่านั้น

(๓) Doc 9984 Ch 3 PRE-JOURNEY กำหนดไว้ว่า ผู้ที่มีความบกพร่องทางการเคลื่อนไหวจะต้องแจ้งแก่ผู้ดำเนินการเดินอากาศเพื่อขอรับบริการช่วยเหลือสำหรับการขึ้นลงอากาศยานเป็นการล่วงหน้าอย่างน้อย ๔๘ ชั่วโมงก่อนเดินทาง ซึ่งหลักการนี้ใช้กับสายการบินทั่วโลก เช่น บริติชแอร์เวย์ แอร์ฟรานซ์ เนื่องจากผู้ดำเนินการต้องจัดเตรียมอุปกรณ์ที่ใช้ รวมถึงต้องประสานท่าอากาศยานต้นทางและท่าอากาศยานปลายทางเพื่อจัดเตรียมบริการ นอกจากนี้ หากพบเหตุขัดข้องที่ไม่สามารถให้บริการได้ ผู้ดำเนินการจะต้องแจ้งผู้ขอรับบริการ

๓) ค่าใช้จ่ายการขอใช้บริการรถลิฟต์ยกผู้โดยสารขึ้นลงอากาศยานรวมไปถึงอุปกรณ์อื่น ๆ ที่ช่วยเหลือขึ้นลงอากาศยาน ขึ้นอยู่กับผู้ดำเนินการแต่ละรายจะกำหนดค่าบริการ ทั้งนี้ สายการบินจะคิดค่าบริการใช้อุปกรณ์โดยขึ้นอยู่กับต้นทุนในการจัดหาอุปกรณ์และบริการของผู้ดำเนินการ ในทางปฏิบัติผู้ดำเนินการจะคิดค่าบริการจากสายการบินที่มาขอใช้อุปกรณ์ ซึ่งสายการบินจะนำค่าใช้บริการมาเป็นราคาต้นทุนคิดค่าบริการกับผู้โดยสาร

๔) ข้อจำกัดการให้บริการรถลิฟต์ยกผู้โดยสารขึ้นลงอากาศยาน

๔.๑) ผู้โดยสารจำเป็นต้องแจ้งความต้องการช่วยเหลือล่วงหน้าตามวิธีการและช่องทางที่สายการบินกำหนด เพื่อให้ผู้ดำเนินการสามารถจัดเตรียมอุปกรณ์และบุคลากร อีกทั้งเพื่อประสานงานกับผู้ให้บริการ เช่น สายการบินต้องแจ้งท่าอากาศยานต้นทางและปลายทางเพื่อขอใช้อุปกรณ์ล่วงหน้า หากไม่มีการเตรียมความพร้อมอาจเป็นเหตุให้ผู้ดำเนินการให้บริการล่าช้าหรือไม่สามารถให้บริการได้ นอกจากนี้ กรณีมีความต้องการใช้บริการในช่วงเวลาเดียวกันจำนวนมาก หากไม่แจ้งล่วงหน้า จะทำให้ผู้ดำเนินการจัดหาบริการได้ล่าช้า

๔.๒) ประเภทอุปกรณ์และจำนวนขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของแต่ละท่าอากาศยาน โดยพิจารณาจากลักษณะทางกายภาพของสนามบิน ประเภทของอากาศยานที่มาให้บริการ ปริมาณความหนาแน่นของผู้โดยสาร รวมไปถึงข้อจำกัดด้านงบประมาณ จากสถิติข้อมูลพบว่าท่าอากาศยานในประเทศไทยมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ช่วยเหลือขึ้นลงอากาศยาน คือ รถลิฟต์ยกผู้โดยสาร ทางลาด และสะพานเทียบ การใช้อุปกรณ์ช่วยเหลือประเภทใดจะขึ้นอยู่กับท่าอากาศยานที่ผู้โดยสารไปใช้บริการ ในกรณีที่ท่าอากาศยานไม่มีลิฟต์ยกผู้โดยสาร อาจใช้อุปกรณ์การให้บริการประเภทอื่นที่เหมาะสมแทน ซึ่งแต่ละท่าอากาศยานมีจำนวนอุปกรณ์จำกัดส่งผลต่อการให้บริการ แม้ผู้โดยสารที่เป็นคนพิการจะมีสัดส่วนน้อย แต่อาจมีโอกาสที่จะมีคนพิการหรือบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ เช่น คนชรา ผู้ป่วย เดินทางในช่วงเวลาเดียวกัน ดังนั้น จึงต้องจัดลำดับการให้บริการ โดยผู้โดยสารที่แจ้งขอใช้บริการล่วงหน้าเป็นลำดับแรกย่อมได้รับบริการก่อน ทำให้ผู้โดยสารอื่นอาจได้รับบริการล่าช้า หรือไม่สามารถจัดให้มีบริการลิฟต์ยกผู้โดยสารได้เนื่องจากสายการบินมีเวลาในการบริการภาคพื้นจำกัด

/๔.๓) บุคลากร...

---

(๔) ประเทศไทยกำหนดระยะเวลาแจ้งล่วงหน้า โดยช่องทางในการแจ้งและเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องขึ้นอยู่กับข้อกำหนดของสายการบิน โดยสายการบินจะปฏิบัติตามหลักสากลเพื่อประโยชน์ในการให้บริการเที่ยวบินระหว่างประเทศและศักยภาพในการแข่งขัน ทั้งนี้ จากการสำรวจข้อมูลพบว่า บางสายการบินทำได้ดีกว่ามาตรฐานขั้นต่ำ คือ ให้แจ้งล่วงหน้าน้อยกว่า ๒๔ ชั่วโมง ในกรณีที่คนพิการแจ้งขอความช่วยเหลือน้อยกว่าระยะเวลาที่กำหนด สายการบินจะหาวิธีการอื่นเพื่อช่วยเหลือเท่าที่จะสามารถทำได้ สำหรับกรณีที่พยายามหาวิธีการช่วยเหลือแล้ว แต่ไม่สามารถให้บริการ สายการบินสามารถปฏิเสธการเดินทางได้ ทั้งนี้ เป็นไปตามข้อบังคับคณะกรรมการการบินพลเรือน ฉบับที่ ๑๐๔ การปฏิเสธรับขนผู้โดยสาร ข้อ ๔ (๑)

๔.๓) บุคลากรที่ประจำอยู่แต่ละท่าอากาศยานมีจำกัด การใช้งานรถลิฟต์ยกผู้โดยสารจำเป็นต้องมีเจ้าหน้าที่ที่เป็นช่างเทคนิคในการใช้งานอุปกรณ์ดังกล่าว ในบางกรณีผู้ให้บริการมีข้อจำกัดเรื่องบุคลากร เช่น เจ้าหน้าที่เทคนิคอาจไม่ได้อยู่ประจำที่ท่าอากาศยานตลอดเวลา หรืออาจติดภารกิจอื่น ดังนั้น จึงจำเป็นต้องให้แจ้งล่วงหน้าเพื่อให้เจ้าหน้าที่เตรียมความพร้อม

๔.๔) ประเภทหรือรุ่นของอากาศยาน ต้องเป็นประเภทที่สามารถเข้ากันได้กับอุปกรณ์ช่วยเหลือขึ้นลงอากาศยาน ดังนั้น จึงมีโอกาสที่อุปกรณ์ประเภทรถลิฟต์ยกผู้โดยสารจะไม่สามารถนำมาใช้กับเครื่องบินขนาดเล็ก ซึ่งตัวเครื่องอยู่ในระดับต่ำกว่ารถลิฟต์ยกผู้โดยสาร เช่น เครื่องบินของ Avions de transport regional (ATR) ที่ผลิตเครื่องบินประเภทขนาดเล็ก

๕) เครื่องบินที่ผลิตโดยบริษัท [redacted] ไม่เกี่ยวข้องหรือส่งผลต่อการให้บริการลิฟต์ยกผู้โดยสารที่แตกต่างกัน เนื่องจากความแตกต่างขึ้นอยู่กับประเภทของเครื่องบินว่ามีขนาดเหมาะสมที่จะใช้บริการได้หรือไม่

๖) กพท. ได้หารือกับผู้แทนของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) ในประเด็นการช่วยเหลือสนับสนุนจากภาครัฐในการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการในการขนส่งทางอากาศแก่ผู้โดยสารที่เป็นคนพิการเพื่อเป็นการลดภาระด้านต้นทุนซึ่งจะส่งผลต่อการคิดค่าบริการจากผู้โดยสาร ซึ่ง พม. มีกลไกการส่งเสริมให้คนพิการเข้าถึงการขนส่งทุกประเภทโดยรัฐจะให้สิทธิประโยชน์และเงินทุนช่วยเหลือแก่ผู้ประกอบการ ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐[๒]

**๒.๒.๔ การแสวงหาข้อเท็จจริงของพนักงานเจ้าหน้าที่**

**๑) ข้อมูลจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง**

๑.๑) เจ้าหน้าที่ของผู้ถูกร้องได้มอบไฟล์คลิปวิดีโอเหตุการณ์เมื่อวันที่ ๑๖ กรกฎาคม ๒๕๖๗ ณ ท่าอากาศยาน [redacted] ความยาว ๒๐ วินาที ปรากฏภาพผู้เสียหายขณะนั่งบนเก้าอี้เข็นไฟฟ้าโดยมีเจ้าหน้าที่ภาคพื้นของผู้ถูกร้อง ๔ คน กำลังยกผู้เสียหายลงจากเครื่องบินทางบันได นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ของผู้ถูกร้องยังมอบไฟล์คลิปวิดีโอของสายการบิน [redacted] ความยาว ๒๑ วินาที

/เป็นเหตุการณ์...

---

[๒] (๑) สิทธิประโยชน์ด้านภาษี ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๓๗ ประกอบกฎกระทรวงกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคารสถานที่ยานพาหนะ และบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. ๒๕๕๖ กำหนดให้ผู้ประกอบการที่จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการขนส่งตามที่กำหนดในกฎกระทรวงฯ แก่คนพิการ โดยผู้ประกอบการที่เป็นผู้จัดให้มีบริการสถานีขนส่งและยานพาหนะมีสิทธิลดหย่อนภาษี

(๒) เงินทุนสนับสนุนจากกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๒๓ โดยนำเงินทุนมาสนับสนุน ซึ่งอยู่ในขอบเขตวัตถุประสงค์ อย่างไรก็ตาม กองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการยังไม่เคยพิจารณานำเงินทุนมาสนับสนุนในเรื่องนี้แต่อย่างใด

เป็นเหตุการณ์คนพิการชายรายหนึ่งขณะนั่งบนเก้าอี้เข็นในลักษณะถอยหลังออกจากเครื่องบิน โดยเจ้าหน้าที่ภาคพื้นของสายการบิน [redacted] ๓ คน กำลังยกบุคคลดังกล่าวลงจากเครื่องบินทางบันได เพื่อเปรียบเทียบในกรณีสายการบินไม่มีรถลิฟต์ยกผู้โดยสารให้บริการ การช่วยเหลือผู้โดยสารจะใช้วิธีการอุ้มหรือยกรถเข็นลงจากเครื่องบินทางบันได

๑.๒) นายสถานีสายการบิน [redacted] ประจำท่าอากาศยาน [redacted] และนายสถานีสายการบิน [redacted] ประจำท่าอากาศยาน [redacted] ให้ข้อเท็จจริงว่า

(๑) เครื่องบินโบอิ้งและเครื่องบินแอร์บัส มีลักษณะแตกต่างกันที่ความสูง เครื่องบินโบอิ้งมีขนาดที่สูงกว่าเครื่องบินแอร์บัสโดยวัดจากฐานล้อถึงตัวเครื่องบิน และข้อมูลทางเทคนิคของเครื่องบิน สายการบินของผู้ถูกร้องมีเฉพาะเครื่องบินโบอิ้งให้บริการผู้โดยสาร ส่วนการใช้รถลิฟต์ยกผู้โดยสารกับเครื่องบินโบอิ้งและเครื่องบินแอร์บัส แตกต่างกันที่เครื่องบินโบอิ้งต้องใช้รถลิฟต์ยกผู้โดยสารเข้าทางประตูหน้าเท่านั้น เพราะประตูหลังมีเครื่องปั่นไฟทำให้ไม่สะดวกในการใช้รถลิฟต์ ส่วนเครื่องบินแอร์บัสสามารถใช้รถลิฟต์ยกผู้โดยสารเข้าได้ทั้งประตูหน้าและประตูหลัง จึงมีความสะดวกกว่าเครื่องบินโบอิ้ง

(๒) สายการบินของผู้ถูกร้องไม่มีรถลิฟต์ยกผู้โดยสารให้บริการในทุกท่าอากาศยาน แต่หากผู้โดยสารต้องการใช้บริการ สายการบินสามารถประสานกับผู้ให้บริการได้ ส่วนการให้บริการของสายการบินอื่น ๆ ทราบว่า ท่าอากาศยาน [redacted] มีผู้ให้บริการคือ สายการบิน [redacted] และบริษัท [redacted] ส่วนที่ท่าอากาศยาน [redacted] มีผู้ให้บริการ คือ บริษัท [redacted] มี ๑ เครื่อง และบริษัท [redacted] มี ๑ เครื่อง

(๓) ข้อจำกัดของการให้บริการรถลิฟต์ยกผู้โดยสาร ได้แก่ ค่าใช้บริการมีราคาแพง ราคาขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละราย มีค่าประกันความเสียหาย การให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการ และผู้ให้บริการไม่พร้อมให้บริการเนื่องจากอุปกรณ์หรือข้อจำกัดทางเทคนิคของเครื่องไม่เหมาะสมกับเครื่องบิน

(๔) การให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารที่นั่งเก้าอี้เข็นหรือบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือกรณีพิเศษ ในกรณีผู้ถูกร้องทราบล่วงหน้าว่ามีผู้โดยสารดังกล่าว จะประสานการท่าอากาศยานเพื่อกำหนดให้เครื่องบินจอดเทียบสะพานก่อนเป็นลำดับแรก เพื่อความสะดวกในการเคลื่อนย้ายผู้โดยสารที่นั่งเก้าอี้เข็น อีกทั้งจะอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐาน เช่น การให้บริการเก้าอี้เข็น การจัดที่นั่งแถวหน้าบนเครื่องบิน และการยกเก้าอี้เข็นหรืออุ้มผู้โดยสารลงจากเครื่องบิน ซึ่งจะไม่มีการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมจากผู้โดยสาร ส่วนการขอใช้บริการรถลิฟต์ยกผู้โดยสาร หากผู้โดยสารร้องขอผู้ถูกร้องจะแจ้งค่าใช้จ่ายการใช้บริการทุกครั้ง และหากผู้โดยสารยืนยันจะใช้บริการ ผู้ถูกร้องจะติดต่อ

/ไปยังผู้ให้...

ไปยังผู้ให้บริการล่วงหน้าก่อนวันเดินทาง เนื่องจากต้องมีการจัดเตรียมและมีค่าใช้จ่ายที่จะต้องดำเนินการ หากผู้โดยสารไม่อาจแจ้งล่วงหน้าได้ ก็ยังสามารถแจ้งเมื่อเดินทางถึงสถานีปลายทางได้ โดยผู้ถูกร้องจะติดต่อไปยังผู้ให้บริการเพื่อนำรถลิฟต์มารับผู้โดยสาร

(๕) การเคลื่อนย้ายผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยาน[redacted]จะใช้สะพานเทียบเครื่องบินเพื่อป้องกันปัญหาการขอใช้รถลิฟต์ยกผู้โดยสารซึ่งมีค่าใช้จ่ายสูงและผู้โดยสารต้องเป็นผู้เสียค่าใช้จ่ายเอง ส่วนที่ท่าอากาศยาน[redacted]รวมไปถึงท่าอากาศยานอื่น ๆ จะมีสะพานเทียบเครื่องบินไม่มากเหมือนท่าอากาศยาน[redacted]ซึ่งการท่าอากาศยานจะเป็นผู้กำหนดลำดับการจอดเทียบสะพาน หากสะพานเทียบเข้าจอดเต็มแล้ว จะต้องไปลานจอดที่ไม่มีสะพานเทียบ โดยผู้ถูกร้องต้องการให้เครื่องบินเข้าจอดเทียบสะพานมากกว่า เพราะจะทำให้ประหยัดเวลาและลดค่าใช้จ่ายในการใช้รถบัสรับส่งผู้โดยสาร

(๖) กรณีที่ผู้เสียหายส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์แจ้งให้ผู้ถูกร้องทราบล่วงหน้า ๖ วัน ว่า ผู้เสียหายเดินทางด้วยเก้าอี้เข็นไฟฟ้าและต้องการความช่วยเหลือที่ท่าอากาศยาน เนื่องจากสามารถเดินได้เพียงระยะสั้นจากประตูทางออกขึ้นเครื่องไปยังที่นั่งบนเครื่องบิน พร้อมทั้งบอกรายละเอียดขนาดของเก้าอี้เข็นไฟฟ้าและแบตเตอรี่ที่จะนำขึ้นเครื่องบิน แต่ไม่ได้ระบุว่าต้องการขอใช้บริการรถลิฟต์ยกผู้โดยสาร ทำให้ผู้ถูกร้องเข้าใจว่าผู้เสียหายเพียงแค่จะแจ้งรายละเอียดของการนำเก้าอี้เข็นไฟฟ้าขึ้นเครื่องบิน ซึ่งหากทราบว่าผู้เสียหายต้องการรถลิฟต์ยกผู้โดยสาร ผู้ถูกร้องก็จะแจ้งรายละเอียดที่เกี่ยวข้องต่อไป

(๗) วันที่ ๑๖ กรกฎาคม ๒๕๖๗ เที่ยวบิน[redacted]การท่าอากาศยาน[redacted]กำหนดให้เครื่องบินจอดเทียบสะพาน แต่ในวันดังกล่าวมีเหตุที่ทำให้เที่ยวบินล่าช้า ๑๕ นาที เนื่องจากเปลี่ยนเครื่องบินที่มีความเหมาะสมมากกว่า และเมื่อถึงท่าอากาศยาน[redacted]ทำให้ตกรอบของการจอดเทียบสะพาน เครื่องบินจึงต้องไปลานจอดที่ไม่มีสะพานเทียบ ผู้โดยสารจึงต้องลงจากเครื่องบินทางบันได ผู้เสียหายจึงขอให้ผู้ถูกร้องจัดหารถลิฟต์ยกผู้โดยสาร ซึ่งสายการบินของผู้ถูกร้องไม่มี แต่ผู้เสียหายยืนยันจะใช้ ผู้ถูกร้องจึงได้ประสานไปยังผู้ให้บริการ ณ ท่าอากาศยาน[redacted]แต่ได้รับแจ้งว่าไม่พร้อมให้บริการ เนื่องจากอุปกรณ์ของรถลิฟต์ยกผู้โดยสารมีขนาดที่ไม่เหมาะสมกับเครื่องบินแบบโบอิ้ง ผู้ถูกร้องจึงแก้ไขปัญหาโดยการยกผู้เสียหายซึ่งนั่งบนเก้าอี้เข็นลงทางบันได ซึ่งวิธีดังกล่าวเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยเหลือได้รับการฝึกอบรมและเรียนตามหลักสูตรการช่วยเหลือผู้โดยสารตามมาตรฐานการบินสากล

(๘) การใช้ทางลาดแก้ไขปัญหาในกรณีที่ไม่มีรถลิฟต์ยกผู้โดยสารให้บริการ ทางลาดเป็นอุปกรณ์ของการท่าอากาศยาน ปัจจุบันบริการให้ความช่วยเหลือในกรณีที่เที่ยวบินนั้นมีผู้โดยสารนั่งเก้าอี้เข็นและไม่สามารถจัดหารถลิฟต์ยกผู้โดยสารได้ วิธีการใช้งานต้องให้ขอบบันไดชิดกับตัวเครื่องบินและปรับไฮโดรลิกให้เหมาะสม แต่การใช้ทางลาดมีข้อจำกัด เนื่องจากมี

/น้ำหนักมาก...

น้ำหนักมากถึง ๔ ตัน ซึ่งจะต้องใช้เจ้าหน้าที่ในการขนย้ายอย่างน้อย ๑๐ คน และใช้เวลานาน การขอใช้บริการจะต้องแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย ๒๔ ชั่วโมง ก่อนเดินทาง

(๙) สำหรับการช่วยเหลือถือสัมภาระของผู้โดยสาร ผู้ถูกร้องได้ช่วยเหลือผู้โดยสารที่นั่งเก้าอี้เข็น โดยนำกระเป๋าที่จะต้องโหลดใต้ท้องเครื่องไปโหลดให้ผู้โดยสาร และเมื่อถึงท่าอากาศยานปลายทางจะส่งผู้โดยสารถึงสายพานที่รับกระเป๋า ซึ่งการบริการนี้ไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม ในกรณีนี้ เจ้าหน้าที่ของผู้ถูกร้องได้ถือสัมภาระในระหว่างการโดยสารทั้งที่ท่าอากาศยาน[redacted]และที่ท่าอากาศยาน[redacted]ตามที่ผู้เสียหายร้องขอ

๑.๓) เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้า การท่าอากาศยาน[redacted] ให้ข้อเท็จจริงว่า การท่าอากาศยาน[redacted]มีรถลิฟต์ยกผู้โดยสาร ให้บริการ ๑ คัน แต่ให้บริษัท[redacted] รับช่วงดูแลต่อ เนื่องจากบริษัทดังกล่าวมีช่างผู้เชี่ยวชาญดูแลบำรุงรักษามากกว่าการท่าอากาศยาน อีกทั้งจำนวนผู้ที่มาใช้บริการมีไม่มาก นอกจากนี้ ยังมีบริษัท[redacted] ให้บริการอีก ๑ ราย การขอใช้บริการรถลิฟต์ยกผู้โดยสาร สายการบินจะต้องเป็นผู้ติดต่อให้บริการแก่ผู้โดยสาร ส่วนสะพานเทียบเครื่องบินมี ๖ เครื่อง อยู่ที่ท่าอากาศยานภายในประเทศ ๕ เครื่อง และท่าอากาศยานระหว่างประเทศ ๑ เครื่อง ท่าอากาศยาน[redacted]เป็นผู้จัดสรรว่าจะให้เครื่องบินของแต่ละสายการบินจอดประชิดอาคารเพื่อใช้สะพานเทียบหรือลานจอดระยะไกล ซึ่งจะแจ้งให้สายการบินทราบล่วงหน้า ๑ วัน และจัดสรรตามลำดับ สายการบินที่ได้รับการจัดสรรให้จอดที่ลานจอดประชิดอาคารจะใช้สะพานเทียบ แต่หากเที่ยวบินล่าช้าไม่ถึงท่าอากาศยานตามเวลาที่กำหนดจะต้องย้ายลานจอดเพื่อไม่ให้กระทบกับเที่ยวบินอื่น ๆ

**๒) ข้อมูลจากการสืบค้น**

สำหรับข้อตกลงและเงื่อนไขสัมภาระที่ไม่ต้องลงทะเบียน[๓] ผู้ถูกร้องกำหนดไว้ว่า ผู้โดยสารสามารถนำกระเป๋าเดินทาง คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ค หรือกระเป๋าถือขึ้นเครื่องได้คนละ ๑ ชิ้น โดยสัมภาระดังกล่าวต้องมีน้ำหนักไม่เกิน ๗ กิโลกรัม และมีขนาดไม่เกิน ๔๐ ซม. x ๓๐ ซม. x ๒๐ ซม. สามารถวางใต้เบาะที่นั่งด้านหน้าหรือจัดเก็บในช่องเก็บสัมภาระเหนือศีรษะภายในห้องผู้โดยสาร ส่วนสิ่งของที่มีน้ำหนักหรือขนาดเกินหรืออาจเป็นอันตรายจะไม่ได้รับอนุญาตให้นำขึ้นเครื่องบิน สายการบินสงวนสิทธิ์ในการนำสิ่งของดังกล่าวโหลดลงใต้ท้องเครื่องร่วมกับสัมภาระเช็คอิน

**๓) ข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง**

๓.๑) รายงานผลการตรวจสอบ ที่ ๓๑๒-๓๑๓/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ เรื่อง สิทธิคนพิการ กรณีสายการบินเลือกปฏิบัติกับผู้โดยสารด้วยเหตุแห่งความพิการ

/คณะกรรมการ...

---

[๓] จาก “ข้อตกลงและเงื่อนไขสัมภาระของผู้โดยสารสายการบิน[redacted] สืบค้นจาก https://www.[redacted] เมื่อวันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๘

คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติได้มีข้อเสนอแนะมาตรการหรือแนวทางในการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชน ให้กรมท่าอากาศยานดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยคนพิการ ให้ครอบคลุมท่าอากาศยานทุกแห่งโดยจัดหาวัสดุอุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวก รวมทั้งการให้บริการตามจุดต่าง ๆ อย่างทั่วถึง

๓.๒) รายงานผลการตรวจสอบ ที่ ๑๐/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ เรื่อง สิทธิคนพิการ กรณีสายการบินปฏิบัติต่อคนพิการไม่เหมาะสม คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติได้มีข้อเสนอแนะมาตรการหรือแนวทางในการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชน กรณีการให้บริการรถลิฟต์ยกผู้โดยสาร โดยให้บริษัท [redacted] กรมท่าอากาศยาน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ปรับปรุงท่าอากาศยานรวมถึงการจัดอุปกรณ์การให้บริการให้สามารถรองรับผู้โดยสารที่เป็นคนพิการทุกประเภท รวมถึงผู้สูงอายุ โดยแบ่งการดำเนินงานเป็นสองระยะ ระยะสั้น เสนอแนะให้ปรับปรุงนโยบายการจัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารพิการให้เป็นหน้าที่การให้บริการของท่าอากาศยาน และให้งดจัดเก็บค่าใช้อุปกรณ์ เช่น ลิฟต์แบบแท่นยก จากสายการบินหรือผู้โดยสาร ส่วนระยะยาว เสนอแนะให้ปรับปรุงอาคารสถานที่โดยคำนึงถึงการออกแบบเพื่อมวลชน (universal design) และจัดซื้ออุปกรณ์ในการช่วยขนส่งผู้โดยสารพิการขึ้นเครื่องบินให้เพียงพอและรองรับสภาพสังคมผู้สูงอายุ

**๓. ความเห็นคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ**

กรณีตามคำร้องมีประเด็นที่ต้องพิจารณาว่า ผู้ถูกร้องได้กระทำหรือละเลยการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนต่อผู้เสียหาย กรณีไม่จัดสิ่งอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือในการเดินทางสำหรับคนพิการด้านการเคลื่อนไหวหรือไม่ โดยมีข้อพิจารณาดังนี้

๓.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๔ และมาตรา ๒๗[๔] ได้รับรองสิทธิ เสรีภาพ และความเสมอภาคของบุคคล รวมถึงการได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคลจะกระทำมิได้ อีกทั้งมาตรา ๗๑ วรรคสาม[๕]

/ที่กำหนด...

---

[๔] มาตรา ๔ ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิ เสรีภาพ และความเสมอภาคของบุคคลย่อมได้รับความคุ้มครอง ฯลฯ ฯลฯ

มาตรา ๒๗ บุคคลย่อมเสมอกันในกฎหมาย มีสิทธิและเสรีภาพและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน ฯลฯ ฯลฯ

การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคล ไม่ว่าด้วยเหตุความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม หรือความคิดเห็นทางการเมืองอันไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ หรือเหตุอื่นใด จะกระทำมิได้

[๕] มาตรา ๗๑ วรรคสาม รัฐพึงให้ความช่วยเหลือเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ยากไร้ และผู้ด้อยโอกาสให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีคุณภาพ และคุ้มครองป้องกันมิให้บุคคลดังกล่าวถูกใช้ความรุนแรงหรือปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม รวมตลอดทั้งให้การบำบัด ฟื้นฟูและเยียวยาผู้ถูกกระทำการดังกล่าว

ที่กำหนดให้รัฐให้ความช่วยเหลือคนพิการให้สามารถดำรงชีพได้อย่างมีคุณภาพ และคุ้มครองป้องกันมิให้บุคคลดังกล่าวถูกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม สอดคล้องกับอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ ข้อ ๕ และข้อ ๙[๖] กำหนดให้รัฐภาคีห้ามการเลือกปฏิบัติทั้งปวงเพราะเหตุแห่งความพิการ และประกันให้คนพิการได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายอย่างเท่าเทียม รวมทั้งดำเนินมาตรการที่เหมาะสมที่จะให้คนพิการสามารถเข้าถึงการขนส่งและสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๒ พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา ๒๐[๗] กำหนดให้คนพิการมีสิทธิเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะตลอดจนสวัสดิการและความช่วยเหลืออื่นจากรัฐ โดยที่กฎกระทรวงคมนาคม เรื่อง กำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ ๒๕๕๖ ข้อ ๑ ประกอบข้อ ๑๐[๘] กำหนดให้อากาศยานขนส่งมีลิฟต์แบบแท่นยกสำหรับนำพาคนพิการหรือรถเข็นคนพิการขึ้นและลงจาก

/อากาศยาน...

---

[๖] ข้อ ๕ ความเท่าเทียมกันและการไม่เลือกปฏิบัติ

ฯลฯ ฯลฯ

๒. ให้รัฐภาคีห้ามการเลือกปฏิบัติทั้งปวงเพราะเหตุแห่งความพิการและประกันให้คนพิการได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายอย่างเท่าเทียมและมีประสิทธิผลจากการเลือกปฏิบัติด้วยเหตุทั้งปวง

ข้อ ๙ ความสามารถในการเข้าถึง

๑. เพื่อให้คนพิการดำรงชีวิตอยู่ได้โดยอิสระและมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ในทุกด้านของการดำเนินชีวิต รัฐภาคีจะดำเนินมาตรการที่เหมาะสมที่จะให้คนพิการสามารถเข้าถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพ การขนส่งสารสนเทศและการสื่อสาร และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงบริการอื่นที่เปิดหรือที่จัดให้แก่สาธารณะ ทั้งในเมืองและในชนบท ทั้งนี้บนพื้นฐานที่เท่าเทียมกับบุคคลอื่น มาตรการเหล่านี้ซึ่งรวมถึงการบ่งชี้ และการขจัดอุปสรรคและข้อกีดกันต่อความสามารถในการเข้าถึง

ฯลฯ ฯลฯ

[๗] มาตรา ๒๐ คนพิการมีสิทธิเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะตลอดจนสวัสดิการและความช่วยเหลืออื่นจากรัฐ ดังต่อไปนี้

ฯลฯ ฯลฯ

(๔) การยอมรับและมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม เศรษฐกิจและการเมืองอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพบนพื้นฐานแห่งความเท่าเทียมกับบุคคลทั่วไป ตลอดจนได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับคนพิการ

[๘] ข้อ ๑ ในกฎกระทรวงนี้

"สิ่งอำนวยความสะดวก" หมายความว่า เครื่องมือเพื่อการช่วยเหลือทั้งภายในและภายนอกอาคารและสถานที่ และยานพาหนะ โดยการสร้าง ติดตั้ง หรือดัดแปลงให้เครื่องมือดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของอาคารสถานที่ และยานพาหนะ เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้บนพื้นฐานของความต้องการพิเศษของคนพิการแต่ละประเภท

ข้อ ๑๐ อากาศยานขนส่งตามข้อ ๔ (๖) ให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

(๑) ลิฟต์แบบแท่นยกสำหรับนำพาคนพิการหรือรถเข็นคนพิการขึ้นและลงจากอากาศยาน

ฯลฯ ฯลฯ

อากาศยาน และประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทย พ.ศ. ๒๕๕๓ ข้อ ๘[๙] กำหนดให้สายการบินต้องปฏิบัติโดยให้บริการดูแลคนพิการหรือบุคคลที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้เป็นกรณีพิเศษตามหลักปฏิบัติสากลและไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

๓.๓ จากการตรวจสอบข้อเท็จจริงรับฟังได้ว่า เมื่อวันที่ ๑๖ กรกฎาคม ๒๕๖๗ ผู้เสียหายพร้อมด้วยภรรยาได้เดินทางด้วยสายการบินของผู้ถูกร้อง เที่ยวบินที่ [redacted] จากท่าอากาศยาน [redacted] ไปยังท่าอากาศยาน [redacted] โดยก่อนเดินทาง ๖ วัน ผู้เสียหายได้แจ้งให้ผู้ถูกร้องทราบถึงการใช้เก้าอี้เข็นไฟฟ้าและต้องการความช่วยเหลือที่ท่าอากาศยาน เนื่องจากสามารถเดินได้เพียงระยะสั้นจากประตูทางออกขึ้นเครื่องไปยังที่นั่งบนเครื่องบิน พร้อมทั้งบอกรายละเอียดขนาดของเก้าอี้เข็นไฟฟ้าและแบตเตอรี่ที่จะนำขึ้นเครื่องบิน แต่ไม่ได้ระบุว่าต้องการขอใช้บริการรถลิฟต์ยกผู้โดยสาร ผู้ถูกร้องได้ประสานไปยังท่าอากาศยาน [redacted] เพื่อให้เที่ยวบินดังกล่าวสามารถเข้าจอดเทียบสะพานเพื่อความสะดวกในการเคลื่อนย้ายผู้เสียหาย แต่เมื่อโดยสารถึงท่าอากาศยาน [redacted] เครื่องบินไม่สามารถจอดเทียบสะพานได้ เพราะเที่ยวบินล่าช้ากว่ากำหนด เจ้าหน้าที่ของผู้ถูกร้องจึงขอให้ผู้เสียหายลงจากเครื่องบินทางบันไดโดยให้เจ้าหน้าที่ภาคพื้น ๔ คน ช่วยยกเก้าอี้เข็นไฟฟ้าของผู้เสียหาย แต่ผู้เสียหายไม่ยินยอมและต้องการให้จัดหารถลิฟต์ยกผู้โดยสาร เจ้าหน้าที่ของผู้ถูกร้องจึงดำเนินการตามความต้องการของผู้เสียหายและแจ้งว่าต้องเสียค่าใช้บริการ จากนั้นผู้ให้บริการ ณ ท่าอากาศยาน [redacted] แจ้งว่าไม่พร้อมให้บริการ เนื่องจากอุปกรณ์ของรถลิฟต์ยกผู้โดยสารมีขนาดไม่เหมาะสมกับเครื่องบินลำดังกล่าว เมื่อพูดคุยทำความเข้าใจผู้เสียหายจึงยินยอมให้เจ้าหน้าที่ของผู้ถูกร้องยกเก้าอี้เข็นไฟฟ้าลงจากเครื่องบินทางบันไดและพาผู้เสียหายไปส่งที่อาคารผู้โดยสาร

๓.๔ พิจารณาแล้วเห็นว่า ตามมาตรฐานการบินสากลและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการหรือจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ[๑๐] หรือบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ[๑๑] กำหนดให้สายการบินและสนามบินมีหน้าที่ให้บริการช่วยเหลือผู้โดยสารขึ้นและลงจาก

/อากาศยาน...

---

[๙] ข้อ ๘ ในกรณีผู้โดยสารเป็นเด็กต่ำกว่า ๑๒ ปี (เดินทางโดยลำพัง) คนพิการหรือบุคคลที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ สายการบินต้องปฏิบัติโดยให้บริการและดูแลเป็นกรณีพิเศษตามหลักปฏิบัติสากล และไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมไม่ว่ากรณีใด ๆ หากสายการบินได้ปฏิเสธการขนส่ง ยกเลิกเที่ยวบิน หรือทำการบินล่าช้าไม่ว่าเวลามากน้อยเพียงใด สายการบินต้องให้บริการและดูแลแก่ผู้โดยสารดังกล่าวโดยไม่ชักช้า

[๑๐] "คนพิการ" หมายความว่า บุคคลซึ่งมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม เนื่องจากมีความบกพร่องทางการเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ หรือความบกพร่องอื่นใด ประกอบกับมีอุปสรรคในด้านต่าง ๆ และมีความจำเป็นพิเศษที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือด้านหนึ่งด้านใด เพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมได้อย่างบุคคลทั่วไป (มาตรา ๓ แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๓๔)

[๑๑] "บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ" หมายถึง บุคคลใด ๆ ซึ่งความสามารถในการเคลื่อนไหวลดลง เนื่องจากขาดสมรรถภาพทางกายเกี่ยวกับประสาทรับความรู้สึกหรือการเคลื่อนไหวความบกพร่องทางจิตประสาท อายุ

อากาศยานโดยการจัดหาอุปกรณ์ช่วยเหลือที่เหมาะสม หรืออาจให้การช่วยเหลือโดยวิธีการอุ้ม (hand-carrying) แต่จะทำได้ต่อเมื่อไม่มีวิธีการช่วยเหลืออื่นแล้ว ตามคำร้องนี้ผู้ถูกร้องได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกโดยจัดหารถลิฟต์ยกผู้โดยสารตามที่ผู้เสียหายร้องขอแล้ว แต่เนื่องจากเป็นเหตุสุดวิสัยที่รถลิฟต์ยกผู้โดยสารประจำท่าอากาศยาน [redacted] ไม่มีอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับเครื่องบินแบบโบอิ้ง เที่ยวบินที่ [redacted] ทำให้ไม่สามารถให้บริการแก่ผู้เสียหายได้ ซึ่งปัญหาดังกล่าวเกิดจากเที่ยวบินมีความล่าช้าจากท่าอากาศยานต้นทางและการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนเกี่ยวกับการให้บริการรถลิฟต์ยกผู้โดยสาร ซึ่งถือเป็นความบกพร่องส่วนหนึ่งของผู้ถูกร้อง แต่ในกรณีนี้เจ้าหน้าที่ของผู้ถูกร้องได้ช่วยเหลือผู้เสียหายโดยการยกเก้าอี้เข็นไฟฟ้าลงจากเครื่องบิน ซึ่งถือเป็นการแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียหายแล้ว นอกจากนี้ ยังมีสายการบินอื่น ๆ ให้บริการในลักษณะเช่นเดียวกันกับสายการบินของผู้ถูกร้องโดยการอุ้มผู้โดยสารพิการหรือยกเก้าอี้เข็นลงจากเครื่องบินทางบันได ซึ่งเป็นวิธีการช่วยเหลือตามมาตรฐานการบินสากลในกรณีไม่มีอุปกรณ์ช่วยเหลือที่เหมาะสม เป็นการแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารเช่นเดียวกัน **ในชั้นนี้ จึงยังไม่อาจรับฟังได้ว่า ผู้ถูกร้องมีการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนต่อผู้เสียหาย**

๓.๕ ส่วนกรณีที่ผู้ร้องร้องเรียนว่า เจ้าหน้าที่ของผู้ถูกร้องไม่ช่วยเหลือผู้เสียหายขนสัมภาระ (กระเป๋าถือ) ไปยังที่นั่งบนเครื่องบิน เห็นว่า แม้ผู้ถูกร้องจะมีข้อตกลงและเงื่อนไขกำหนดว่าสัมภาระที่ถือขึ้นเครื่องบินต้องมีน้ำหนักไม่เกิน ๗ กิโลกรัม แต่ในกรณีนี้ปรากฏว่า ผู้ถูกร้องได้อำนวยความสะดวกและช่วยเหลือถือสัมภาระให้แก่ผู้เสียหายตามที่มีการร้องขอในระหว่างการโดยสารทั้งที่ท่าอากาศยาน [redacted] และท่าอากาศยาน [redacted] ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ฉบับที่ ๗ ว่าด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการสำหรับคนโดยสารและสมาชิกลูกเรือในสนามบินที่ให้บริการสาธารณะ **ในชั้นนี้ จึงยังไม่อาจรับฟังได้ว่า ผู้ถูกร้องมีการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนต่อผู้เสียหายเช่นเดียวกัน**

๓.๖ อย่างไรก็ตาม คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติเห็นว่า ปัญหาข้อจำกัดการให้บริการรถลิฟต์ยกผู้โดยสารของสายการบินหรือท่าอากาศยาน โดยเฉพาะสนามบินในภูมิภาคตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันยังไม่ได้รับการแก้ไข ทั้งปัญหาค่าบริการที่มีราคาแพงหรืออุปกรณ์มีไม่เพียงพอต่อความต้องการ สาเหตุที่การใช้บริการรถลิฟต์ยกผู้โดยสารมีค่าบริการราคาสูงเนื่องจากการให้บริการขึ้นอยู่กับผู้ดำเนินการแต่ละรายจะกำหนดค่าบริการและต้นทุนในการจัดหาอุปกรณ์ อีกทั้งยังมีข้อจำกัดเกี่ยวกับบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านการบำรุงรักษาและการจัดหาอุปกรณ์ที่มีเหมาะสม หรือมีกรณีการปฏิเสธไม่ให้คนพิการเดินทางในเที่ยวบินนั้น ๆ ทำให้คนพิการไม่ได้รับความสะดวกและก่อให้เกิด

/ภาระใน...

---

ความเจ็บป่วย หรือสาเหตุของการช่วยเหลือตนเองไม่ได้อย่างอื่นและต้องการดูแลเป็นพิเศษ (ข้อ ๓ แห่งข้อกำหนดสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ฉบับที่ ๗ ว่าด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการสำหรับคนโดยสารและสมาชิกลูกเรือในสนามบินที่ให้บริการสาธารณะ)

ภาระในการเดินทางอันอาจส่งผลให้มีการเลือกปฏิบัติและจำกัดสิทธิเสรีภาพต่อคนพิการในการเดินทางโดยสารด้วยอากาศยาน นอกจากนี้ คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติได้มีข้อเสนอแนะมาตรการหรือแนวทางในการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชนกรณีสายการบินปฏิบัติต่อคนพิการไม่เหมาะสมในประเด็นการให้บริการรถลิฟต์ยกผู้โดยสารแล้ว แต่ปัญหาดังกล่าวยังไม่ได้รับการแก้ไข ดังนั้น เพื่อเป็นการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชนแก่ผู้โดยสารพิการให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ จึงเห็นควรเสนอแนะมาตรการหรือแนวทางในการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชนต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๔๗ (๓) และพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๒๖ (๓) ประกอบมาตรา ๔๒ เพื่อดำเนินการต่อไป

**๔. มติคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ**

อาศัยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ในคราวประชุมด้านการคุ้มครองและส่งเสริมสิทธิมนุษยชน ครั้งที่ ๘/๒๕๖๘ เมื่อวันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ จึงมีมติว่า ประเด็นตามคำร้อง**กรณีผู้ถูกร้องไม่จัดสิ่งอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือในการเดินทางสำหรับคนพิการด้านการเคลื่อนไหวหรือไม่ ยังไม่อาจรับฟังได้ว่ามีการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน** แต่ให้เสนอแนะมาตรการหรือแนวทางในการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชนต่อผู้ถูกร้อง กระทรวงคมนาคม กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๔๗ (๓) และพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๒๖ (๓) ประกอบมาตรา ๔๒ เพื่อดำเนินการดังนี้

๔.๑ ให้ผู้ถูกร้องจัดให้มีระบบหรือแบบฟอร์มการแจ้งขอใช้/ให้บริการรถลิฟต์ยกผู้โดยสารในขั้นตอนการซื้อบัตรโดยสารให้ชัดเจน พร้อมแจ้งราคาค่าบริการ เพื่อเป็นข้อมูลแก่ผู้โดยสารประกอบการตัดสินใจในการใช้บริการ และป้องกันการสื่อสารที่อาจคลาดเคลื่อนในกรณีขอความช่วยเหลือพิเศษหรือมิได้แจ้งล่วงหน้าก่อนการเดินทาง

๔.๒ ให้ผู้ถูกร้องจัดหาหรือเตรียมอุปกรณ์การช่วยเหลือขึ้นลงอากาศยานทางเลือกอื่นหรือรูปแบบอื่นแทนรถลิฟต์ยกผู้โดยสาร เช่น ทางลาด เพื่อช่วยเหลือผู้โดยสารที่ใช้เก้าอี้เข็นรวมไปถึงผู้สูงอายุ และลดความเสี่ยงหรือป้องกันการเกิดอุบัติเหตุในขณะยกเก้าอี้เข็นลงจากอากาศยาน

๔.๓ ให้กระทรวงคมนาคมประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น บริษัท [redacted] และกรมท่าอากาศยาน จัดหาอุปกรณ์ช่วยเหลือขึ้นลงอากาศยาน ลิฟต์ยกผู้โดยสาร ทางลาด และสะพานเทียบ ให้เพียงพอสำหรับการใช้งานในทุกท่าอากาศยาน โดยคิดค่าบริการในราคาทุนเพื่อไม่ให้เกิดภาระแก่ผู้โดยสารมากเกินควร

/๔.๔ ให้กระทรวง...

๔.๔ ให้กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เร่งรัดออกข้อกำหนดหรือระเบียบเกี่ยวกับการช่วยเหลือหรือสนับสนุนจากภาครัฐในการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการในการขนส่งทางอากาศแก่ผู้โดยสารพิการ เพื่อเป็นการลดภาระด้านต้นทุนในการดำเนินการซึ่งจะส่งผลต่อการคิดค่าบริการจากผู้โดยสาร

**คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ**

| | |
|---|---|
| **นางสาวพรประไพ กาญจนรินทร์** | **ประธานกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ** |
| **นางปรีดา คงแป้น** | **กรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ** |
| **ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุชาติ เศรษฐมาลินี** | **กรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ** |
| **นางสาวศยามล ไกยูรวงศ์** | **กรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ** |
| **นางสาวปิติกาญจน์ สิทธิเดช** | **กรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ** |
| **นายวสันต์ ภัยหลีกลี้** | **กรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ** |
| **นางสาวสุภัทรา นาคะผิว** | **กรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ** |

---