



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  
สิทธิมนุษยชนของคนพิการในการเข้าถึงบริการในการเดินทาง 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)<sup>๑</sup> ซึ่งคอยให้ความช่วยเหลือผู้เสียหาย เมื่อไม่มีคนใดคนหนึ่งในคณะ  
/จะเป็นผู้....

---

<sup>๑</sup> ผู้ร่วมเดินทาง (escort) หมายถึง บุคคลซึ่งมีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารที่มีข้อจำกัดในการเคลื่อนไหวตามข้อกำหนดและเงื่อนไขเกี่ยวกับการรับขนผู้โดยสารดังกล่าว ตั้งแต่ขั้นตอนการแสดงตนเป็นผู้โดยสาร



จะเป็นผู้ร่วมเดินทางให้ผู้เสียหาย เจ้าหน้าที่ของผู้ถูกร้องจึงปฏิเสธการเดินทางตามข้อกำหนดและเงื่อนไข การให้บริการรับขนผู้โดยสาร 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. ช้อบบัตรโดยสาร 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) ผู้เสียหายและคณะช้อบบัตรโดยสารแบบไป - กลับ ผ่านทางเว็บไซต์ของ ผู้ถูกร้องตามหมายเลขการจอง [REDACTED] เดินทางเที่ยวบิน [REDACTED] ของวันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

/เส้นทางกรุงเทพฯ...

ณ สนามบินต้นทางถึงสนามบินปลายทาง เช่น ช่วยเหลือผู้โดยสารขึ้นลงอากาศยาน (หากจำเป็น) ส่งมอบและรับกระเป๋า สัมภาระของผู้โดยสารทั้งที่สนามบินต้นทางและปลายทาง และช่วยเหลือบนอากาศยานเดินทาง/ถึงที่นั้งผู้โดยสาร/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<sup>๒</sup> และไม่ได้แจ้งคอลเซ็นเตอร์อย่างน้อย ๔๘ ชั่วโมงก่อนเวลาออกเดินทาง

/เพื่อขอรับ...

<sup>๒</sup> 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 สิทธิในการปฏิเสธการขึ้นหรือการเดินทาง

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<sup>๓</sup>

สำหรับผู้ร่วมเดินทาง ต้องมีอายุมากกว่า ๑๘ ปีบริบูรณ์ มีสุขภาพแข็งแรง และถูกจัดให้นั่งใกล้กับผู้โดยสารที่มีข้อจำกัดในการเคลื่อนไหว โดยมีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารข้างต้น ในระหว่างเดินทางและเมื่อมีเหตุฉุกเฉิน ทั้งนี้ กรณีที่ไม่มีผู้ร่วมเดินทางมาด้วย ในเบื้องต้นผู้ถูกร้องจะประกาศหาผู้ร่วมเดินทางให้จากอาสาสมัครผู้โดยสารคนอื่น

๔) ผู้ถูกร้องอยู่ระหว่างการปรับปรุงขั้นตอนการจองบัตรโดยสารในเว็บไซต์และแอปพลิเคชันสำหรับผู้โดยสารที่เป็นคนพิการทุกประเภท เพื่ออำนวยความสะดวกให้คนพิการสามารถเข้าถึงข้อมูลและเพิ่มช่องทางแจ้งความประสงค์ขอรับบริการพิเศษได้สะดวกยิ่งขึ้น

/๕) เมื่อวันที่...

ก. การกระทำความผิดกล่าวถือเป็นสิ่งจำเป็น ด้วยเหตุผลทางด้านความปลอดภัย

ข. พฤติกรรม สภาพร่างกาย ภาวะทางจิต หรือสภาพของสัมภาระของท่านเป็นเหตุให้ผู้โดยสารคนอื่นหรือเจ้าหน้าที่บนเครื่องบินของสายการบินเกิดความกลัวว่าจะเกิดอันตราย อาจก่อให้เกิดอันตรายหรือความเสียหายต่อตัวผู้โดยสารเองหรือบุคคลอื่นหรือทรัพย์สิน และต้องได้รับความช่วยเหลือพิเศษจากสายการบิน

<sup>๓</sup> 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<sup>๔</sup>

### 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<sup>๕</sup> ซึ่งสายการบินสามารถกำหนดเงื่อนไขเพิ่มเติมใน Ground Operating Manual

/ได้ตาม...

---

<sup>๔</sup> มาตรา ๑๕ วรรคสาม การเลือกปฏิบัติที่มีเหตุผลทางวิชาการ จารีตประเพณี หรือประโยชน์สาธารณะ สนับสนุน ให้กระทำได้ตามความจำเป็นและสมควรแก่กรณี ไม่ถือเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมตามวรรคหนึ่งและวรรคสอง แต่ผู้กระทำนั้นจะต้องจัดให้มีมาตรการช่วยเหลือหรือเยียวยาหรือรักษาซึ่งสิทธิประโยชน์แก่คนพิการตามความจำเป็นเท่าที่จะกระทำได้

<sup>๕</sup> 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<sup>๖</sup> กพท. จัดทำและอยู่ระหว่างรอฟังความเห็น (ร่าง) ข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ฉบับที่ .. ว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่ผู้ดำเนินการต้องจัดไว้บริการผู้โดยสารที่เป็นบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ พ.ศ. ....

๔) โดยหลักการทั่วไป ผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษอาจสามารถเดินทางโดยลำพังได้ ยกเว้นกรณีสายการบินประเมินแล้วเห็นว่า ผู้โดยสารอาจไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้...

---

ผู้ประกอบการขนส่งทางอากาศควรคำนึงถึงผู้โดยสารที่มีข้อจำกัดในการเคลื่อนไหวที่ไม่สามารถช่วยเหลือดูแลตนเองได้ระหว่างเดินทางและเงื่อนไขซึ่งต้องอำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือที่จำเป็นในระหว่างการเดินทาง ลูกเรืออาจช่วยเหลือได้

ก. นำพาไปยัง/ออกจากที่นั่งของอากาศยาน

ข. จัดเก็บสัมภาระขึ้นเครื่อง อุปกรณ์ช่วยเดิน และเครื่องช่วยต่างๆ บนห้องโดยสารอากาศยาน

ค. ตรวจสอบว่าผู้โดยสารทุกคนเข้าใจเกี่ยวกับเอกสารแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับความปลอดภัย

ง. ผู้ประกอบการขนส่งทางอากาศอาจให้บริการอื่น เช่น อุปกรณ์ยึดผู้โดยสารที่มีปัญหาในการนั่งตัวตรง

<sup>๖</sup> 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<sup>๗</sup> 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/จำหน่ายบัตรโดยสารผ่านหน้าจำหน่ายบัตรโดยสาร หรือบริษัทท่องเที่ยว หรือช่องทางอื่น ๆ ก็ตาม แต่สายการบินควรต้องเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวให้ผู้แทน จำหน่ายได้ทราบเพื่อแจ้งคนพิการ รวมถึงเผยแพร่สาธารณชนเพื่อประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ของสายการบิน

### ๓. ความเห็นคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

กรณีตามคำร้องมีประเด็นที่ต้องพิจารณาว่า การที่ผู้ถูกร้องปฏิเสธรับขนผู้โดยสาร คนพิการทางการเคลื่อนไหวที่ต้องนั่งบนเก้าอี้ล้อเลื่อนเนื่องจากไม่มีผู้ร่วมเดินทาง เป็นการกระทำ อันเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนต่อคนพิการหรือไม่ อย่างไร โดยมีข้อพิจารณาดังนี้

/๓.๑ รัฐธรรมนูญ...

---

<sup>๗</sup>โปรดดูรายละเอียดในภาคผนวกท้ายรายงานนี้



๓.๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๓๘<sup>๘</sup> ได้รับรองและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพในการเดินทางของบุคคลทุกคน และมาตรา ๒๗ วรรคสาม<sup>๙</sup> 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<sup>๑๐</sup> และหลักการชี้แนะของสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน (United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGPs) ข้อ ๑๑<sup>๑๑</sup> และข้อ ๑๓<sup>๑๒</sup> กำหนดให้องค์กรธุรกิจ

/เคารพหลัก...

<sup>๘</sup> มาตรา ๓๘ บุคคลย่อมมีเสรีภาพในการเดินทางและการเลือกถิ่นที่อยู่

การจำกัดเสรีภาพตามวรรคหนึ่งจะกระทำมิได้ เว้นแต่โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่ตราขึ้นเพื่อความมั่นคงของรัฐ ความสงบเรียบร้อยหรือสวัสดิภาพของประชาชน หรือการผังเมือง หรือเพื่อรักษาสถานภาพของครอบครัวหรือเพื่อสวัสดิภาพของผู้เยาว์

<sup>๙</sup> มาตรา ๒๗ วรรคสาม การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคล ไม่ว่าด้วยเหตุความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม หรือความคิดเห็นทางการเมืองอันไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ หรือเหตุอื่นใด จะกระทำมิได้

<sup>๑๐</sup> ข้อ ๕ ความเท่าเทียมและการไม่เลือกปฏิบัติ

๑. รัฐภาคียอมรับว่าทุกคนมีความเท่าเทียมกันเบื้องต้นและภายใต้กฎหมาย และมีสิทธิที่จะได้รับความคุ้มครองและสิทธิประโยชน์ที่เท่าเทียมกันตามกฎหมายโดยปราศจากการเลือกปฏิบัติใด ๆ

๒. ให้รัฐภาคีห้ามเลือกปฏิบัติทั้งปวงเพราะเหตุแห่งความพิการ และประกันให้คนพิการได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายอย่างเท่าเทียม และมีประสิทธิภาพจากการไม่เลือกปฏิบัติด้วยเหตุทั้งปวง

๓. เพื่อเป็นการส่งเสริมความเท่าเทียมและจัดการเลือกปฏิบัติ ให้รัฐภาคีดำเนินขั้นตอนที่เหมาะสมทั้งปวงเพื่อประกันว่าจะจัดให้มีการช่วยเหลือที่สมเหตุสมผล

๔. มาตราการเฉพาะซึ่งจำเป็นในการเร่งหรือเพื่อให้บรรลุถึงความเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติให้แก่คนพิการ ต้องไม่ถือว่าเป็นการเลือกปฏิบัติภายใต้เงื่อนไขของอนุสัญญานี้

<sup>๑๑</sup> ข้อ ๑๑ องค์กรธุรกิจควรเคารพหลักสิทธิมนุษยชน โดยหลีกเลี่ยงที่จะละเมิดสิทธิมนุษยชนของผู้อื่น และควรดูแลผลกระทบทางลบจากการที่องค์กรธุรกิจได้เข้าไปเกี่ยวข้อง

<sup>๑๒</sup> ข้อ ๑๓ ความรับผิดชอบในการเคารพสิทธิมนุษยชนกำหนดว่า องค์กรธุรกิจต้องดำเนินการดังนี้

(ก) หลีกเลี่ยงการกระทำหรือการมีส่วนร่วมที่จะทำให้เกิดผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนและต้องแก้ไขปัญหาหากเกิดผลกระทบ

(ข) หาทางป้องกันหรือลดผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการดำเนินการผลิต หรือการบริการขององค์กรธุรกิจ อันเป็นผลมาจากความสัมพันธ์ทางธุรกิจ แม้ว่าองค์กรธุรกิจจะไม่ได้มีส่วนทำให้มีผลกระทบเหล่านั้นก็ตาม

เคารพหลักสิทธิมนุษยชน โดยควรหลีกเลี่ยงการกระทำหรือการมีส่วนร่วมที่จะทำให้เกิดผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน รวมถึงหาทางป้องกันหรือลดผลกระทบดังกล่าวอันเป็นผลมาจากความสัมพันธ์ทางธุรกิจ

๓.๒ ข้อเท็จจริงจากการตรวจสอบรับฟังได้ดังนี้

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 ประกอบกับเหตุผลด้านความปลอดภัยตามข้อกำหนดและเงื่อนไขกรณีสืบค้นผู้โดยสารประเภท WCHC ที่กำหนดให้ต้องมีผู้ร่วมเดินทาง ผู้ถูกร้องจึงปฏิเสธการเดินทางของผู้เสียหาย ในขณะที่ผู้โดยสารคนอื่นของคณะอีก ๔ คนเดินทางไปกับเที่ยวบินดังกล่าวตามกำหนด ต่อมาเมื่อวันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ผู้ถูกร้องได้คืนเงินค่าโดยสารให้แก่ผู้เสียหายแล้ว

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

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

๓.๒.๔ ผู้ถูกร้องได้เผยแพร่ข้อกำหนดและเงื่อนไขของผู้ถูกร้องที่ได้รับอนุมัติจาก กพท. กรณีสืบค้นผู้โดยสารที่มีข้อจำกัดในการเคลื่อนไหวในเว็บไซต์ของผู้ถูกร้อง 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<sup>๓๓</sup> 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...

<sup>๓๓</sup>โปรดดูรายละเอียดในภาคผนวกท้ายรายงานนี้

ผู้ถูกร้องที่จุดแสดงตนผู้โดยสารเพื่อออกบัตรที่นั่งต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดและเงื่อนไขของผู้ถูกร้องอย่างเคร่งครัดในการรับขนผู้โดยสารประเภท WCHC ที่ต้องมีผู้ร่วมเดินทางด้วยเหตุผลด้านความปลอดภัยเป็นสำคัญ รวมทั้งผู้ถูกร้องได้คืนเงินค่าโดยสารให้กับผู้เสียหายเป็นกรณีพิเศษแล้ว ดังนั้น การที่ผู้ถูกร้องปฏิเสธการเดินทางของผู้เสียหาย ในชั้นนี้ 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 ในชั้นนี้ 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<br><br>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 ๔ คน                          | ภายใต้เงื่อนไขกำหนดโดยสายการบิน                                                                         |
|                  | ทางการได้ยิน           | อย่างน้อย ๔๘ ชั่วโมงก่อนออกเดินทาง | ไม่มี          | ของแต่ละประเภทผู้โดยสารคนพิการ        |                                                                                                         |
|                  | WCHR                   |                                    | ไม่มี          | ไม่จำกัด                              |                                                                                                         |
|                  | WCHS                   |                                    | มี             | ในกรณีที่มีผู้ร่วมเดินทาง             |                                                                                                         |
|                  | WCHC                   |                                    | มี             | ไม่เกิน ๒ คน                          |                                                                                                         |
| ไทยแอร์เอเชีย    | ทางสายตา               | -                                  | -              | ผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ | ไม่มียกเว้นกรณีผู้โดยสารมีโรคประจำตัว<br><br>มีภายใต้เงื่อนไขกำหนดโดยสายการบิน                          |
|                  | ทางการได้ยิน           |                                    |                |                                       |                                                                                                         |
|                  | WCHR                   | แจ้งล่วงหน้า                       | มี             | ๑ คน ต่อ                              |                                                                                                         |
|                  | WCHS                   | อย่างน้อย ๔๘ ชั่วโมงก่อนออกเดินทาง | มี             | ผู้โดยสาร                             |                                                                                                         |
|                  | WCHC                   |                                    | มี             | ทั่วไป ๔ คน                           |                                                                                                         |

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



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