

รายงานการพิจารณาศึกษา



เรื่อง

# แนวทางการให้บริการคนพิการ ของสายการบินภายในประเทศ

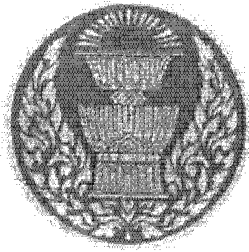


ของคณะกรรมการการพัฒนาสังคม และกิจการเด็ก เยาวชน สตรี

ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส วุฒิสภา

สำนักกรรมการ ๓  
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา





## รายงานการพิจารณาศึกษา

เรื่อง

แนวทางการให้บริการคนพิการของสายการบินภายในประเทศ

ของคณะกรรมการการพัฒนาสังคม และกิจการเด็ก เยาวชน สตรี

ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส

วุฒิสภา

สำนักกรรมการ ๓  
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา



(สำเนา)

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะกรรมการสิทธิการพัฒนาศักยภาพและกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส วุฒิสภา  
ที่ สว (กมธ ๓) ๐๐๑๙ / (ร ๖๑) วันที่ ๑๙ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานการพิจารณาศึกษา เรื่อง แนวทางการให้บริการคนพิการของสายการบินภายในประเทศ

กราบเรียน ประธานวุฒิสภา

ด้วยในคราวประชุมวุฒิสภา ครั้งที่ ๑๗ (สมัยสามัญประจำปีครั้งที่หนึ่ง) วันอังคารที่ ๑๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๒ ที่ประชุมได้ลงมติตั้งคณะกรรมการสามัญประจำวุฒิสภาตามข้อบังคับการประชุมวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๒ ข้อ ๗๘ วรรคสอง (๑๓) ซึ่งคณะกรรมการสิทธิการพัฒนาศักยภาพและกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส วุฒิสภา เป็นคณะกรรมการสามัญประจำวุฒิสภาคณะหนึ่ง มีหน้าที่และอำนาจพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ กระทู้กิจการ พิจารณาสอบหาข้อเท็จจริงหรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพ เด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส รวมทั้งประสานกับองค์กรภายในประเทศ ต่างประเทศ ประชาคมภายในประเทศและนานาชาติ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกี่ยวกับแนวทางการร่วมมือเพื่อส่งเสริมการแก้ปัญหาสังคม ชุมชน เด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส การส่งเสริมศักยภาพของชุมชนด้านการพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ การคุ้มครองและดูแลผู้ยากไร้ การส่งเสริมความเสมอภาคและขจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคล การส่งเสริมและพัฒนาสวัสดิการสังคม การเสริมสร้างพลังทางสังคม การสร้างหลักประกันความมั่นคง และการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนไทยโดยรวม พิจารณาศึกษาติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ และแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งปัจจุบันกรรมการคณะนี้ ประกอบด้วย

- |                             |                                |
|-----------------------------|--------------------------------|
| ๑. นายวัลลภ ตังคณานุก์รัช   | ประธานคณะกรรมการ               |
| ๒. พลตรี โอสถ ภาวิไล        | รองประธานคณะกรรมการ คนที่หนึ่ง |
| ๓. นางเพ็ญพักตร์ ศรีทอง     | รองประธานคณะกรรมการ คนที่สอง   |
| ๔. นายกิตติศักดิ์ รัตนวราหะ | รองประธานคณะกรรมการ คนที่สาม   |
| ๕. นางทัศนียา ยิวานนท์      | เลขานุการคณะกรรมการ            |
| ๖. พลเอก ไพชยนต์ คำตันเจริญ | โฆษกคณะกรรมการ                 |
| ๗. นางผาณิต นิติทัณฑ์ประภาศ | ประธานที่ปรึกษาคณะกรรมการ      |
| ๘. นายเนาวรัตน์ พงษ์ไพบูลย์ | ที่ปรึกษาคณะกรรมการ            |
| ๙. หม่อมหลวงปนัดดา ดิศกุล   | ที่ปรึกษาคณะกรรมการ            |
| ๑๐. นายพีระศักดิ์ พอจิต     | ที่ปรึกษาคณะกรรมการ            |
| ๑๑. นางประยูร เหล่าสายเชื้อ | กรรมการ                        |
| ๑๒. นายปรีชา บัววิรัตน์เลิศ | กรรมการ                        |

๑๓. นายมนเฑียร...

๑๓. นายมณฑิธร บุญตัน	กรรมการ
๑๔. นายยุทธนา ทัพเจริญ	กรรมการ
๑๕. พลเอก วลิต โรจนภักดี	กรรมการ
๑๖. นายอำพล จินดาวัฒนะ	กรรมการ

อนึ่ง เมื่อวันที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๖๓ นางสาวปิยฉัตร วังเฉลิม ได้ขอลาออกจากการเป็นกรรมการ ในคณะกรรมการการพัฒนาสังคม และกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส วุฒิสภา

บัดนี้ คณะกรรมการได้ดำเนินการพิจารณาศึกษา เรื่อง แนวทางการให้บริการคนพิการ ของสายการบินภายในประเทศ เสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการพิจารณาศึกษาเรื่องดังกล่าว ต่อวุฒิสภาตามข้อบังคับการประชุมวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๒ ข้อ ๔๘

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดทราบและนำเสนอรายงานของคณะกรรมการต่อที่ประชุมวุฒิสภาต่อไป

(ลงชื่อ) วัลลภ ตังคณานุรักษ์

(นายวัลลภ ตังคณานุรักษ์)

ประธานคณะกรรมการการพัฒนาสังคม และกิจการเด็ก เยาวชน  
สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส วุฒิสภา

สำเนาถูกต้อง



(นางสาวภิรมย์ นิลทัพ)

ผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการการพัฒนาสังคม และกิจการเด็ก  
เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส

กลุ่มงานคณะกรรมการการพัฒนาสังคมฯ

สำนักกรรมการ ๓ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

โทรศัพท์ ๐ ๒๘๓๑ ๙๒๒๕ - ๖

โทรสาร ๐ ๒๘๓๑ ๙๒๒๖

พิมพ์ปัญญา พิมพ์

พิมพ์ปัญญา/ภิรมย์ ทาน

ภิรมย์ ตรวง

คณะกรรมการการพัฒนาสังคม และกิจการเด็ก เยาวชน สตรี  
ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส วุฒิสภา



นายวิมลก ตั้งคณานุรักษ์  
ประธานคณะกรรมการ



พลตรี โอสถ กาวีโล  
รองประธานคณะกรรมการ  
คนที่หนึ่ง



นางเพ็ญพิภตร์ ศรีทอง  
รองประธานคณะกรรมการ  
คนที่สอง



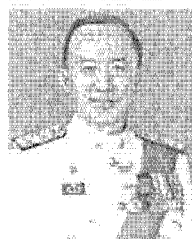
นายกิตติศักดิ์ รัตนวราหะ  
รองประธานคณะกรรมการ  
คนที่สาม



พลเอก ไพชยนต์ คำตันเจริญ  
โฆษกคณะกรรมการ



นางผาณิต นิตท์พงษ์ประภาศ  
ประธานที่ปรึกษาคณะกรรมการ



หม่อมหลวงปนัดดา ดิศกุล  
ที่ปรึกษาคณะกรรมการ



นายเนาวรัตน์ พงษ์ไพบูลย์  
ที่ปรึกษาคณะกรรมการ



นายพิระศักดิ์ พอจิต  
ที่ปรึกษาคณะกรรมการ



นางทัศนากุญชร ยูวานนท์  
กรรมการ



นางประยูร เหล่าสายเชื้อ  
กรรมการ



นายปรีชา บัววิรัตน์เลิศ  
กรรมการ



นายมนเฑียร บุญตัน  
กรรมการ



นายยุทธนา ทัพเจริญ  
กรรมการ



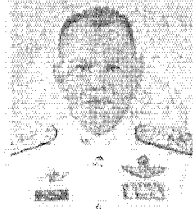
พลเอก วลีต โรจนภักดี  
กรรมการ



นายอำพล จินดาวัฒนะ  
กรรมการ



## ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการกิจการคนพิการ



พลตรี โสภณ ภาวิไล  
ประธานที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ



นายชูศักดิ์ จันทยานนท์  
ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ



นายต่อพงศ์ เสลานนท์  
ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ



นางนุชจारी คล้ายสุวรรณ  
ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ



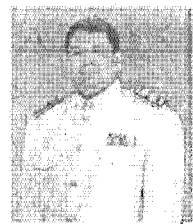
นางวัชรา ริ้วไพบูลย์  
ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ



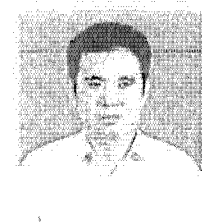
นายศุภชีพ ดิษเทศ  
ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ



นายสุภรธรรม มงคลสวัสดิ์  
ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ



นายสุพล บริสุทธิ์  
ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ



นายเอกกมล แพทยานันท์  
ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ

รายงานการพิจารณาศึกษา  
เรื่อง แนวทางการให้บริการคนพิการของสายการบินภายในประเทศ  
ของคณะกรรมการการพัฒนาสังคม และกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ  
คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส วุฒิสภา

ด้วยในคราวประชุมวุฒิสภา ครั้งที่ ๑๗/๒๕๖๒ (สมัยสามัญประจำปีครั้งที่หนึ่ง) วันอังคารที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๒ ที่ประชุมวุฒิสภาได้ลงมติตั้งคณะกรรมการสามัญประจำวุฒิสภาตามข้อบังคับการประชุมวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๒ ข้อ ๗๘ วรรคสอง (๑๓) โดยมีหน้าที่และอำนาจเกี่ยวกับการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติ กระทำกิจการ พิจารณาสืบหาข้อเท็จจริง หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาสังคม เด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส รวมทั้งประสานกับองค์กรภายในประเทศ ต่างประเทศ ประชาคมภายในประเทศและนานาชาติ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกี่ยวกับแนวทางการร่วมมือเพื่อส่งเสริมการแก้ปัญหาสังคม ชุมชน เด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส การส่งเสริมศักยภาพของชุมชนด้านการพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ การคุ้มครองและดูแลผู้ยากไร้ การส่งเสริมความเสมอภาคและขจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคล การส่งเสริมและพัฒนาสวัสดิการสังคม การเสริมสร้างพลังทางสังคม การสร้างหลักประกัน ความมั่นคง และการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนไทย โดยรวม พิจารณาศึกษา ติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ และแผนแม่บทภายใต้ ยุทธศาสตร์ชาติ ที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

บัดนี้ คณะกรรมการได้พิจารณาศึกษา เรื่อง แนวทางการให้บริการคนพิการของสายการบินภายในประเทศ เสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการพิจารณาการศึกษาเรื่องดังกล่าวต่อวุฒิสภา ตามข้อบังคับการประชุมวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๒ ข้อ ๗๘ ดังนี้

๑. การดำเนินงานของคณะกรรมการ

คณะกรรมการได้ดำเนินการพิจารณาศึกษา ดังนี้

๑.๑ คณะกรรมการได้มีมติมอบหมายให้คณะอนุกรรมการกิจการคนพิการทำหน้าที่พิจารณาศึกษา ซึ่งอนุกรรมการคณะนี้ ประกอบด้วย

- |  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| ๑) นายมณฑิร บุญตัน                     | ประธานคณะอนุกรรมการ                  |
| ๒) นายกิตติศักดิ์ รัตนวราหะ            | รองประธานคณะอนุกรรมการ<br>คนที่หนึ่ง |
| ๓) ศาสตราจารย์วิริยะ นามศิริพงศ์พันธุ์ | รองประธานคณะอนุกรรมการ<br>คนที่สอง   |
| ๔) นางพวงแก้ว กิจธรรม                  | อนุกรรมการ                           |
| ๕) นายรัตน์ กิจธรรม                    | อนุกรรมการ                           |
| ๖) นางสาววันทนีย์ พันธชาติ             | อนุกรรมการ                           |
| ๗) นายวิฑูต บุณนาค                     | อนุกรรมการ                           |
| ๘) นายสุชาติ โอวาทวรรณสกุล             | อนุกรรมการ                           |
| ๙) นางอาทิตยา นรารวัชร                 | อนุกรรมการ                           |

(ข)

- ๑๐) นายธีรยุทธ สุขนครวิท อนุกรรมการและเลขานุการ  
๑๑) นางสาวพิมพ์ปญา อติสิราวัชร อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ ประกอบด้วย

- ๑) พลตรี ไอสถ ภาวิไล ประธานที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ  
๒) นายชูศักดิ์ จันทยานนท์ ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ  
๓) นายต่อพงศ์ เสลานนท์ ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ  
๔) นางนุชจารี คล้ายสุวรรณ ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ  
๕) นางวัชรา รั้วไพบูลย์ ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ  
๖) นายศุภชาติ ดิษเทศ ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ  
๗) นายสุภรธรรม มงคลสวัสดิ์ ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ  
๘) นายสุพล บริสุทธิ์ ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ  
๙) นายเอกกมล แพทยานันท์ ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ

๑.๒ ที่ประชุมคณะกรรมการได้มีมติแต่งตั้ง นางสาวภิรมย์ นิลทัพ นิติกรชำนาญการ พิเศษ กลุ่มงานคณะกรรมการวิสามัญกิจการวุฒิสภา และนางธนยา สิงห์มณี นิติกรชำนาญการ กลุ่มงานคณะกรรมการพัฒนาสังคมฯ ทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการตามข้อบังคับ การประชุมวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๒ ข้อ ๘๗

## ๒. วิธีการพิจารณาศึกษา

### ๒.๑ การประชุม

คณะอนุกรรมการกิจการคนพิการ ได้พิจารณาศึกษาติดตามปัญหา อุปสรรค และแนวทางการให้บริการคนพิการของสายการบินภายในประเทศ โดยมีการจัดประชุมเพื่อพิจารณาศึกษา ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑๐ ครั้ง ดังนี้

- (๑) การประชุม ครั้งที่ ๙/๒๕๖๒ วันพุธที่ ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๒  
(๒) การประชุม ครั้งที่ ๑๑/๒๕๖๒ วันพุธที่ ๑๑ ธันวาคม ๒๕๖๒  
(๓) การประชุม ครั้งที่ ๑๒/๒๕๖๒ วันพุธที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๒  
(๔) การประชุม ครั้งที่ ๒/๒๕๖๓ วันพุธที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๖๓  
(๕) การประชุม ครั้งที่ ๓/๒๕๖๓ วันพุธที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๖๓  
(๖) การประชุม ครั้งที่ ๖/๒๕๖๓ วันพุธที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓  
(๗) การประชุม ครั้งที่ ๘/๒๕๖๓ วันพุธที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๓  
(๘) การประชุม ครั้งที่ ๑๑/๒๕๖๓ วันพุธที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๓  
(๙) การประชุม ครั้งที่ ๒๐/๒๕๖๓ วันพุธที่ ๒๒ กรกฎาคม ๒๕๖๓  
(๑๐) การประชุม ครั้งที่ ๒๔/๒๕๖๓ วันพุธที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๖๓

(ค)

๒.๒ การเชิญบุคคลและผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาให้ข้อมูลและแสดงความคิดเห็น  
เพื่อประกอบการพิจารณา ดังนี้

๒.๒.๑ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

- |                                |   |
|--------------------------------|---|
| (๑) นางสาวอนิรา อินนท์         | รองอธิบดี   |
| (๒) นางพัชรมณฑิ์ ปิติปัญญากุล  | ผู้อำนวยการกลุ่มนโยบาย<br>และยุทธศาสตร์<br>(นักพัฒนาสังคมชำนาญการพิเศษ) |
| (๓) นางสาวบุษบากร จักรสมศักดิ์ | นักพัฒนาสังคมปฏิบัติการ   |
| (๔) นางสาวรัชเกล้า จารุบุตร    | นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ  |

๒.๒.๒ กระทรวงคมนาคม

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

- |                       |   |
|-----------------------|---|
| (๑) นายชลธิศ สุทธิกลม | หัวหน้ากองคุ้มครองสิทธิผู้ใช้บริการ<br>ฝ่ายกำกับดูแลทางเศรษฐกิจ                 |
| (๒) นายอาทิตย์ สุมณ   | พนักงานกองความปลอดภัย<br>ห้องโดยสาร รักษาการหัวหน้า<br>กองความปลอดภัยห้องโดยสาร |

๒.๒.๓ สายการบิน

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

- |                                  |                                     |
|----------------------------------|-------------------------------------|
| (๑) นางสาวณิษฐ์จารีย์ สนิทธานนท์ | Senior Trainee<br>กองสนับสนุนการขาย |
| (๒) นางเนตรสิริ พิทักษ์มโนกุล    | รองผู้จัดการกองบริการพิเศษ          |

บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน)

- |                        |  |
|------------------------|--|
| (๑) นางรมิตา ธนุพันธ์  | ผู้อำนวยการแผนกประกันคุณภาพ<br>ความปลอดภัยและความมั่นคงภาคพื้น |
| (๒) นางอุษากร กิจบำรุง | Call Center and Case<br>Management Director                    |

บริษัท ไทยสมายล์ แอร์เวย์ จำกัด

- |                              |                                      |
|------------------------------|--------------------------------------|
| (๑) นางสาวชญาณี บุญครอง      | ผู้จัดการฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์          |
| (๒) นางสาวพิชามลณี อรุณโรจน์ | ผู้ตรวจสอบพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน |

บริษัท ไทย เวียดเจ็ท แอร์ จอยท์ สต็อก จำกัด

- |                           |                                     |
|---------------------------|-------------------------------------|
| (๑) นายสธิระวัฒน์ พลนาค   | กรรมการผู้จัดการสายการบินฯ          |
| (๒) นางสาวสุธานี ขาวชูศรี | ผู้จัดการฝ่ายภาคพื้นดินสถานีกรุงเทพ |
| (๓) นายจาตุรนต์ กิ่งเกตุ  | ผู้จัดการแผนกลูกค้าสัมพันธ์         |



(จ)

จากการพิจารณาศึกษาเรื่องดังกล่าวข้างต้น คณะกรรมการจึงขอเสนอรายงาน  
การพิจารณาศึกษาของคณะกรรมการ โดยมีรายละเอียดตามรายงานท้ายนี้ เพื่อให้วุฒิสภาได้พิจารณา  
หากวุฒิสภาให้ความเห็นชอบด้วยกับผลการพิจารณาศึกษาของคณะกรรมการ ขอให้โปรดแจ้งไปยัง  
คณะรัฐมนตรี เพื่อพิจารณาและดำเนินการตามแต่จะเห็นสมควรต่อไป ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของประเทศชาติ  
และประชาชนสืบไป

  
(นายมนต์ชัย ชูญัติน)

ประธานคณะกรรมการกิจการคนพิการ  
ในคณะกรรมการการพัฒนาสังคม และกิจการเด็ก เยาวชน สตรี  
ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส วุฒิสภา

## บทสรุปผู้บริหาร

รายงานการพิจารณาศึกษา เรื่อง แนวทางการให้บริการคนพิการของสายการบินภายในประเทศ

คณะกรรมการการพัฒนาศักยภาพ และกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส วุฒิสภา ได้ตระหนักถึงความสำคัญต่อสิทธิการเดินทางของคนพิการทางอากาศ หรือสายการบิน ซึ่งถือเป็นสิทธิพื้นฐานของทุกคนรวมถึงคนพิการที่จะต้องได้รับการคุ้มครอง ตามรัฐธรรมนูญและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และไม่ถูกเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมด้วยเหตุแห่งความพิการ ดังนั้น เพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค และมีแนวทางการให้บริการคนพิการของสายการบินที่ให้บริการภายในประเทศเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ตามหลักการอำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสารคนพิการ ตามหลักความปลอดภัยในการเดินทาง และตามหลักสิทธิมนุษยชน ไม่สุมเสี่ยงต่อการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการ คณะกรรมการการพัฒนาศักยภาพ วุฒิสภา จึงมอบหมายให้คณะอนุกรรมการกิจการคนพิการพิจารณาศึกษาสถานการณ์ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการให้บริการคนพิการของสายการบินภายในประเทศ เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่จะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบและยั่งยืน เสนอต่อวุฒิสภา รัฐบาล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาให้เกิดผลเป็นรูปธรรมต่อไป

คณะอนุกรรมการกิจการคนพิการ ในคณะกรรมการการพัฒนาศักยภาพ วุฒิสภา ได้พิจารณาศึกษา ติดตาม สถานการณ์ ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการให้บริการคนพิการของสายการบินภายในประเทศ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

๑. ปัญหาและอุปสรรคของคนพิการในการเข้าถึงบริการของสายการบิน เกิดจากสายการบินมิได้คำนึงถึงหลักการเข้าถึงโดยสะดวกถ้วนหน้า โดยวิธีการออกแบบที่เป็นสากล และเป็นธรรมเพื่อคนทั้งมวล (Universal Design : UD) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกหรือเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวก (Assistive Technology : AT) และการอำนวยความสะดวกที่สมเหตุสมผล (Reasonable Accommodation : RA)

๒. ปัญหาการให้บริการของสายการบินต่อคนพิการที่มีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติ โดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ ทั้งการกำหนดนโยบาย กฎ ระเบียบ มาตรการ โครงการ รวมทั้งวิธีปฏิบัติของสายการบินที่มีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ อาทิ

- (๑) สายการบินไม่จำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบินให้แก่คนพิการ
- (๒) สายการบินไม่ให้คนพิการเดินทางโดยลำพัง จะต้องมีคนเดินทางไปพร้อมด้วย
- (๓) สายการบินจำกัดจำนวนผู้โดยสารซึ่งเป็นคนพิการต่อเที่ยวบิน
- (๔) สายการบินจำกัดสิทธิในการเลือกที่นั่งของคนพิการ
- (๕) สายการบินไม่ให้คนพิการที่ใช้เก้าอี้เข็นนำแบตเตอรี่รถวีลแชร์ไฟฟ้าขึ้นเครื่องบิน

ทั้งที่ข้อกำหนดว่าด้วยการบินทั้งของไทยและต่างประเทศไม่ได้มีข้อกำหนดเรื่องห้ามนำแบตเตอรี่ ซึ่งเป็นอุปกรณ์ช่วยเหลือคนพิการขึ้นเครื่องบิน ในขณะที่แนวทางการนำแบตเตอรี่รถวีลแชร์ขึ้นเครื่องบิน รวมทั้งวิธีการนำแบตเตอรี่ขึ้นเครื่อง แต่ละสายการบินยังมีแนวปฏิบัติไม่เหมือนกัน ทั้งให้ถือขึ้นเครื่องบิน หรือโหลดใต้เครื่องบิน

๓. ปัญหาสายการบินปฏิเสธการอำนวยความสะดวกที่สมเหตุสมผล (Reasonable Accommodation : RA) อันเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ ก่อให้เกิดภาระอันเกินควรต่อคนพิการ และไม่มีหลักประกันว่าคนพิการจะได้ใช้บริการจากสายการบินได้อย่างเท่าเทียมกับบุคคลอื่น โดยที่ผู้ให้บริการพึงพอใจแต่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ อาทิ สายการบินให้คนพิการที่เดินทางเพียงลำพังกรอกเอกสารข้อมูลส่วนบุคคลเพิ่มเติม โดยมีการกำหนดเงื่อนไขพิเศษเพื่อป้องกันความรั้บผิด ในกรณีที่พนักงานให้บริการคนพิการแล้วเกิดอุบัติเหตุหรือภัยอันตราย เป็นต้น

๔. ข้อบกพร่องในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกหรือเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก (Assistive Technology) อาทิ สายการบินไม่มีลิฟต์แบบแท่นยก (รถไฮลิฟท์) เพื่ออำนวยความสะดวกเคลื่อนย้ายคนพิการที่ใช้วีลแชร์ขึ้นและลงจากเครื่องบิน เป็นต้น

๕. ปัญหาความชัดเจนของหน่วยงานที่จะเป็นเจ้าภาพหลักในการรับผิดชอบให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการรถไฮลิฟท์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสนามบินในภูมิภาคซึ่งเป็นสนามบินขนาดเล็ก ยังไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอในการให้บริการกับคนพิการ ทั้งสะพานเทียบเครื่องบิน (งวงช้าง) หรือทางเลื่อนชนิดพับ แม้บางสายการบินจะมีบริการรถไฮลิฟท์ให้บริการ แต่ก็ยังไม่เพียงพอต่อเที่ยวบิน และมักจะเป็นเหตุให้สายการบินปฏิเสธไม่ให้คนพิการเดินทางในเที่ยวบินนั้น ๆ

๖. ปัญหาความเข้มงวดในการติดตามประเมินผลการให้บริการสายการบิน อาทิ สายการบินไม่จำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบินให้แก่คนพิการ สายการบินปฏิเสธการให้บริการลิฟท์ยกบริการคนพิการที่ใช้วีลแชร์ขึ้นลงเครื่อง เป็นต้น

๗. ข้อจำกัดด้านความเข้าใจและทัศนคติต่อการให้บริการคนพิการของสายการบิน อาทิ สายการบินยกเลิกบัตรโดยสารของคนพิการ กรณีที่คนพิการสามารถเดินทางไปคนเดียวได้ แต่คนพิการไม่สามารถขึ้นลงเครื่องบินเองได้ เป็นต้น

ดังนั้น เพื่อประโยชน์ต่อแนวทางการให้บริการคนพิการของสายการบินภายในประเทศ ซึ่งจะช่วยส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวและช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ของประเทศไทย อันเป็นประโยชน์ต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศไทย จึงมีข้อเสนอแนะต่อแนวทางการให้บริการคนพิการของสายการบินภายในประเทศ ดังนี้

#### ๑. สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ควรดำเนินการ ดังนี้

๑) เร่งตราอนุบัญญัติซึ่งออกตามความในพระราชบัญญัติการเดินทางอากาศ (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้แก่ (๑) ข้อบังคับคณะกรรมการการบินพลเรือน เรื่อง การปฏิเสธการรับขนส่งโดยสารและปฏิเสธการรับขนคนพิการ และ (๒) ข้อกำหนดคณะกรรมการการบินพลเรือน ว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่ผู้ดำเนินการเดินทางอากาศต้องจัดไว้ให้บริการผู้โดยสารที่เป็นคนพิการ โดยนำประเด็นปัญหาการให้บริการคนพิการของสายการบิน อาทิ (๑) การจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบินให้แก่คนพิการ (๒) การเดินทางของคนพิการโดยลำพัง (๓) การจำกัดจำนวนคนพิการต่อเที่ยวบิน (๔) การเข้าถึงเว็บไซต์และแอปพลิเคชันสายการบินของคนพิการ (๕) การกำหนดที่นั่งคนพิการและการเลือกที่นั่งของคนพิการ (๖) การเคลื่อนย้ายคนพิการที่ใช้วีลแชร์ขึ้นลงเครื่องบิน และ (๗) แนวทางการนำแบตเตอรี่สำหรับวีลแชร์ไฟฟ้าขึ้นเครื่องบิน เป็นต้น

เพื่อกำหนดมาตรฐานและแนวปฏิบัติของสายการบินในการให้บริการคนพิการ ให้มีความชัดเจน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยคำนึงถึงความต้องการจำเป็นของคนพิการแต่ละบุคคลหรือแต่ละประเภทความพิการ และเป็นไปในเชิงสร้างสรรค์

๒) กำกับ ติดตาม และประเมินผลการให้บริการของสายการบินให้เป็นไปตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติที่กำหนดข้างต้นอย่างเคร่งครัด

๒. กระทรวงคมนาคม ควรแก้ไขปรับปรุงกฎกระทรวงคมนาคมกำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. ๒๕๕๖ ซึ่งออกตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ เพื่อกำหนดให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลท่าอากาศยาน ได้แก่ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) กรมท่าอากาศยาน และหน่วยงานอื่นที่รับผิดชอบท่าอากาศยาน มีหน้าที่ต้องจัดบริการรถไฮลิฟท์ หรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวกอื่น ๆ ในการให้บริการคนพิการขึ้นลงเครื่องบินหรืออากาศยาน ซึ่งถือเป็นบริการที่ทำท่าอากาศยานต้องมีไว้สำหรับให้บริการคนพิการ เพื่อไม่ให้เป็นการกีดกันสายการบินและถูกผลกระทบกลับมาที่ผู้โดยสารคนพิการ

๓. สายการบิน ควรดำเนินการ ดังนี้

๑) ควรประชาสัมพันธ์ให้ผู้โดยสารได้รับทราบข้อมูลอย่างชัดเจนว่าสายการบินให้บริการเรื่องใดสำหรับคนพิการ อาทิ การให้ข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ของสายการบินที่ทุกคนรวมถึงคนพิการเข้าถึงได้โดยสะดวก เป็นต้น

๒) ควรเพิ่มช่องทางให้คนพิการสามารถแจ้งความต้องการบริการพิเศษ ตั้งแต่ขั้นตอนการจองบัตรโดยสารเครื่องบิน เช่นเดียวกับรูปแบบการสอบถามอาหารพิเศษเพิ่มเติม เพื่อเป็นข้อมูลให้สายการบินได้เตรียมบริการให้ตรงกับความต้องการจำเป็นของคนพิการ และไม่นำไปเป็นเหตุในการปฏิเสธการให้บริการคนพิการ

๓) ควรนำหลักการเข้าถึงโดยสะดวกถ้วนหน้า โดยวิธีการออกแบบที่เป็นสากล และเป็นธรรมเพื่อคนทั้งมวล (Universal Design : UD) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกหรือเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวก (Assistive Technology : AT) และการอำนวยความสะดวกที่สมเหตุสมผล (Reasonable Accommodation : RA) มาใช้ในการให้บริการของสายการบินสำหรับคนพิการ เพื่อรองรับสังคมสูงวัยและจำนวนคนพิการที่จะเพิ่มมากขึ้นในอนาคต ซึ่งจะช่วยให้ประเทศไทยได้เปรียบในการแข่งขันทั้งธุรกิจการบินและการท่องเที่ยว

๔) ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการคนพิการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อาทิ กรณีคนหูหนวกเดินทางด้วยกันจึงมีความจำเป็นที่ต้องการสื่อสารกันด้วยภาษามือ กรณีที่สายการบินแยกที่นั่งของคนหูหนวกที่เดินทางด้วยกันออกจากกัน ส่งผลให้คนหูหนวกไม่สามารถสื่อสารกับใครได้ รวมทั้งควรให้เข้าใจเกี่ยวกับภาษามือ เจตคติ และมุมมองต่อคนหูหนวก เพื่อให้รับรู้ว่าคุณหูหนวกมีข้อจำกัดเพียงไม่ได้ยินเสียง แต่กรณีฉุกเฉินคนหูหนวกก็สามารถช่วยเหลือคนอื่น และทำทุกอย่างได้ตามความสามารถของแต่ละบุคคล เช่นเดียวกับคนทั่วไป

(๔)

๔. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามข้อเสนอ ๑ - ๓ ควรให้คนพิการและองค์กรคนพิการได้เข้าไปมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่และมีประสิทธิผล (full and effective participation) เพื่อให้การกำหนดแนวทางการให้บริการหรือให้ความช่วยเหลือคนพิการได้ตรงตามความต้องการจำเป็นของคนพิการแต่ละบุคคล หรือคนพิการแต่ละประเภท เนื่องจากที่ผ่านมายังมีความเข้าใจผิดว่าคนพิการมีลักษณะและข้อจำกัดที่เหมือนกัน จึงทำให้ออกข้อกำหนดและแนวทางปฏิบัติการให้บริการและให้ความช่วยเหลือคนพิการทุกประเภทเป็นรูปแบบเช่นเดียวกันทั้งหมด อาทิ การให้บริการผู้โดยสารตาบอด สายการบินมักจะนำรถเข็นหรือวีลแชร์มารับ ซึ่งแท้จริงแล้วคนตาบอดสามารถเดินทางได้เอง แต่ความช่วยเหลือที่คนตาบอดต้องการ คือ บริการผู้นำทาง (Sighted Guide) เพื่อช่วยให้เดินทางได้รวดเร็วยิ่งขึ้น เป็นต้น

---

## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	(๑)
สารบัญ	(๕)
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ความเป็นมาของการพิจารณาศึกษา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการพิจารณาศึกษา	๓
๑.๓ ขอบเขตของการพิจารณาศึกษา	๓
๑.๔ วิธีการพิจารณาศึกษา	๔
๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๔
บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎี และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๕
๒.๑ แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	๕
๒.๑.๑ หลักการความเสมอภาคหรือหลักความเท่าเทียมกัน และการห้ามเลือกปฏิบัติตามอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ	๕
๒.๑.๒ หลักการให้บริการผู้โดยสารคนพิการตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ICAO	๕
๒.๑.๓ หลักความเสมอภาคของคนพิการในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ จากสภาพแวดล้อมตามอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ	๕
๒.๑.๔ หลักการการจัดสภาพแวดล้อมสาธารณะที่ทุกคนเข้าถึง และใช้ประโยชน์ได้ (Accessibility for All Act : AAA)	๖
๒.๒ กฎหมาย และงานวิชาการที่เกี่ยวข้อง	๖
๒.๒.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐	๖
๒.๒.๒ พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๖	๗
๒.๒.๓ กฎกระทรวงคมนาคม เรื่อง กำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. ๒๕๕๖	๗
๒.๒.๔ ประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสาร ที่ใช้บริการสายการบินของไทย พ.ศ. ๒๕๕๓	๘

## สารบัญ (ต่อ)

หน้า

๒.๒.๕	ข้อกำหนดสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ฉบับที่ ๑๗ ว่าด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการสำหรับคนโดยสารและสมาชิกลูกเรือในสนามบินที่ให้บริการสาธารณะ ลงวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๕๙	๘
๒.๒.๖	พระราชบัญญัติการเดินอากาศ (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ. ๒๕๖๒	๙
<b>บทที่ ๓</b>	<b>ผลการพิจารณาศึกษา</b>	<b>๑๑</b>
๓.๑	พิจารณาศึกษากรณีการเลือกปฏิบัติต่อคนหูหนวก ในการให้บริการของสายการบินเวียตเจ็ทแอร์ (Vietjet Air)	๑๑
๓.๑.๑	ความเป็นมาของการพิจารณาศึกษา	๑๑
๓.๑.๒	การดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง	๑๑
๓.๑.๓	ผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑๒
๓.๒	พิจารณาศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการให้บริการคนพิการ ของสายการบินภายในประเทศ	๑๓
๓.๒.๑	ความเป็นมาของการพิจารณาศึกษา	๑๓
๓.๒.๒	ข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑๔
๓.๒.๓	ข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ	๒๓
๓.๒.๔	ผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๒๕
<b>บทที่ ๔</b>	<b>บทสรุปและข้อเสนอแนะ</b>	<b>๒๙</b>
๔.๑	บทสรุป	๒๙
๔.๒	ข้อเสนอแนะ	๓๑
<b>บรรณานุกรม</b>		<b>๓๓</b>
<b>ภาคผนวก</b>		
<b>ภาคผนวก ก</b>	ประมวลภาพการประชุมและการจัดเสวนารับฟังความเห็นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
<b>ภาคผนวก ข</b>	- รายชื่อคณะกรรมการการพัฒนาสังคม และกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส วุฒิสภา - รายชื่อที่ปรึกษา ผู้ชำนาญการ นักวิชาการและเลขานุการประจำคณะกรรมการ - รายชื่อคณะกรรมการ - รายชื่อฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการการพัฒนาสังคม และกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส วุฒิสภา	

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑.๑ ความเป็นมาของการพิจารณาศึกษา

สิทธิในการเดินทางของคนพิการถือเป็นสิทธิพื้นฐานที่คนพิการต้องได้รับการคุ้มครอง ตามกฎหมาย และการเดินทางของคนพิการทางอากาศหรือเครื่องบิน ซึ่งเป็นระบบขนส่งสาธารณะ อีกรูปแบบหนึ่งที่คนพิการต้องได้รับการคุ้มครองเพื่อให้คนพิการได้เข้าถึงระบบการขนส่งทาง เครื่องบินได้เช่นเดียวกับคนทั่วไปและไม่ถูกเลือกปฏิบัติด้วยเหตุแห่งความพิการ ทั้งนี้ การให้บริการ ขนส่งทางอากาศของประเทศไทย ถือเป็นระบบขนส่งสาธารณะที่ดำเนินการภายใต้กฎหมาย การเดินทางอากาศ รวมทั้งต้องปฏิบัติตามอนุสัญญาว่าด้วยการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (The Convention on International Civil Aviation) ซึ่งประเทศไทยเข้าร่วมเป็นสมาชิกภาคีอนุสัญญา ดังกล่าว โดยมีองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (The International Civil Aviation Organization : ICAO) องค์การที่วางระเบียบ ข้อบังคับ สำหรับกิจกรรมการบินระหว่างประเทศ ให้มีความปลอดภัยสูงสุด รวมทั้งการพัฒนาเอกสารการเดินทางให้ได้มาตรฐาน เพื่อใช้ในการ ตรวจสอบความถูกต้องร่วมกันระหว่างหน่วยงานของประเทศต่าง ๆ และเพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิ ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินภายในประเทศไทย ได้มีประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓ เพื่อกำหนดมาตรการและแนวปฏิบัติของสายการบินเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้ บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศไว้สำหรับให้ผู้ประกอบใบอนุญาตของ ผู้ประกอบกิจการค้าขายในการเดินทางอากาศหรือสายการบินแบบประจำของไทยทุกรายปฏิบัติตาม โดยข้อ ๘ ได้กำหนดไว้เป็นการเฉพาะสำหรับกรณีผู้โดยสารเป็นเด็กอายุต่ำกว่า ๑๒ ปี (เดินทางโดยลำพัง) คนพิการ หรือบุคคลที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ สายการบินต้องปฏิบัติโดยให้บริการและดูแลเป็น กรณีพิเศษตามหลักปฏิบัติสากล และไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมไม่ว่าในกรณีใด ๆ นอกจากนี้ ยังมีกฎกระทรวงคมนาคม เรื่อง กำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่งเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ ประโยชน์ได้ พ.ศ. ๒๕๕๖ ซึ่งออกตามความในมาตรา ๓๗ แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนา คุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ ด้วย

หลักการความเสมอภาคหรือหลักความเท่าเทียมกัน และการห้ามเลือกปฏิบัติ ถือเป็นหลักสำคัญที่ถูกนำมาบรรจุไว้ในสนธิสัญญาระหว่างประเทศด้านสิทธิมนุษยชน รวมถึงอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ (Convention on the Rights of Persons with Disabilities : CRPD) ที่ถือเป็นอนุสัญญาด้านสิทธิมนุษยชนที่องค์การสหประชาชาติประกาศขึ้น เพื่อให้หลักประกันในสิทธิ เสรีภาพ และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ต่อคนพิการอย่างเสมอภาค กับคนทั่วไป ตลอดจนคุ้มครองและสนับสนุน (Protection and Advocacy) ให้คนพิการมีสิทธิ เสรีภาพในการเลือกกระทำการต่าง ๆ โดยปราศจากการเลือกปฏิบัติ ทั้งนี้ ประเทศไทยได้ให้สัตยาบัน เพื่อเข้าเป็นภาคีของ CRPD เมื่อวันที่ ๒๙ กรกฎาคม ๒๕๕๑ และหลักการสำคัญหนึ่งของ CRPD

ได้เน้นย้ำว่า “การอำนวยความสะดวกที่สมเหตุสมผลเป็นรายบุคคล” เพื่อเป็นหลักการสำคัญที่ส่งเสริมความเท่าเทียมและขจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ และเป็นหลักประกันขั้นพื้นฐานของการไม่เลือกปฏิบัติต่อคนพิการ นอกจากนี้ CRPD ยังได้ให้ความสำคัญต่อหลักการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ (Accessibility) จากสภาพแวดล้อมสาธารณะเพื่อช่วยคนพิการให้สามารถดำรงชีวิตได้โดยการพึ่งตนเอง และเป็นอิสระ (Independent Living : IL) มีส่วนร่วมในสังคมอย่างเต็มที่และเสมอภาคกับทุกคนในทุกด้านของการดำเนินชีวิต รวมทั้งช่วยคนพิการให้มีโอกาสเท่าเทียมกับทุกคนในพื้นที่ต่าง ๆ เช่น สุขภาพ การศึกษา การประกอบอาชีพหรือการทำงาน รวมถึงการร่วมกิจกรรมทางสังคม เป็นต้น นอกจากนี้ “การอำนวยความสะดวกที่สมเหตุสมผลที่เป็นรายบุคคล” ยังเป็นหลักการพื้นฐานหนึ่งที่สำคัญของ Accessibility ซึ่งประกอบด้วย (๑) การออกแบบเพื่อคนทั้งมวล (Universal Design : UD) (๒) เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก (Assistive Technology : AT) และ (๓) การอำนวยความสะดวกที่สมเหตุสมผล (Reasonable Accommodation : RA) ทั้งนี้ อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ “ข้อ ๔ พันธกรณีทั่วไป” กำหนดให้รัฐภาคีต้องดำเนินมาตรการที่เหมาะสมเพื่อขจัดการเลือกปฏิบัติเพราะเหตุแห่งความพิการโดยบุคคล องค์กร หรือวิสาหกิจเอกชนใด ๆ “ข้อ ๕ ความเท่าเทียมกันและการไม่เลือกปฏิบัติ” กำหนดให้รัฐภาคีต้องมีหลักประกันให้คนพิการได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ และ “ข้อ ๙ ความสามารถในการเข้าถึง” กำหนดให้รัฐภาคีจะต้องดำเนินมาตรการที่เหมาะสมให้คนพิการสามารถเข้าถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพ การขนส่ง สารสนเทศและการสื่อสาร รวมทั้งเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศและการสื่อสาร และสิ่งอำนวยความสะดวก

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ ยังได้รับรองหลักการความเสมอภาคและการห้ามเลือกปฏิบัติไว้ ตามมาตรา ๒๗ วรรคสาม “การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคล ไม่ว่าด้วยเหตุความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม หรือความคิดเห็นทางการเมืองอันไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ หรือเหตุอื่นใด จะกระทำมิได้” และมาตรา ๒๗ วรรคสี่ “มาตรการที่รัฐกำหนดขึ้นเพื่อขจัดอุปสรรคหรือส่งเสริมให้บุคคลสามารถใช้สิทธิหรือเสรีภาพ ได้เช่นเดียวกับบุคคลอื่น หรือเพื่อคุ้มครองหรืออำนวยความสะดวกให้แก่เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ หรือผู้ด้อยโอกาส ย่อมไม่ถือว่าเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมตามวรรคสาม”

พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ คือ กฎหมายที่ตราขึ้นเพื่อเป็นกฎหมายที่รับรองสิทธิประโยชน์และคุ้มครองคนพิการมิให้ถูกเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม รวมทั้งได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะและความช่วยเหลืออื่นจากรัฐ ตลอดจนให้รัฐต้องสงเคราะห์ ส่งเสริมให้คนพิการสามารถใช้สิทธิได้เช่นเดียวกับบุคคลอื่น เพื่อมีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึ่งตนเองได้ ซึ่งได้กำหนดบทบัญญัติเกี่ยวกับการห้ามเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ ได้ในมาตรา ๑๕ - มาตรา ๑๗

อย่างไรก็ตาม การใช้บริการของสายการบินภายในประเทศของคนพิการ ยังพบปัญหา และอุปสรรคหลายประการ เช่น ปัญหาขาดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการคนพิการ เพื่อเข้าถึงการเดินทางด้วยเครื่องบิน ปัญหาสายการบินปฏิเสธไม่ให้ผู้โดยสารคนพิการเดินทาง ปัญหาการจำกัดจำนวนผู้โดยสารพิการต่อเที่ยวบิน ปัญหาแนวปฏิบัติในการให้บริการคนพิการ ของสายการบินแตกต่างกัน เป็นต้น โดยสายการบินมักจะอ้างเหตุผลด้านความปลอดภัย ในการเดินทาง ส่งผลให้คนพิการได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถเดินทางด้วยสายการบินได้ รวมทั้ง ไม่ได้รับความสะดวกในการเดินทางด้วยสายการบินที่ให้บริการในประเทศ ซึ่งส่วนใหญ่มักเป็นสาย การบินต้นทุนต่ำ คนพิการที่ได้รับผลกระทบดังกล่าวเห็นว่าถูกเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมด้วยเหตุ แห่งความพิการจากการให้บริการของสายการบิน ซึ่งคนพิการได้ส่งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการถูกเลือก ปฏิบัติจากสายการบินไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งคณะกรรมการการพัฒนาสังคม และ กิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส วุฒิสภา เพื่อขอให้พิจารณาแก้ไข ปัญหาดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

คณะกรรมการการพัฒนาสังคมฯ ได้ตระหนักถึงความสำคัญต่อสิทธิการเดินทาง ของคนพิการทางอากาศหรือสายการบิน ซึ่งถือเป็นสิทธิพื้นฐานที่คนพิการจะต้องได้รับการคุ้มครอง ตามรัฐธรรมนูญและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และไม่ถูกเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมด้วยเหตุ แห่งความพิการ ดังนั้น เพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค และมีแนวทางการให้บริการ คนพิการของสายการบินที่ให้บริการภายในประเทศเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ตามหลักการอำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสารคนพิการ ตามหลักความปลอดภัยในการเดินทาง และตามหลักสิทธิ มนุษยชน ไม่สู้เสี่ยงต่อการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการ คณะกรรมการจึงมอบหมายให้คณะอนุ กรรมการกิจการคนพิการพิจารณาศึกษาสถานการณ์ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการ ให้บริการคนพิการของสายการบินภายในประเทศ เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ที่จะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบและยั่งยืน เสนอต่อวุฒิสภา รัฐบาล และหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาให้เกิดผลเป็นรูปธรรมต่อไป

## ๑.๒ วัตถุประสงค์ของการพิจารณาศึกษา

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาสถานการณ์ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการให้บริการคนพิการ ของสายการบินภายในประเทศ

๑.๒.๒ เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อการแก้ไขปัญหา อุปสรรค และกำหนด แนวทางการให้บริการคนพิการของสายการบินภายในประเทศ เสนอต่อวุฒิสภา รัฐบาล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาให้เกิดผลเป็นรูปธรรมต่อไป

## ๑.๓ ขอบเขตของการพิจารณาศึกษา

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา โดยเน้นการศึกษาข้อมูล สถานการณ์ ปัญหาและอุปสรรค ของคนพิการที่อ้างว่าถูกเลือกปฏิบัติด้วยเหตุแห่งความพิการในการให้บริการของสายการบิน ภายในประเทศ

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านระยะเวลา คณะกรรมการการพัฒนาสังคมฯ วุฒิสภา โดยคณะอนุกรรมการกิจการคนพิการ ดำเนินการพิจารณาศึกษา รวบรวมข้อมูล และรับฟังความคิดเห็นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ระหว่างเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๒ – เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๓

#### ๑.๔ วิธีการพิจารณาศึกษา

๑.๔.๑ ศึกษาจากข้อมูลโดยการประชุมร่วมกับบุคคลและผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลและแสดงความคิดเห็นในประเด็นต่าง ๆ ประกอบการพิจารณาศึกษา

๑.๔.๒ ศึกษาจากข้อมูล โดยการศึกษาและทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง อาทิ กฎหมาย เอกสารวิชาการ รายงานการวิจัย และบทความวิชาการ

#### ๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๕.๑ ได้รับทราบข้อมูลสถานการณ์ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการให้บริการคนพิการของสายการบินภายในประเทศ

๑.๕.๒ ได้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อการแก้ไขปัญหา อุปสรรค และกำหนดแนวทางการให้บริการคนพิการของสายการบินภายในประเทศ เสนอต่อวุฒิสภา รัฐบาล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาให้เกิดผลเป็นรูปธรรมต่อไป

## บทที่ ๒

### แนวคิด ทฤษฎี และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

#### ๒.๑ แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

๒.๑.๑ หลักการความเสมอภาคหรือหลักความเท่าเทียมกันและการห้ามเลือกปฏิบัติตามอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ

##### ข้อ ๒ บทนิยาม

คำว่า “การเลือกปฏิบัติเพราะเหตุแห่งความพิการ” หมายถึง ความแตกต่าง การกีดกัน หรือการจำกัดบนพื้นฐานของความพิการซึ่งมีความมุ่งประสงค์ หรือส่งผลให้เป็นการเสื่อมเสียหรือทำให้ไร้ผลซึ่งการยอมรับ การอุปถัมภ์หรือการใช้สิทธิมนุษยชนและเสรีภาพขั้นพื้นฐานทั้งปวงบนพื้นฐานที่เท่าเทียมกับบุคคลอื่นในด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ความเป็นพลเมืองหรือด้านอื่น รวมถึงการเลือกปฏิบัติในทุกรูปแบบ รวมทั้งการปฏิเสธการช่วยเหลือที่สมเหตุสมผล

##### ข้อ ๕ ความเท่าเทียมกันและการไม่เลือกปฏิบัติ

๑. รัฐภาคียอมรับว่าทุกคนมีความเท่าเทียมกันเบื้องต้นและภายใต้กฎหมายและมีสิทธิที่จะได้รับความคุ้มครองและสิทธิประโยชน์ที่เท่าเทียมกันตามกฎหมายโดยปราศจากการเลือกปฏิบัติใด ๆ

๒. ให้รัฐภาคีห้ามการเลือกปฏิบัติทั้งปวงเพราะเหตุแห่งความพิการและประกันให้คนพิการได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายอย่างเท่าเทียมและมีประสิทธิภาพจากการเลือกปฏิบัติด้วยเหตุทั้งปวง

๓. เพื่อเป็นการส่งเสริมความเท่าเทียมกันและจัดการเลือกปฏิบัติ ให้รัฐภาคีดำเนินขั้นตอนที่เหมาะสมทั้งปวงเพื่อประกันว่าจะจัดให้มีการช่วยเหลือที่สมเหตุสมผล

๔. มาตรการเฉพาะซึ่งจำเป็นในการเร่งหรือเพื่อให้บรรลุถึงความเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติแก่คนพิการต้องไม่ถือเป็นการเลือกปฏิบัติภายใต้เงื่อนไขของอนุสัญญานี้

#### ๒.๑.๒ หลักการให้บริการผู้โดยสารคนพิการตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ICAO

ข้อกำหนดของมาตรฐานองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (The International Civil Aviation Organization : ICAO) ได้กำหนดให้ผู้โดยสารคนพิการสามารถเข้าถึงการขนส่งอากาศยานได้ รัฐภาคีจะต้องตัดแปลงหรือปรับปรุงการให้บริการ รวมทั้งกำหนดว่า แม้ไม่มีการแจ้งล่วงหน้า สายการบินก็ต้องช่วยเหลือผู้โดยสารให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้

๒.๑.๓ ความเสมอภาคของคนพิการในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากสภาพแวดล้อมตามอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ

##### “ข้อ ๙ ความสามารถในการเข้าถึง

เพื่อให้คนพิการดำรงชีวิตอยู่ได้โดยอิสระและมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ในทุกด้านของการดำเนินชีวิต รัฐภาคีต้องดำเนินมาตรการที่เหมาะสมที่จะให้คนพิการสามารถเข้าถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ขนส่ง สารสนเทศและการสื่อสาร รวมทั้งเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศและการสื่อสาร และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงบริการอื่นที่เปิดหรือที่จัดให้แก่สาธารณะทั้งในเมืองและในชนบท

ทั้งนี้ บนพื้นฐานที่เท่าเทียมกับบุคคลอื่น มาตรการเหล่านี้ซึ่งรวมถึงการบ่งชี้ และการจัดอุปสรรค และข้อกีดกีดต่อความสามารถในการเข้าถึง”

กล่าวคือ CRPD กำหนดให้รัฐภาคีดำเนินมาตรการที่เหมาะสม โดยประกันว่าองค์กร ภาคเอกชนซึ่งจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่เปิดหรือจัดหาแก่สาธารณะจะคำนึงถึงแง่มุม ทุกด้านของการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการสำหรับคนพิการ

**๒.๑.๔ หลักการการจัดสภาพแวดล้อมสาธารณะที่ทุกคนเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ (Accessibility for All Act : AAA)**

รายงานการพิจารณาศึกษา เรื่อง การจัดสภาพแวดล้อมสาธารณะที่ทุกคนเข้าถึง และใช้ประโยชน์ได้ (Accessibility for All Act : AAA) ของคณะกรรมการการสังคม เด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส สภานิติบัญญัติแห่งชาติ ได้กำหนดหลักการ การจัดสภาพแวดล้อมสาธารณะที่ทุกคนเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ (Accessibility for All Act : AAA) หรือยุทธศาสตร์ AAA มีหลักการสำคัญ ๓ ประการ ได้แก่

(๑) การออกแบบที่เป็นสากล เป็นมิตร และเป็นธรรมเพื่อคนทั้งมวล (Universal Design : UD)

(๒) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกหรือเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก (Assistive Technology : AT)

(๓) การอำนวยความสะดวกที่สมเหตุสมผล (Reasonable Accommodation : RA)

ทั้งนี้ ยุทธศาสตร์ AAA ถือเป็นประเด็นที่มีความสำคัญและเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จ ต่อการขับเคลื่อนนโยบายในการพัฒนาประเทศในทุกมิติ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม ท่องเที่ยว วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม เป็นกุญแจสำคัญในการสร้างสังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน (Inclusive Society) และสอดคล้องกับบทบัญญัติของอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ เรื่องความเสมอภาคของคนพิการในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากสภาพแวดล้อม โดย “สภาพแวดล้อม” นอกจากจะหมายถึงอาคาร สถานที่ หรือสิ่งของที่จับต้องได้เป็นรูปธรรมแล้ว ยังหมายรวมถึงบริการ การสื่อสาร ข้อมูลข่าวสารและองค์ความรู้ด้วย

## ๒.๒ กฎหมาย และงานวิชาการที่เกี่ยวข้อง

### ๒.๒.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐

มาตรา ๒๗ วรรคสาม การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคล ไม่ว่าด้วย เหตุความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม หรือความคิดเห็นทางการเมืองอันไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญหรือเหตุอื่นใด จะกระทำมิได้

๒.๒.๒ พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๖

มาตรา ๑๕ การกำหนดนโยบาย กฎ ระเบียบ มาตรการ โครงการ หรือวิธีปฏิบัติของหน่วยงานของรัฐ องค์กรเอกชน หรือบุคคลใดในลักษณะที่เป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการจะกระทำมิได้

การกระทำในลักษณะที่เป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการตามวรรคหนึ่งให้หมายความรวมถึงการกระทำหรืองดเว้นกระทำการที่แม้จะมีได้มุ่งหมายให้เป็นการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการโดยตรง แต่ผลของการกระทำนั้นทำให้คนพิการต้องเสียสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับเพราะเหตุแห่งความพิการด้วย

การเลือกปฏิบัติที่มีเหตุผลทางวิชาการ จารีตประเพณี หรือประโยชน์สาธารณะสนับสนุนให้กระทำได้ตามความจำเป็นและสมควรแก่กรณีไม่ถือเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมตามวรรคหนึ่งและวรรคสอง แต่ผู้กระทำการนั้นจะต้องจัดให้มีมาตรการช่วยเหลือเยียวยาหรือรักษาซึ่งสิทธิหรือประโยชน์แก่คนพิการตามความจำเป็นเท่าที่จะกระทำได้

มาตรา ๑๖ คนพิการที่ได้รับหรือจะได้รับความเสียหายจากการกระทำในลักษณะที่เป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการตามมาตรา ๑๕ มีสิทธิร้องขอต่อคณะกรรมการให้มีคำสั่งเพิกถอนการกระทำหรือห้ามมิให้กระทำการนั้นได้ คำสั่งของคณะกรรมการให้เป็นที่สุด

การร้องขอตามวรรคหนึ่ง ไม่เป็นการตัดสิทธิผู้ร้องในอันที่จะฟ้องเรียกค่าเสียหายฐานละเมิดต่อศาลที่มีเขตอำนาจ โดยให้ศาลมีอำนาจกำหนดค่าเสียหายอย่างอื่น อันมิใช่ตัวเงินให้แก่คนพิการที่ถูกเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมได้ และหากการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการนั้นเป็นการกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง ศาลจะกำหนดค่าเสียหายในเชิงลงโทษให้แก่คนพิการไม่เกินสี่เท่าของค่าเสียหายที่แท้จริงด้วยก็ได้

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการร้องขอ การรวบรวมพยานหลักฐาน การไกล่เกลี่ยและการวินิจฉัยตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดซึ่งคณะกรรมการอาจจัดให้มีคณะอนุกรรมการขจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการปฏิบัติหน้าที่แทนได้ ทั้งนี้ องค์ประกอบ คุณสมบัติและลักษณะต้องห้าม การดำรงตำแหน่งและการพ้นจากตำแหน่ง อำนาจหน้าที่ และคำตอบแทนของคณะอนุกรรมการหรือผู้ไกล่เกลี่ย ให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการกำหนด

มาตรา ๑๗ ในการใช้สิทธิตามมาตรา ๑๖ คนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการอาจขอให้องค์กรด้านคนพิการที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ร้องขอหรือฟ้องคดีแทนได้

การฟ้องคดีตามมาตรา ๑๖ วรรคสอง ไม่ว่าคนพิการเป็นผู้ฟ้องเองหรือองค์กรด้านคนพิการที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ฟ้องแทน ให้ได้รับยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียม

๒.๒.๓ กฎกระทรวงคมนาคม เรื่อง กำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. ๒๕๕๖

“ข้อ ๑๐ อากาศยานขนส่งตามข้อ ๔ (๖) ให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือ บริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

(๑) ลิฟต์แบบแทนยกสำหรับนำพาคนพิการหรือรถเข็นคนพิการขึ้นและลงจาก  
อากาศยาน

(๒) ที่นั่งสำหรับคนพิการ

(๓) ห้องน้ำสำหรับคนพิการ

(๔) ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ

(๕) คู่มือแนะนำการใช้บริการอากาศยานสำหรับคนพิการแต่ละประเภท

(๖) คู่มือการให้ความช่วยเหลือแก่คนพิการแต่ละประเภทสำหรับเจ้าหน้าที่ดูแล  
ประจำอากาศยานและเจ้าหน้าที่ให้บริการภาคพื้นของอากาศยานนั้น

(๗) คู่มือแปลภาษาหรือป้ายสัญลักษณ์ภาษาสำหรับเจ้าหน้าที่ดูแลประจำอากาศยาน  
เพื่อใช้สื่อสารกับคนพิการ

(๘) การประกาศเตือนสำหรับคนพิการทางการเห็น และตัวอักษรไฟวิ่งหรือป้าย  
แสดงความหมายสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

(๙) เจ้าหน้าที่ดูแลประจำอากาศยานและเจ้าหน้าที่ให้บริการภาคพื้นของอากาศยาน  
นั้น ซึ่งผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของคนพิการแต่ละประเภทอย่างน้อย  
หนึ่งคนเพื่อให้บริการคนพิการ

ลักษณะของอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไป  
ตามรายการอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการสำหรับอากาศยานขนส่งที่กำหนดในบัญชี  
ท้ายกฎกระทรวงนี้”

**๒.๒.๔** ประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการ  
สายการบินของไทย พ.ศ. ๒๕๕๓

“ในกรณีผู้โดยสารเป็นเด็กอายุต่ำกว่า ๑๒ ปี (เดินทางโดยลำพัง) คนพิการ หรือบุคคล  
ที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ สายการบินต้องปฏิบัติโดยให้บริการและดูแลเป็นกรณีพิเศษ  
ตามหลักปฏิบัติสากล และไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมไม่ว่าในกรณีใด ๆ หากสายการบินได้ปฏิเสธ  
การขนส่ง ยกเลิกเที่ยวบิน หรือทำการบินล่าช้าไม่ว่าเป็นเวลาอย่างน้อยเพียงใด สายการบิน  
ต้องให้บริการและดูแลแก่ผู้โดยสารดังกล่าวโดยไม่ชักช้า”

**๒.๒.๕** ข้อกำหนดสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ฉบับที่ ๑๗ ว่าด้วย  
สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการสำหรับคนโดยสารและสมาชิกลูกเรือในสนามบินที่ให้บริการ  
สาธารณะ ลงวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๕๙

“กำหนดหน้าที่ของสนามบินที่ให้บริการสาธารณะเกี่ยวกับการบริการต่อบุคคล  
ที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ โดยกำหนดให้ต้องมีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก  
บริการ และบุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรมเพื่อช่วยเหลือ ตลอดจนการบำรุงรักษาสิ่งอำนวยความสะดวก  
ความเสถียรนั้น ตามหลักเกณฑ์และวิธีการตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพ  
ชีวิตคนพิการ”

๒.๒.๖ พระราชบัญญัติการเดินอากาศ (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

“มาตรา ๔๑/๑๓๓ กิจการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์เป็นกิจการขนส่งสาธารณะ ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการการบินพลเรือนตามมาตรา ๔๑/๑๒๕ ซึ่งเป็นผู้ประกอบกิจการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์และผู้ดำเนินการเดินอากาศต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตตามมาตรา ๔๑/๑๒๖ จะปฏิเสธการรับขนผู้โดยสารไม่ได้ เว้นแต่เพื่อประโยชน์แห่งความปลอดภัยหรือการรักษาความปลอดภัย หรือเป็นกรณีตามที่กำหนดในข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน

ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการการบินพลเรือนตามมาตรา ๔๑/๑๒๕ ซึ่งเป็นผู้ประกอบกิจการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์และผู้ดำเนินการเดินอากาศต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตตามมาตรา ๔๑/๑๒๖ มีสิทธิปฏิเสธการรับขนผู้โดยสาร สัมภาระ และของที่ผู้โดยสารหรือผู้ตราส่งไม่ยินยอม ให้ตรวจค้นหรือไม่ผ่านการตรวจค้นเพื่อการรักษาความปลอดภัยตามพระราชบัญญัตินี้ รวมทั้งผู้โดยสาร ที่มีความประพฤติหรือมีประวัติว่าประพฤติน่าไม่เรียบร้อยในระหว่างการโดยสารอากาศยาน

ห้ามมิให้ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการการบินพลเรือนตามมาตรา ๔๑/๑๒๕ ซึ่งเป็นผู้ประกอบกิจการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์และผู้ดำเนินการเดินอากาศต่างประเทศที่ได้รับอนุญาต ตามมาตรา ๔๑/๑๒๖ ปฏิเสธการรับขนคนพิการตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ เว้นแต่เป็นกรณีตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสองหรือตามที่กำหนดในข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน”

บทที่ ๓  
ผลการพิจารณาศึกษา

๓.๑ พิจารณาศึกษากรณีการเลือกปฏิบัติต่อคนหูหนวกในการให้บริการของสายการบินเวียตเจ็ทแอร์ (Vietjet Air)

๓.๑.๑ ความเป็นมาของการพิจารณาศึกษา

สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย ได้มีหนังสือขอให้คณะกรรมการการพัฒนาศักยภาพ และกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส วุฒิสภา พิจารณาศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญห การณ์การเลือกปฏิบัติต่อคนหูหนวกในการให้บริการของสายการบินเวียตเจ็ทแอร์ (Vietjet Air) กรณีสายการบินแยกที่นั่งของคนพิการทางการได้ยินที่เดินทางเป็นครอบครัว โดยไม่แจ้งล่วงหน้า เป็นเหตุให้ผู้เดินทางจำนวน ๑ ครอบครัว ซึ่งเป็นบิดา มารดา และบุตรไม่ได้นั่งด้วยกัน โดยสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทยเห็นว่า เหตุการณ์ดังกล่าวเป็นการกระทำที่ส่งผลกระทบต่อจิตใจและ ความสุขของครอบครัวในการเดินทางอันเป็นผลกระทบจากนโยบายของสายการบินที่เลือกปฏิบัติ ปราศจากองค์ความรู้ที่ถูกต้องในการปฏิบัติต่อผู้เดินทางที่เป็นคนหูหนวก และขาดประสิทธิภาพ ในการบริการ รวมถึงการสื่อสารระหว่างผู้เดินทาง ซึ่งสายการบินเวียตเจ็ทแอร์ควรแสดงความรับผิดชอบต่อ จึงขอให้คณะกรรมการการพัฒนาศักยภาพฯ พิจารณากรณีดังกล่าวเพื่อแก้ไขผลกระทบที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ คณะกรรมการการพัฒนาศักยภาพฯ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าเรื่องดังกล่าวอยู่ในหน้าที่ และอำนาจของคณะอนุกรรมการกิจการคนพิการ จึงมอบหมายให้คณะอนุกรรมการกิจการคนพิการ พิจารณาศึกษารวบรวมข้อมูลเบื้องต้น แล้วรายงานผลการพิจารณาต่อคณะกรรมการการพัฒนาศักยภาพฯ

๓.๑.๒ การดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง

๑) สายการบินเวียตเจ็ทแอร์ (Vietjet Air) : ได้นำส่งข้อมูลกรณีการจัดแยก ที่นั่งให้กับผู้โดยสารพิการทางการได้ยินที่เดินทางเป็นครอบครัว ประเด็นปัญหากรณีที่ได้พิจารณาดังกล่าว เป็นกรณีที่ผู้โดยสารและครอบครัวประกอบด้วย บิดาและมารดาซึ่งเป็นคนหูหนวก โดยมีบุตรซึ่งเป็นผู้เยาว์ รวม ๓ ท่าน ได้แสดงตนเพื่อลงทะเบียนขึ้นเครื่อง ณ สนามบินเชียงใหม่ ทางพนักงานภาคพื้นดินได้ชี้แจง เกี่ยวกับกฎระเบียบของบริษัทฯ กรณีการเดินทางของผู้โดยสารที่มีอายุต่ำกว่า ๑๒ ปี (ผู้เยาว์) ซึ่งจำเป็นต้อง เดินทางพร้อมกับผู้โดยสารที่มีอายุ ๑๘ ปีขึ้นไป และมีความพร้อมให้การช่วยเหลือในกรณีฉุกเฉินตาม คำแนะนำของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จึงเป็นเหตุให้พนักงานไม่สามารถละเลยเหตุผลด้านความปลอดภัยให้ผู้โดยสารทั้ง ๓ ท่านนั่งติดได้ โดยได้ให้ความช่วยเหลือด้วยการประกาศหาอาสาสมัคร จากผู้โดยสารท่านอื่นมานั่งข้างกับบุตรซึ่งเป็นผู้เยาว์และมารดา (คนหูหนวก) และได้ให้บิดา (คนหูหนวก) นั่งในแถวถัดไป สำหรับแนวทางการปฏิบัติต่อผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ โดยเฉพาะผู้โดยสาร ที่มีข้อจำกัดทางการได้ยิน นั้น ทางบริษัทฯ ไม่ได้มีข้อจำกัดในการเดินทางแต่อย่างใด และยินดีให้ความช่วยเหลืออย่างสุดความสามารถเพื่อให้มั่นใจว่าผู้โดยสารจะได้รับความสะดวกสบาย และยังคงไว้ซึ่งความปลอดภัยสูงสุดตลอดการเดินทาง แต่สืบเนื่องจากกรณีนี้มีเรื่องการเดินทางของผู้โดยสาร อายุต่ำกว่า ๑๒ ปีด้วย จึงเป็นเหตุให้ต้องมีการปฏิบัติตามขั้นตอนดังกล่าวข้างต้น ซึ่งอาจทำให้ผู้โดยสาร

เกิดความไม่พอใจการบริการ ทั้งนี้ สายการบินได้ติดต่อผู้โดยสารครอบครัวดังกล่าวผ่านทางอีเมลเพื่อขอภัยและชี้แจงถึงเหตุผลของขั้นตอนด้านความปลอดภัยต่าง ๆ เป็นที่เรียบร้อย

๒) คณะอนุกรรมการกิจการคนพิการ : ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า การจัดบริการแยกที่นั่งให้กับผู้โดยสารพิการทางการได้ยินที่เดินทางเป็นครอบครัวของสายการบินเวียตเจ็ทแอร์ (Vietjet Air) เป็นทั้งประเด็นการให้บริการคนพิการและการให้บริการเด็กที่สายการบินต้องให้การดูแลเป็นพิเศษ จึงถือเป็นปัญหาด้านการจัดการของสายการบินที่พนักงานสายการบินมักอ้างเหตุผลด้านความปลอดภัย แต่ปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นในเที่ยวบินขากลับของสายการบินเวียตเจ็ทแอร์ ในขณะที่เที่ยวบินขาไปโดยสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ไม่ได้เกิดปัญหาการจัดที่นั่งดังกล่าวแต่อย่างใด ทั้งนี้ สายการบินสามารถจัดการโดยให้ผู้โดยสารซึ่งเดินทางมาทั้งครอบครัวได้นั่งด้วยกันโดยให้เด็กนั่งริมสุด เพื่อให้พนักงานสายการบินสามารถให้ความช่วยเหลือเด็กได้ ในขณะที่เด็กก็ยังสามารถสื่อสารและอยู่กับการดูแลของพ่อแม่ได้ด้วย ซึ่งพ่อแม่ที่เป็นคนพิการมีสิทธิดูแลลูกของตนตามข้อบทที่ ๒๓ ของอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ (Convention on the Rights of Persons with Disabilities : CRPD) ดังนั้น ปัญหาการจัดบริการแยกที่นั่ง รวมทั้งปัญหาการจัดการของสายการบินในการให้บริการคนพิการอื่น ๆ เช่น การหาอาสาสมัครมาดูแลคนพิการโดยที่คนพิการไม่ได้ยินยอม แนวปฏิบัติของพนักงานสายการบินบนอากาศยานกับแนวปฏิบัติบนเครื่องบินไม่เหมือนกันเมื่อขึ้นไปบนเครื่องบางครั้งมีการเปลี่ยนแปลงโดยดุลยพินิจของกัปตันที่ควบคุมเครื่องบิน เป็นต้น ต้องมีการพูดคุยหารือร่วมกันของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อหาแนวทางแก้ไขร่วมกัน ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ต่อการกำหนดแนวทางการให้บริการคนพิการของสายการบินให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และเพื่อให้การให้บริการคนพิการเป็นไปตามหลักการอำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสาร หลักความปลอดภัยในการเดินทาง หลักสิทธิมนุษยชน และเป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศ ดังนั้น จึงเห็นควรเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมกับคณะอนุกรรมการเพื่อให้ข้อมูล ปัญหา อุปสรรค และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันต่อแนวทางการให้บริการคนพิการของสายการบินต่อไป

### ๓.๑.๓ ผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑) คณะอนุกรรมการกิจการคนพิการได้เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสายการบินเวียตเจ็ทแอร์ (Vietjet Air) เข้าร่วมประชุมกับคณะอนุกรรมการ เพื่อให้ข้อมูล ปัญหา อุปสรรค และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันต่อแนวทางการให้บริการคนพิการของสายการบินต่อไป โดยสายการบินเวียตเจ็ทแอร์ ได้ให้ข้อมูลต่อกรณีดังกล่าวข้างต้นว่าสายการบินได้มีการพิจารณาปรับเพิ่มการให้บริการกรณีคนพิการที่เดินทางกันเป็นครอบครัวในข้อปฏิบัติใหม่ของสายการบินโดยให้คนพิการสามารถนั่งติดกันได้ เพื่อสนับสนุนการเดินทางของคนพิการที่เดินทางกันเป็นครอบครัวกับสายการบิน

๒) สายการบินเวียตเจ็ทแอร์ ได้รายงานความคืบหน้าในการดำเนินงานและแนวทางการให้บริการ โดยเฉพาะเรื่องการจัดสรรที่นั่งให้กับผู้โดยสารที่มีข้อจำกัดทางการได้ยิน ดังกรณีศึกษาที่ได้นำมาปรึกษาในที่ประชุม รวมถึงผู้โดยสารที่มีข้อจำกัดทางการมองเห็นนั้น โดยสายการบินได้ดำเนินการเปลี่ยนแปลงระเบียบการปฏิบัติงานเป็นที่เรียบร้อย โดยจากเดิมที่อนุญาตให้ผู้ที่มีข้อจำกัดดังกล่าว นั่งแถวละ ๑ คนบริเวณริมหน้าต่างเท่านั้น ซึ่งปัจจุบันได้อนุญาตให้ที่นั่งแถวละ ๒ ที่นั่งติดกันบริเวณริมหน้าต่างและแถวกลาง และอนุญาตให้ที่นั่งแถวเดียวกันทั้ง ๓ คน ในกรณีที่ผู้โดยสารที่มีข้อจำกัดทางการได้ยินเดินทางไปเป็นครอบครัว อย่างไรก็ตาม หากเป็นกรณี

ที่มีผู้โดยสารเด็กอายุต่ำกว่า ๑๒ ปี ร่วมเดินทางด้วยกรณีศึกษานั้น บริษัทยังจำเป็นต้องให้มีผู้โดยสารท่านอื่นที่มีความพร้อมทางด้านร่างกาย นั่งติดกับผู้โดยสารเด็ก ด้วยเหตุผลด้านความปลอดภัยในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน สำหรับการดำเนินการอื่น ๆ เพื่อพัฒนาการบริการให้รองรับการเดินทางของคนพิการ เช่น เว็บไซต์ และแอปพลิเคชันในการทำการสำรองบัตรโดยสาร รวมถึงรถเข็นไฟฟ้าที่ใช้พลังงานจากแบตเตอรี่ ดังความละเอียดแจ้งไว้ในสรุปผลการพิจารณาศึกษา เรื่อง ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการให้บริการคนพิการของสายการบิน ร่วมกับคณะอนุกรรมการกิจการคนพิการ ในคณะกรรมการการพัฒนาลำดับ และกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส วุฒิสภา โดยสายการบินอยู่ระหว่างการดำเนินงานและกำหนดแนวทางการปฏิบัติเพื่อให้ใช้งานอำนวยความสะดวกต่อคนพิการโดยเร็วต่อไป

๓) คณะอนุกรรมการกิจการคนพิการพิจารณาแล้วเห็นว่าสายการบินเวียดเจ็ทแอร์ ได้มีการดำเนินการปรับปรุงแนวทางการให้บริการคนพิการในเบื้องต้นแล้ว อย่างไรก็ตาม แนวปฏิบัติกรณีที่มีผู้โดยสารเด็กอายุต่ำกว่า ๑๒ ปี เดินทางพร้อมพ่อแม่และแม่ที่เป็นคนหูหนวกนั้น สายการบินยืนยันว่ายังมีแนวปฏิบัติที่จำเป็นต้องให้มีผู้โดยสารคนอื่นที่มีความพร้อมทางด้านร่างกายนั่งติดกับผู้โดยสารเด็ก คณะอนุกรรมการได้พิจารณาเห็นว่ากรณีดังกล่าวแนวปฏิบัติของสายการบินอื่นไม่ได้แยกที่นั่งพ่อแม่และแม่ซึ่งเป็นคนหูหนวกที่เดินทางพร้อมลูกที่อายุต่ำกว่า ๑๒ ปี เช่นเดียวกับสายการบินเวียดเจ็ทแอร์ ดังนั้นเพื่อให้เกิดความชัดเจนว่าแนวปฏิบัติดังกล่าวถือเป็นการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการและขัดต่ออนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการหรือไม่ จึงเห็นควรส่งเรื่องดังกล่าวให้สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ในฐานะหน่วยงานของรัฐซึ่งมีหน้าที่กำกับดูแลกิจการการบินของประเทศไทยได้พิจารณาแนวปฏิบัติของสายการบินเวียดเจ็ทแอร์ว่า เป็นไปตามหลักการบินสากลและเป็นแนวปฏิบัติที่ถือเป็นการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการหรือไม่ ต่อไป รวมทั้งเห็นควรส่งเรื่องดังกล่าวต่อกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (พก.) ในฐานะหน่วยงานซึ่งมีภารกิจสำคัญในการส่งเสริมให้คนพิการเข้าถึงสิทธิและสวัสดิการได้อย่างเท่าเทียมและไม่ถูกเลือกปฏิบัติต่อไป

### ๓.๒ พิจารณาศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการให้บริการคนพิการของสายการบินภายในประเทศ \*

#### ๓.๒.๑ ความเป็นมาของการพิจารณาศึกษา

ตามที่คณะอนุกรรมการกิจการคนพิการ ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการการพัฒนาลำดับ วุฒิสภาให้พิจารณาศึกษากรณีการจัดบริการแยกที่นั่งให้กับผู้โดยสารพิการทางการได้ยินที่เดินทางโดยครอบครัวของสายการบินเวียดเจ็ทแอร์ (Vietjet Air) แล้วเห็นว่ากรณีดังกล่าว ถือเป็นปัญหาหนึ่งในการให้บริการคนพิการของสายการบินที่ยังขาดความเข้าใจต่อการให้บริการคนพิการ และเพื่อประโยชน์ต่อการกำหนดแนวทางการให้บริการคนพิการของสายการบินให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ตามหลักการอำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสาร หลักความปลอดภัยในการเดินทาง และหลักสิทธิมนุษยชน เห็นควรเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมกับคณะอนุกรรมการ เพื่อให้ข้อมูล และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันต่อแนวทางการให้บริการคนพิการ

\* สรุปผลการพิจารณาศึกษา เรื่อง ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการให้บริการคนพิการของสายการบินของคณะอนุกรรมการกิจการคนพิการ ในคณะกรรมการการพัฒนาลำดับ และกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส เมื่อวันที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๖๓

ของสายการบิน นอกจากนี้ ที่ผ่านมามีคณะกรรมการกิจการคนพิการ ในสมัยสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ได้มีการพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากคนพิการต่อกรณีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการสายการบิน ต้นทุนต่ำโดยอ้างเหตุแห่งความพิการ โดยได้เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาประชุมหารืออย่างต่อเนื่อง และพบประเด็นปัญหาการเดินทางโดยเครื่องบินของคนพิการ อาทิ (๑) สายการบินไม่จำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบินให้แก่คนพิการ (๒) สายการบินไม่ให้คนพิการเดินทางและยกเลิกบัตรโดยสารเครื่องบินของคนพิการ (๓) สายการบินไม่ให้คนพิการเดินทางโดยลำพังต้องมีคนเดินทางด้วย (๔) สายการบินจำกัดจำนวนผู้โดยสารซึ่งเป็นคนพิการต่อเที่ยวบิน (๕) สายการบินจำกัดสิทธิในการเลือกที่นั่งของคนพิการ และ (๖) สายการบินไม่ให้บริการอำนวยความสะดวกในการขึ้นลงเครื่องบินสำหรับคนพิการที่นั่งรถวีลแชร์ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันปัญหาและอุปสรรคของคนพิการในการใช้บริการจากสายการบินของคนพิการก็ยังคงเกิดขึ้น ดังนั้น เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสายการบินที่ให้บริการเส้นทางบินในประเทศไทยมีความเข้าใจตรงกัน และมีแนวทางการให้บริการคนพิการไปในทิศทางเดียวกัน ไม่เกิดความลักลั่นกัน จึงเห็นควรเชิญผู้แทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมจำนวน ๙ หน่วยงาน ได้แก่ (๑) สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (๒) กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (๓) องค์กรด้านคนพิการ (๔) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน) (๕) บริษัท ไทยสมายล์ แอร์เวย์ จำกัด (๖) บริษัท ไทย ไลออน แมนทรี จำกัด (๗) บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด (๘) บริษัท ไทย เวียดเจ็ท แอร์ จอยท์ สต็อค จำกัด และ (๙) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

### ๓.๒.๒ ข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

#### ๑) สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

(๑) สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย มีหน้าที่และอำนาจในการกำกับดูแล และควบคุมกิจการการบินพลเรือนในประเทศไทย ใน ๓ ส่วนสำคัญ ได้แก่ (๑) ความปลอดภัย (Safety) (๒) การรักษาความปลอดภัย (Security) (๓) การอำนวยความสะดวกในการบินพลเรือน

(๒) พระราชบัญญัติการเดินอากาศ (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งมีบทบัญญัติกำหนดห้ามมิให้สายการบินจะปฏิเสธการรับขบวนผู้โดยสาร รวมทั้งมีบทบัญญัติห้ามปฏิเสธการรับขบวนคนพิการ เว้นแต่เพื่อประโยชน์แห่งความปลอดภัยหรือการรักษาความปลอดภัย หรือเป็นกรณีตามที่กำหนดใน ข้อบังคับของ คณะกรรมการการบินพลเรือน ตามมาตรา ๔๑/๑๓๓ ทั้งนี้ คณะกรรมการการบินพลเรือนได้มีแผนออกอนุบัญญัติซึ่งกฎหมายดังกล่าวได้ให้อำนาจไว้ จำนวน ๒ ฉบับ ได้แก่ (๑) ข้อบังคับคณะกรรมการการบินพลเรือน เรื่อง การปฏิเสธการรับขบวนผู้โดยสารและปฏิเสธการรับขบวนคนพิการ ขณะนี้ร่างเสร็จแล้วอยู่ระหว่างฝ่ายกฎหมายตรวจพิจารณา และ (๒) ข้อบังคับคณะกรรมการการบินพลเรือนว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องจัดไว้ให้บริการผู้โดยสารที่เป็นคนพิการ อยู่ระหว่างการร่าง โดยข้อกำหนดนี้อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของฝ่ายมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกในการบินพลเรือน ในการยกร่างข้อกำหนดดังกล่าว ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการโดยสารของผู้โดยสารซึ่งเป็นคนพิการ ทั้งนี้ คาดว่าจะออกอนุบัญญัติทั้ง ๒ ฉบับ มาใช้บังคับได้ในปี ๒๕๖๓ อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยยังไม่ได้ออกคู่มือหรือแนวปฏิบัติในการอำนวยความสะดวกและการปฏิบัติต่อผู้โดยสารคนพิการ โดยแต่ละสายการบินจะเป็นผู้ออกข้อกำหนดแนวทางการปฏิบัติต่อผู้โดยสาร รวมทั้งคู่มือและเงื่อนไขในการให้บริการคนพิการ

(๓) กฎกระทรวงคมนาคมกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. ๒๕๕๖ ซึ่งออกตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ กำหนดให้สายการบินเป็นผู้จัดให้มีบริการรถโฮลิฟท์ ทั้งนี้ การกำหนดให้สายการบินเป็นผู้ให้บริการดังกล่าวอาจจะเป็นภาระของสายการบินมากเกินไป ควรเป็นหน้าที่ของท่าอากาศยาน ต้องรับผิดชอบให้บริการดังกล่าว อย่างไรก็ตาม แม้ปัจจุบัน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หรือ AOT มีบริการรถโฮลิฟท์ในท่าอากาศยานหลายแห่ง อาทิ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานภูเก็ต แต่ก็ไม่ได้ให้บริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย มีการเรียกเก็บค่าบริการจากสายการบิน ประมาณ ๓,๐๐๐ – ๕,๐๐๐ บาท ต่อครั้ง ซึ่งอาจจะไม่เป็นธรรมต่อสายการบิน เนื่องจากท่าอากาศยานหรือสนามบินมีหน้าที่ให้บริการผู้โดยสารเช่นกัน และสายการบินต้นทุนต่ำส่วนใหญ่ก็มักจะบินในจังหวัดที่มีสนามบินขนาดเล็กที่ไม่มีอาคารเทียบเครื่องบิน (งวงช้าง) และไม่มีทางลาดหรือแลมป์ให้บริการ ดังนั้น จึงเสนอให้แก้ไขกฎกระทรวงดังกล่าว เพื่อกำหนดให้ท่าอากาศยานหรือสนามบินมีหน้าที่จัดบริการรถโฮลิฟท์หรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการคนพิการขึ้นลงเครื่องบินหรืออากาศยานให้ชัดเจน

## ๒) สมาคมสภาคนพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทย

สมาคมได้รวบรวมปัญหาและอุปสรรคของคนพิการในการใช้บริการสายการบิน รวมทั้งศึกษาข้อมูลจากรายงานผลการพิจารณาศึกษาของคณะอนุกรรมการกิจการคนพิการ เรื่อง ปัญหาและอุปสรรคของคนพิการในการใช้บริการจากสายการบินต้นทุนต่ำ และรายงานผลการพิจารณาศึกษาของคณะกรรมการสังคม กิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส สภานิติบัญญัติแห่งชาติ เรื่อง ประเด็นการจัดสภาพแวดล้อมสาธารณะที่ทุกคนเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ (Accessibility for All Act : AAA) สรุปได้ ดังนี้

(๑) บ่อเกิดของปัญหาและอุปสรรคของคนพิการในการเข้าถึงบริการของสายการบิน เนื่องจากสายการบินมิได้คำนึงถึงการออกแบบที่เป็นสากลและเป็นธรรมเพื่อคนทั้งมวล และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกหรือเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก (Assistive Technology)

(๒) สายการบินมีการกระทำที่มีลักษณะถือเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ ทั้งการกำหนดนโยบาย กฎ ระเบียบ มาตรการ โครงการ รวมทั้งวิถีปฏิบัติของสายการบินที่มีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ อาทิ

๑. สายการบินไม่จำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบินให้แก่คนพิการที่สำรองบัตรโดยสารผ่านทางโทรศัพท์ และปฏิเสธไม่ให้คนพิการเดินทางโดยลำพังต้องมีคนเดินทางไปพร้อมด้วย

๒. สายการบินจำกัดจำนวนผู้โดยสารซึ่งเป็นคนพิการต่อเที่ยวบิน

๓. สายการบินจำกัดสิทธิในการเลือกที่นั่งของคนพิการ

๔. สายการบินไม่ให้คนพิการที่ใช้เก้าอี้เข็นนำแบตเตอรี่วีลแชร์ไฟฟ้าขึ้นเครื่องบิน ทั้งนี้ ข้อกำหนดว่าด้วยการบินทั้งของไทยและต่างประเทศไม่ได้มีข้อกำหนดเรื่องห้ามนำแบตเตอรี่ซึ่งเป็นอุปกรณ์ช่วยเหลือคนพิการขึ้นเครื่องบิน

(ก) การอำนวยความสะดวกที่สมเหตุสมผล (Reasonable Accommodation : RA) ซึ่งจะนำไปสู่การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ เป็นการก่อให้เกิดภาระอันเกินควรต่อคนพิการ และไม่มีหลักประกันว่าคนพิการได้ใช้บริการจากสายการบินได้อย่างเท่าเทียมกับบุคคลอื่น โดยที่ผู้ให้พึงพอใจแต่ผู้รับไม่พึงพอใจ อาทิ

๑. แนวปฏิบัติที่สายการบินให้คนพิการที่เดินทางเพียงลำพังกรอกเอกสารข้อมูลส่วนตัวเพิ่มเติม โดยมีการกำหนดเงื่อนไขพิเศษเพื่อป้องกันความรับผิดชอบในกรณีที่พนักงานให้บริการคนพิการแล้วเกิดอุบัติเหตุหรือภัยอันตราย และให้คนพิการลงลายมือชื่อในเอกสารก่อนเข้าใช้บริการ

๒. สายการบินไม่มีความรู้ความเข้าใจวิธีการช่วยเหลือคนพิการแต่ละประเภท ที่ถูกต้องจนเป็นเหตุให้คนพิการไม่พึงพอใจ อาทิ การนำรถวีลแชร์มาให้บริการคนพิการทางการเห็น เพื่ออำนวยความสะดวกในการขึ้นเครื่อง

๓. พนักงานสายการบินมักให้คนพิการเข้าเครื่องบินก่อนผู้โดยสารท่านอื่น แต่ตอนลงจากเครื่องบินกลับให้คนพิการออกจากเครื่องบินเป็นลำดับสุดท้าย

(ข) ข้อบกพร่องในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกหรือเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก (Assistive Technology) อาทิ

๑. สายการบินบางแห่งไม่มีลิฟต์แบบแท่นยก (รถไฮลิฟท์) สำหรับนำพาคนพิการที่ใช้รถวีลแชร์ขึ้นและลงจากอากาศยาน สายการบินบางแห่งไม่มีทางลาดขึ้นเครื่องบินต้องใช้วิธีการยกหรืออุ้มคนพิการขึ้นเครื่องบิน อย่างไรก็ตาม ในแผนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ท่าอากาศยานอยู่ระหว่างการจัดซื้ออุปกรณ์ดังกล่าวเพิ่มเติม

๒. สายการบินไม่มีคู่มือแนะนำการให้บริการอากาศยานสำหรับคนพิการแต่ละประเภท และขาดคู่มือการให้ความช่วยเหลือแก่คนพิการแต่ละประเภทสำหรับเจ้าหน้าที่ดูแลประจำอากาศยาน และเจ้าหน้าที่ให้บริการภาคพื้นของอากาศยาน

๓. สายการบินมิได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์และแอปพลิเคชัน จึงเป็นเหตุให้คนพิการไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และการสื่อสาร ในเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการจากสายการบินได้โดยตรง

(ค) กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของสายการบินสำหรับคนพิการ ได้แก่

๑. บทบัญญัติของอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ เรื่องความเสมอภาคของคนพิการในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากสภาพแวดล้อม

๒. กฎกระทรวงคมนาคม เรื่อง กำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. ๒๕๕๖ ข้อ ๑๐ ให้อากาศยานขนส่งมีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการ เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้

๓. ประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทย พ.ศ. ๒๕๕๓

๔. แนวทางปฏิบัติในการให้บริการแก่บุคคลผู้ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ (Persons with Disabilities) ในการโดยสารเครื่องบิน

๓) ภาคีเครือข่ายขนส่งทุกคนต้องขึ้นได้ (T4A) : สรุปปัญหาและอุปสรรคของคนพิการในการให้บริการของสายการบิน ดังนี้

(๑) ความขาดแคลนอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานและสิ่งอำนวยความสะดวกในการขึ้นลงเครื่องบินของคนพิการที่ใช้วีลแชร์ (รถโฮลิฟท์) ซึ่งยังมีปัญหาด้านความชัดเจนของหน่วยงานที่จะเป็นเจ้าภาพหลักในการรับผิดชอบให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการรถโฮลิฟท์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสนามบินในภูมิภาคซึ่งเป็นสนามบินขนาดเล็กที่ยังมีปัญหาดังกล่าวว่าสายการบินหรือท่าอากาศยานมีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการเรื่องดังกล่าว

(๒) ระเบียบติดตามประเมินผลการให้บริการสายการบินที่ยังไม่มีความเข้มงวด กรณีคนพิการจองบัตรโดยสารเครื่องบินผ่านเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน โดยในระบบไม่มีให้ระบุว่าเป็นคนพิการ แต่เมื่อมาแสดงตัวตนเพื่อขึ้นเครื่องบิน ณ จุดเช็คอิน มักจะพบปัญหาว่าคนพิการไม่ได้แจ้งล่วงหน้า ๔๘ ชั่วโมง สายการบินไม่สามารถให้บริการลัพท์ยกบริการขึ้นลงเครื่องได้ เป็นต้น

(๓) ท่าอากาศยานยังไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอในการให้บริการกับคนพิการ โดยสายการบินบางแห่งจะจอดเทียบสะพานเทียบเครื่องบิน (วงช้าง) หรือสายการบินบางแห่งมีบริการรถโฮลิฟท์เพื่อให้บริการคนพิการในการขึ้นลงเครื่องบิน แต่หลายสายการบินยังมีไม่เพียงพอต่อเที่ยวบิน และมักจะเป็นเหตุให้สายการบินปฏิเสธไม่ให้คนพิการเดินทางในเที่ยวบินนั้น ๆ

(๔) ข้อจำกัดด้านความเข้าใจและทัศนคติต่อการให้บริการคนพิการของสายการบิน อาทิ สายการบินยกเลิกบัตรโดยสารเครื่องบินของคนพิการ กรณีที่คนพิการสามารถเดินทางไปคนเดียวได้ แต่คนพิการไม่สามารถขึ้นลงเครื่องบินได้ เป็นต้น

(๕) กรณีคนพิการหรือผู้สูงอายุที่ใช้รถวีลแชร์การขอให้สายการบินอำนวยความสะดวกเคลื่อนย้ายวีลแชร์ขึ้นบนเครื่อง สายการบินบางแห่งต้องให้คนพิการลงชื่อในใบยินยอม แต่สายการบินบางแห่งใช้การพูดคุยแทนการลงชื่อในใบยินยอม หรือแม้จะมีการลงชื่อในใบยินยอมหรือพูดคุยกันระหว่างคนพิการและสายการบินแล้ว แต่บางสายการบินยังขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของกัปตันบนเครื่องในการพิจารณา

(๖) แนวทางการนำแบตเตอรี่วีลแชร์ขึ้นเครื่อง รวมทั้งวิธีการนำแบตเตอรี่ขึ้นเครื่อง แต่ละสายการบินยังมีแนวปฏิบัติไม่เหมือนกันทั้งให้ถือขึ้นเครื่องบินหรือโหลดใต้เครื่องบิน

ดังนั้น หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการกำกับ ติดตาม และตรวจประเมินควรจัดทำมาตรฐาน และวิธีการปฏิบัติในการให้บริการคนพิการเพื่อให้สายการบินให้บริการไปในแนวทางเดียวกัน รวมทั้งต้องติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการให้บริการของสายการบินอย่างเข้มข้นเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานพื้นฐานที่กำหนด

๔) สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย : จากการรวบรวมประเด็นปัญหาในการใช้บริการสายการบินของคนหูหนวก พบว่าปัญหาส่วนใหญ่ คือ ปัญหาสายการบินแยกที่นั่งคนหูหนวกที่เดินทางด้วยกัน จำนวน ๑๔ ราย แบ่งเป็นสายการบินต่าง ๆ ดังนี้ (๑) สายการบินไทยแอร์เอเชีย ๖ ราย (๒) สายการบินนกแอร์ ๔ ราย (๓) สายการบินไทยโลออนแอร์ ๓ ราย และ (๔) สายการบินเวียดเจ็ทแอร์ ๑ ราย ทั้งนี้ การสื่อสารของคนหูหนวกเป็นสิ่งสำคัญ กรณีคนหูหนวกเดินทางด้วยกันจึงมีความจำเป็นที่ต้องการสื่อสารกันด้วยภาษามือ กรณีที่สายการบินจัดที่นั่งคนหูหนวกโดยแยกที่นั่งของคนหูหนวกที่เดินทางด้วยกันออกจากกัน ส่งผลให้คนหูหนวกไม่สามารถสื่อสารกับบุคคลอื่นได้ ดังนั้น สายการบินควร

ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการคนพิการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ให้เข้าใจเกี่ยวกับภาษามือ รวมทั้งทัศนคติและมุมมองต่อคนหูหนวก เพื่อให้รับรู้ว่าคนหูหนวกมีข้อจำกัดเพียงไม่ได้ยินเสียง แต่กรณีฉุกเฉินคนหูหนวกก็สามารถช่วยเหลือคนอื่นและทำทุกอย่างได้ตามความสามารถของแต่ละบุคคลเช่นเดียวกับคนทั่วไป

๕) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) : สายการบินไทยจัดที่นั่งให้ผู้โดยสารคนพิการนั่งริมทางเดิน ทั้งประตูออกด้านหน้าและด้านหลัง เพื่อความสะดวกของคนพิการในเคลื่อนย้ายเข้าออก แต่สำหรับการเดินทางเป็นหมู่คณะ คนพิการสามารถเลือกที่นั่งได้ เนื่องจากมีคนเดินทางมาพร้อมกับคนพิการที่สามารถให้ความช่วยเหลือคนพิการได้ โดยจะยกเว้นไม่ให้นั่งตรงทางออกฉุกเฉิน แต่ก็ไม่ได้ห่างจากทางออกฉุกเฉิน อย่างไรก็ตาม สายการบินไทยยังมีปัญหาความไม่เพียงพอของหลุมจอดประชิดอาคาร ซึ่งเป็นบริการของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หรือ AOT ปัจจุบันมีไม่เพียงพอ โดยในบางเดือนสายการบินไทยได้จอดเทียบหลุมจอดประชิดอาคารเหลือเพียงร้อยละ ๖๐ ซึ่งกรณีเครื่องบินต้องจอดด้านนอกอาคารจะต้องใช้ผู้ดูแลเพิ่มขึ้นและต้องใช้รถโฮลิฟท์ในการให้บริการคนพิการที่ใช้วีลแชร์ขึ้นลงเครื่องบิน ซึ่งรถโฮลิฟท์ก็ยังมีไม่เพียงพอ หมุนเวียนมาให้บริการไม่ทัน ในบางครั้งคนพิการต้องรอรถโฮลิฟท์บนเครื่องบินกว่า ๒ ชั่วโมง และลูกเรือบนเครื่องบินก็ต้องรอดูแลผู้โดยสารจนกว่าผู้โดยสารคนพิการจะได้ลงจากเครื่องบิน การทำความสะอาดเครื่องบินก็ล่าช้าออกไป ซึ่งส่งผลให้เวลาการบินของเที่ยวบินอื่นล่าช้าออกไปด้วย นอกจากนี้ คนพิการซึ่งเป็นคนหูหนวกหรือคนตาบอดสามารถเดินทางโดยสายการบินเครื่องบินไทยได้โดยลำพังเช่นเดียวกับผู้โดยสารทั่วไป

๖) บริษัท ไทยสมายล์ แอร์เวย์ จำกัด : สายการบินไทยสมายล์ใช้บริการภาคพื้นของสายการบินไทย โดยมีแนวทางในการให้บริการคนพิการ ดังนี้

(๑) การจัดที่นั่งให้คนพิการ ในกรณีที่คนพิการเดินทางโดยลำพังหรือมีเพื่อนร่วมเดินทาง สายการบินจะจัดที่นั่งริมหน้าต่างบริเวณด้านหน้าให้ เพื่อสะดวกแก่การเคลื่อนย้ายและไม่กีดขวางผู้โดยสารท่านอื่นในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน เพื่อให้เป็นไปตามหลักความปลอดภัย ซึ่งสายการบินได้ปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงาน (Passenger Handling Manual) ที่ได้รับการอนุมัติจากสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (Civil Aviation Authority of Thailand)

(๒) การให้บริการเก้าอี้รถเข็น สายการบินมีบริการเก้าอี้รถเข็นให้แก่ผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษโดยไม่เสียค่าธรรมเนียมการบริการหากแต่เพื่อความปลอดภัยทางการบินกรณีผู้โดยสารมีความประสงค์ใช้เก้าอี้รถเข็นไฟฟ้า สำหรับแบตเตอรี่ประเภทลิเธียมไอออนนั้น สายการบินมีนโยบายด้านสัมภาระในการจำกัดจำนวนแบตเตอรี่โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- แบตเตอรี่มีกำลังไฟฟ้า (Watt hour) ต่ำกว่า ๑๐๐ สามารถรับได้ในรูปแบบสัมภาระขึ้นเครื่อง ซึ่งจำเป็นต้องถอดแยกออกจากเก้าอี้รถเข็น

- แบตเตอรี่มีกำลังไฟฟ้า (Watt hour) ต่ำกว่า ๑๐๐ - ๑๖๐ สามารถรับได้ในรูปแบบสัมภาระขึ้นเครื่อง ซึ่งจำเป็นต้องถอดแยกออกจากเก้าอี้รถเข็น

- แบตเตอรี่มีกำลังไฟฟ้า (Watt hour) มากกว่า ๑๖๐ จัดอยู่ในสัมภาระประเภทวัตถุอันตราย จะถูกปฏิเสธในการขึ้นเครื่องทุกกรณี

ทั้งนี้เพื่อความปลอดภัยในการเดินทาง สายการบินขอความร่วมมือให้ผู้โดยสาร นำแบตเตอรี่ขึ้นเครื่องได้ไม่เกิน ๒ ชั้นต่อท่าน ชั้นละไม่เกิน ๑๖๐ Watt hour ในกรณีที่มี ๑ ชั้น สามารถนำขึ้นได้ชั้นละไม่เกิน ๓๐๐ Watt hour

(๓) การให้บริการเคลื่อนย้ายคนพิการที่ใช้เก้าอี้รถเข็นขึ้นเครื่องบิน สายการบินมีให้บริการรถยก (Invalid Passenger Hilift Car) ให้แก่ผู้โดยสารที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ ในบางสถานีเนื่องจากข้อจำกัดของผู้ให้บริการภาคพื้นในแต่ละสถานี ซึ่งไม่มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม การบริการใดใดจากผู้โดยสารสำหรับสถานีกรุงเทพ สายการบินใช้บริการร่วมกับสายการบินไทย ซึ่งอาจเกิดความล่าช้าในกรณีรถยกไม่เพียงพอให้บริการและในกรณีรถยกไม่พร้อมใช้งาน หากกรณีที่สายการบินมีความจำเป็นต้องอุ้มยกผู้โดยสารลง สายการบินจะแจ้งขอความยินยอมจากผู้โดยสารก่อน โดยไม่ต้องลงชื่อใบยินยอม

(๔) การจำกัดจำนวนผู้โดยสารพิการ กรณีที่ผู้โดยสารพิการเดินทางและมีผู้ติดตาม สายการบินมิได้จำกัดจำนวนในแต่ละเที่ยวบิน เว้นแต่สายการบินจำเป็นต้องจำกัดจำนวนผู้โดยสารพิการ ไม่เกิน ๔ ท่านต่อเที่ยวบิน ในกรณีที่ผู้โดยสารเดินทางเพียงลำพังเท่านั้น เนื่องด้วยข้อจำกัดของพนักงาน ให้บริการบนเครื่องบินที่มีจำนวนเพียง ๔ คน ต่อเที่ยวบินตามประเภทของเครื่องบินประเภท A๓๒๐ กล่าวคือ กรณีที่ผู้โดยสารพิการเดินทางและมีผู้ติดตามเพื่อช่วยเหลือในระหว่างเที่ยวบินและการขึ้นลง เครื่องบิน บริษัทฯ มิได้จำกัดจำนวนในแต่ละเที่ยวบิน เว้นแต่จำเป็นต้องจำกัดจำนวนผู้โดยสารพิการ ที่เดินทางตามลำพังนับรวมผู้โดยสารพิการที่สามารถขึ้นลงเครื่องได้เอง อาทิ คนหูหนวก คนตาบอด ไม่เกิน ๔ ท่านต่อเที่ยวบิน เนื่องด้วยข้อจำกัดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีเพียง ๔ คน ตามประเภทของเครื่องบิน A๓๒๐ รวมทั้งด้วยข้อจำกัดในการช่วยเหลือกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินจำนวน พนักงานฯ ไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้พิการทั้งหมดหากเกิน ๔ คนต่อเที่ยวบิน และยืนยันว่าสายการบิน ได้มีแนวทางปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องการให้บริการผู้พิการที่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ เพื่อเป็นไปตามแนวปฏิบัติเดียวกันกับทุกสายการบินต่อไป

โดยสายการบินขอเรียนแจ้งข้อเสนอแนะเพิ่มเติม สำหรับการให้บริการผู้โดยสารพิการ ดังนี้

(๑) ท่าอากาศยาน ควรมียรถยก (Invalid Passenger Hilift Car) ในแต่ละสถานี เพื่อพร้อมให้บริการผู้โดยสาร เนื่องจากปัจจุบันมีปริมาณการใช้งานเพิ่มมากขึ้น

(๒) การจัดสรรหลุมจอด สำหรับเที่ยวบินที่มีผู้โดยสารพิการ ควรจัดหลุมจอดแบบ สะพานเทียบ เพื่อสามารถให้บริการผู้โดยสารได้สะดวกมากขึ้น

### ๗) บริษัท ไทย เวียดนามแอร์ แอร์ จอยท์ สติค จำกัด

(๑) การจัดที่นั่งให้คนพิการ จากกรณีร้องเรียนกรณีสายการบินเวียดนามแอร์ แยกที่นั่งของผู้โดยสารคนหูหนวกซึ่งเดินทางเป็นครอบครัว โดยเดินทาง ๓ ท่าน คือ พ่อ แม่ ซึ่งเป็นคนหูหนวก และลูกซึ่งเป็นเด็กเล็ก สายการบินได้พิจารณาถึงเรื่องความปลอดภัยเพื่อให้สามารถดูแลผู้โดยสารที่เป็น คนพิการและเด็กได้ จึงได้แยกที่นั่งของผู้โดยสารหูหนวกซึ่งเป็นพ่อ ๑ คน แยกไปนั่งแถวอื่นเพื่อความสะดวก ในการช่วยเหลือและดูแลผู้โดยสาร ซึ่งครอบครัวประสงค์จะนั่งด้วยกันทั้ง ๓ คน แต่ในทางปฏิบัติ สายการบินต้องคำนึงถึงกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน หากมีการแจ้งเตือนขึ้นผู้โดยสารซึ่งเป็นคนหูหนวกจะมี ภาวะดูแลเบื้องต้นช้ากว่าผู้โดยสารอื่น จึงจำเป็นต้องให้มีผู้โดยสารอื่นมาอยู่ข้าง ๆ ด้วย ทั้งนี้ สายการบิน เวียดนามแอร์ พร้อมทั้งจะทบทวนการให้บริการคนพิการกรณีดังกล่าว โดยขอยืนยันว่าสายการบินได้คำนึงถึง

ความปลอดภัยในการเดินทางของผู้โดยสารในทุกเที่ยวบิน ซึ่งต้องประมาณเวลาในการช่วยเหลือผู้โดยสารกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินในทุกประตูทางออก อย่างไรก็ตาม ภายหลังจากที่เหตุการณ์เรื่องร้องเรียนข้างต้น สายการบินเวียดเจ็ทแอร์ได้ประชุมหารือร่วมกันแล้วได้เพิ่มการให้บริการกรณีคนพิการที่เดินทางกันเป็นครอบครัวในข้อปฏิบัติใหม่ให้คนพิการสามารถนั่งติดกันได้เพิ่มเติมเข้ามาเพื่อสนับสนุนการเดินทางของคนพิการกับสายการบินที่เดินทางเป็นครอบครัว และกรณีเด็กออทิสติกถือเป็นผู้โดยสารที่ต้องการช่วยเหลือเป็นพิเศษสายการบินก็จะขอความร่วมมือให้มีผู้โดยสารเดินทางร่วมด้วย

(๒) สายการบินเวียดเจ็ทแอร์ยืนยันว่าไม่มีการปฏิเสธผู้โดยสารที่เป็นคนพิการ

(๓) เว็บไซต์และแอปพลิเคชันของสายการบินเวียดเจ็ทแอร์ ปัจจุบันยังไม่รองรับการระบุข้อมูลว่าเป็นคนพิการ ทั้งนี้ อยู่ระหว่างการพัฒนา

(๔) ประเด็นการนำแบตเตอรี่ขึ้นเครื่องบิน ปัจจุบันสายการบินเวียดเจ็ทแอร์ ยังไม่ให้ผู้โดยสารคนพิการที่ใช้วีลแชร์ไฟฟ้านำแบตเตอรี่ขึ้นเครื่องบิน ทั้งนี้ สายการบินอยู่ระหว่างกำหนดแนวทางตามหลักการเดียวกับสายการบินอื่น ๆ ซึ่งคาดว่าจะสามารถให้บริการได้ภายในปี ๒๕๖๓ นี้

(๕) การเคลื่อนย้ายคนพิการที่ใช้วีลแชร์ขึ้นลงเครื่องบิน สายการบินเวียดเจ็ทแอร์ มีบริการเจ้าหน้าที่ช่วยเคลื่อนย้ายผู้โดยสารคนพิการขึ้นลงเครื่องบินด้วย

(๖) จำกัดจำนวนคนพิการต่อเที่ยวบิน กรณีผู้โดยสารคนพิการที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้และไม่มีผู้เดินทางด้วย จำกัดจำนวนไม่เกิน ๘ คนต่อเที่ยวบิน แต่กรณีคนพิการมีคนเดียวเดินทางด้วยไม่จำกัดจำนวน

๘) บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด : นโยบายและแนวทางปฏิบัติการให้บริการคนพิการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย สรุปได้ ดังนี้

(๑) การเลือกที่นั่งสำหรับคนพิการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย คนพิการสามารถเลือกที่นั่งได้ทุกที่ ทั้งนี้ มักจะจัดที่นั่งให้คนพิการนั่งแถวหน้าเพื่อความสะดวกในการเคลื่อนย้ายคนพิการ และกรณีคนพิการที่ใช้วีลแชร์ต้องนั่งในแถวด้านใน สายการบินจะมีบริการวีลแชร์ที่ใช้ในห้องโดยสารเครื่องบิน หรือ cabin wheelchair ในการเคลื่อนย้ายคนพิการไปนั่งด้านใน โดยสายการบินมีข้อยกเว้นไม่ให้คนพิการนั่งบริเวณประตูฉุกเฉินเท่านั้น

(๒) การเคลื่อนย้ายคนพิการที่ใช้วีลแชร์ขึ้นลงเครื่องบิน ในกรณีที่เที่ยวบินหรือสนามบินนั้น ๆ เครื่องบินไม่ได้จอดเทียบสะพานเทียบเครื่องบิน (งวงช้าง) หรือไม่มีบริการรถไฮลิฟท์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสายการบินในต่างจังหวัด สายการบินไทยแอร์เอเชียได้ทำงานร่วมกับสมาคมชาวไทยเพื่อฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ของสายการบินให้เรียนรู้วิธีการยกและเคลื่อนย้ายคนพิการที่ใช้วีลแชร์ที่ถูกต้องและปลอดภัย โดยเจ้าหน้าที่ยกกระเป๋าของสายการบินซึ่งต้องปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการยกคนพิการได้เรียนรู้และฝึกฝนการยกผู้โดยสารพิการที่ใช้วีลแชร์ขึ้นลงบินได้ได้อย่างถูกวิธีและปลอดภัย และสายการบินไทยแอร์เอเชียไม่มีนโยบายให้คนพิการต้องลงชื่อแล้ว

(๓) สายการบินไทยแอร์เอเชียจะจำกัดจำนวนผู้โดยสารคนพิการต่อเที่ยวบินเฉพาะผู้โดยสารที่เป็นคนพิการซึ่งไม่สามารถเคลื่อนไหวได้ตั้งแต่คอหรือเอวจนถึงช่วงล่าง หรือร่างกายซีกซ้ายหรือซีกขวาไม่สามารถหยิบได้ จำกัดจำนวนไม่เกิน ๔ คนต่อเที่ยวบิน และต้องมีผู้เดินทางร่วมด้วย แต่สำหรับผู้โดยสารที่เป็นคนหูหนวกและคนตาบอดไม่ได้จำกัดจำนวนต่อเที่ยวบินและสามารถเดินทางโดยลำพังได้

(๔) เว็บไซต์และแอปพลิเคชันของสายการบินไทยแอร์เอเชียมีให้ระบุว่า เป็นคนพิการ เพื่อให้สายการบินเตรียมบริการและความช่วยเหลือ

(๕) สายการบินไทยแอร์เอเชียได้พัฒนาระบบถามตอบอัตโนมัติ หรือ AVA สามารถติดต่อได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยยกเลิกบริการ Call Center ซึ่งให้บริการเฉพาะเวลาทำการ ซึ่งในระบบ AVA สามารถพิมพ์คำค้นสั้น ๆ ในการสอบถามข้อมูล ซึ่งนอกจากระบบอัตโนมัติแล้วก็ยังมีเจ้าหน้าที่ให้บริการตอบคำถามช่วยเหลือผ่านระบบดังกล่าวด้วย นอกจากนี้ กรณีคนพิการสามารถใช้บริการฝ่ายระบบ VIOCE หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒-๐๒๖๖-๘๒๕๕ โดยสายการบินให้ความสำคัญกับคนพิการในลำดับต้น ๆ และจะรีบติดต่อกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง ซึ่งการสำรองบัตรโดยสารเครื่องบินนอกจากจองผ่านทางเว็บไซต์และแอปพลิเคชันแล้ว ยังสามารถสำรองที่นั่งได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒-๕๗๖-๕๕๙๙

(๖) สายการบินไทยแอร์เอเชียให้ผู้โดยสารคนพิการที่ใช้วีลแชร์ไฟฟ้าสามารถนำแบตเตอรี่ลิเทียมขึ้นเครื่องบินได้ ขนาด ๑ ก้อน กำลังไฟฟ้าต้องไม่เกิน ๓๐๐ Wh และกรณี ๒ ก้อน กำลังไฟฟ้าต้องไม่เกิน ๑๖๐ Wh

อย่างไรก็ตาม ที่ผ่านมาสายการบินไทยแอร์เอเชียเคยมีเรื่องร้องเรียนกรณีการให้บริการคนพิการ ซึ่งสายการบินได้นำข้อมูลต่าง ๆ มาแก้ไขและปรับปรุงการให้บริการคนพิการเพื่อสนับสนุนให้คนพิการได้เดินทางกับสายการบินได้สะดวกสบายมาโดยตลอด ทั้งนี้ ทุกสายการบินล้วนคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้โดยสารเป็นสำคัญ จึงเสนอให้คนพิการได้แจ้งความขัดข้องและเรื่องร้องเรียนในการใช้บริการต่อสายการบินต่าง ๆ แล้วทุกสายการบินมาสร้างความเข้าใจและหาจุดร่วมกันต่อแนวทางการให้บริการคนพิการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้คนพิการสามารถเดินทางได้โดยสะดวกและปลอดภัย

๙) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน) : นโยบายและแนวทางปฏิบัติในการให้บริการคนพิการของสายการบินนกแอร์ สรุปได้ ดังนี้

(๑) การจำกัดจำนวนคนพิการต่อเที่ยวบินสายการบินนกแอร์ กำหนดไว้คล้ายกับสายการบินไทยแอร์เอเชีย ซึ่งแบ่งผู้โดยสารเป็น ๒ กลุ่ม คือ (๑) ผู้โดยสารที่มีข้อจำกัดด้านการเคลื่อนไหว แต่สามารถขึ้นลงเครื่องบินได้เอง จะไม่จำกัดจำนวน และ (๒) ผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือในการขึ้นลงเครื่องบินและกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน จำกัดจำนวนไม่เกิน ๔ คนต่อเที่ยวบิน

(๒) การเลือกที่นั่งของคนพิการ สายการบินนกแอร์ไม่ได้กำหนดไว้ แต่ระบุว่าที่นั่งของคนพิการจะต้องไม่กีดขวางผู้โดยสารอื่นกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน และห้ามนั่งบริเวณประตูฉุกเฉิน

(๓) การเคลื่อนย้ายคนพิการที่ใช้วีลแชร์ขึ้นลงเครื่องบินของสายการบินนกแอร์ กรณีเครื่องจอดเทียบหลุมจอดประชิดอาคาร สายการบินจะมีบริการ cabin wheelchair เพื่อเคลื่อนย้ายผู้โดยสารไปยังที่นั่งได้ แต่กรณีเครื่องบินไม่ได้จอดเทียบหลุมจอดประชิดอาคาร และสายการบินไม่มีรถลิฟท์ของสายการบินเอง จะมีพนักงานของสายการบินที่ได้รับการฝึกอบรมเคลื่อนย้ายผู้โดยสารที่ใช้วีลแชร์ เพื่อพยุง ประคอง หรืออุ้มผู้โดยสารขึ้นลงเครื่องบิน ทั้งนี้ สายการบินนกแอร์ยังคงมีนโยบายให้คนพิการลงชื่อ ซึ่งระบุว่า “ไม่มีบริการลิฟท์แบบแท่นยก สำหรับนำพาผู้โดยสารที่ต้องการให้ช่วยนำพาขึ้นลงอากาศยาน และลูกเรือไม่สามารถให้บริการเคลื่อนย้ายผู้โดยสาร

บนท่าอากาศยานได้ เนื่องจากข้อจำกัดของอุปกรณ์ให้บริการ” อย่างไรก็ตาม หากผู้โดยสารไม่ประสงค์จะลงชื่อในใบยินยอม โดยจะแจ้งผู้โดยสารด้วยวาจา และสายการบินจะไม่ปฏิเสธผู้โดยสารที่เป็นคนพิการ

(๔) สายการบินนกแอร์ให้ผู้โดยสารที่ใช้วีลแชร์ไฟฟ้านำแบตเตอรี่รถวีลแชร์ขึ้นเครื่องบินได้ ขนาดประจุของแบตเตอรี่ต้องไม่เกิน ๓๐๐ Wh

(๕) การช่วยเหลือยกสัมภาระของคนพิการเก็บบนชั้นวางสัมภาระบนเครื่องบิน ลูกเรือบนเครื่องบินพร้อมให้บริการคนพิการและผู้สูงอายุที่ต้องการความช่วยเหลือ

(๖) สายการบินนกแอร์ยกเลิกการหาอาสาสมัครจากผู้โดยสารทั่วไปมานั่งข้างคนพิการแล้ว

๑๐) บริษัท ไทย ไลอ้อน เมนทารี จำกัด : นโยบายและแนวทางปฏิบัติในการให้บริการคนพิการของสายการบินไทย ไลอ้อน แอร์ สรุปได้ ดังนี้

(๑) การเลือกที่นั่งของคนพิการ สายการบินไทย ไลอ้อน แอร์ ให้คนพิการเลือกที่นั่งได้ทุกที่ ยกเว้นที่นั่งบริเวณประตูฉุกเฉิน

(๒) การเคลื่อนย้ายคนพิการที่ใช้วีลแชร์ขึ้นลงเครื่องบิน กรณีเครื่องบินไม่ได้จอดเทียบหลุมจอดประชิดอาคาร สายการบินไทย ไลอ้อน แอร์ จะมีพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมให้บริการช่วยเหลือคนพิการในการขึ้นลงเครื่องบิน และไม่มีใบยินยอมให้คนพิการลงชื่อยินยอมแล้ว

(๓) การจำกัดจำนวนคนพิการต่อเที่ยวบิน สายการบินไทย ไลอ้อน แอร์ ได้กำหนดไว้เช่นเดียวกับสายการบินอื่น โดยพิจารณาจากผู้โดยสารที่สามารถขึ้นลงเครื่องบินด้วยตนเอง หากสามารถขึ้นลงเครื่องบินได้ไม่จำกัดจำนวน แต่ผู้โดยสารไม่สามารถขึ้นลงเครื่องบินได้ กำหนดจำนวนผู้โดยสารไว้ เครื่องโบอิงไม่เกินจำนวน ๔ คนต่อเที่ยวบิน และเครื่องแอร์บัส จำกัด ๘ คนต่อเที่ยวบิน

(๔) ประเด็นเว็บไซต์ของสายการบิน และเงื่อนไขการนำแบตเตอรี่ขึ้นเครื่องบินจะได้ไปตรวจสอบข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอีกครั้ง

(๕) การยกสัมภาระบนเครื่องบินลูกเรือก็พร้อมให้ความช่วยเหลือในกรณีที่ผู้โดยสารต้องการความช่วยเหลือ

(๖) การสาธิตวิธีการช่วยเหลือกรณีฉุกเฉินโดยลูกเรือ ไม่มีการจัดทำเป็นวิดีโอ เนื่องจากปัจจุบันเครื่องบินที่ให้บริการไม่มีจอภาพในจอที่นั่งแล้ว ทั้งนี้ การดูแลผู้โดยสารพิเศษ ลูกเรือจะให้คำแนะนำกับผู้โดยสารเพิ่มเติม (individual briefing)

(๗) สายการบินไทย ไลอ้อน แอร์ ไม่มีการปฏิเสธผู้โดยสารคนพิการและยกเลิกบัตรโดยสารคนพิการ

๑๑) กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ : ปัจจุบันจำนวนคนพิการที่จดทะเบียนและขอบัตรคนพิการ จำนวน ๒,๐๐๔,๐๐๐ คน และจำนวนความพิการรุนแรง (เดินทางไม่ได้) จำนวน ๕๖,๐๐๐ คน ทั้งนี้ กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (พก.) พร้อมรับข้อเสนอแนะให้แก้ไขปรับปรุงกฎกระทรวงคมนาคม เรื่อง กำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. ๒๕๕๖ ซึ่งออกตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ เพื่อกำหนดให้ท่าอากาศยานเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการให้บริการพื้นฐานอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการในสนามบินรวมทั้งรถโฮลิฟท์

(๔) เว็บไซต์และแอปพลิเคชันของสายการบินไทยแอร์เอเชียมีให้ระบุว่า เป็นคนพิการ เพื่อให้สายการบินเตรียมบริการและความช่วยเหลือ

(๕) สายการบินไทยแอร์เอเชียได้พัฒนาระบบถามตอบอัตโนมัติ หรือ AVA สามารถติดต่อได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยยกเลิกบริการ Call Center ซึ่งให้บริการเฉพาะเวลาทำการ ซึ่งในระบบ AVA สามารถพิมพ์คำค้นสั้น ๆ ในการสอบถามข้อมูล ซึ่งนอกจากระบบอัตโนมัติแล้วก็ยังมีเจ้าหน้าที่ให้บริการตอบคำถามช่วยเหลือผ่านระบบดังกล่าวด้วย นอกจากนี้ กรณีคนพิการสามารถใช้บริการฝ่ายระบบ VIOCE หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒-๐๒๖๖-๘๒๕๕ โดยสายการบินให้ความสำคัญกับคนพิการในลำดับต้น ๆ และจะรีบติดต่อกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง ซึ่งการสำรองบัตรโดยสารเครื่องบินนอกจากจองผ่านทางเว็บไซต์และแอปพลิเคชันแล้ว ยังสามารถสำรองที่นั่งได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒-๕๗๖-๕๕๙๙

(๖) สายการบินไทยแอร์เอเชียให้ผู้โดยสารคนพิการที่ใช้วีลแชร์ไฟฟ้าสามารถนำแบตเตอรี่ลิเทียมขึ้นเครื่องบินได้ ขนาด ๑ ก้อน กำลังไฟฟ้าต้องไม่เกิน ๓๐๐ Wh และกรณี ๒ ก้อน กำลังไฟฟ้าต้องไม่เกิน ๑๖๐ Wh

อย่างไรก็ตาม ที่ผ่านมาสายการบินไทยแอร์เอเชียเคยมีเรื่องร้องเรียนกรณีการให้บริการคนพิการ ซึ่งสายการบินได้นำข้อมูลต่าง ๆ มาแก้ไขและปรับปรุงการให้บริการคนพิการเพื่อสนับสนุนให้คนพิการได้เดินทางกับสายการบินได้สะดวกสบายมาโดยตลอด ทั้งนี้ ทุกสายการบินล้วนคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้โดยสารเป็นสำคัญ จึงเสนอให้คนพิการได้แจ้งความขัดข้องและเรื่องร้องเรียนในการใช้บริการต่อสายการบินต่าง ๆ แล้วทุกสายการบินมาสร้างความเข้าใจและหาจุดร่วมกันต่อแนวทางการให้บริการคนพิการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้คนพิการสามารถเดินทางได้โดยสะดวกและปลอดภัย

๙) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน) : นโยบายและแนวทางปฏิบัติในการให้บริการคนพิการของสายการบินนกแอร์ สรุปได้ ดังนี้

(๑) การจำกัดจำนวนคนพิการต่อเที่ยวบินสายการบินนกแอร์ กำหนดไว้คล้ายกับสายการบินไทยแอร์เอเชีย ซึ่งแบ่งผู้โดยสารเป็น ๒ กลุ่ม คือ (๑) ผู้โดยสารที่มีข้อจำกัดด้านการเคลื่อนไหว แต่สามารถขึ้นลงเครื่องบินได้เอง จะไม่จำกัดจำนวน และ (๒) ผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือในการขึ้นลงเครื่องบินและกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน จำกัดจำนวนไม่เกิน ๔ คนต่อเที่ยวบิน

(๒) การเลือกที่นั่งของคนพิการ สายการบินนกแอร์ไม่ได้กำหนดไว้ แต่ระบุว่าที่นั่งของคนพิการจะต้องไม่กีดขวางผู้โดยสารอื่นกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน และห้ามนั่งบริเวณประตูฉุกเฉิน

(๓) การเคลื่อนย้ายคนพิการที่ใช้วีลแชร์ขึ้นลงเครื่องบินของสายการบินนกแอร์ กรณีเครื่องจอดเทียบหลุมจอดประชิดอาคาร สายการบินจะมีบริการ cabin wheelchair เพื่อเคลื่อนย้ายผู้โดยสารไปยังที่นั่งได้ แต่กรณีเครื่องบินไม่ได้จอดเทียบหลุมจอดประชิดอาคาร และสายการบินไม่มีรถลิฟท์ของสายการบินเอง จะมีพนักงานของสายการบินที่ได้รับการฝึกอบรมเคลื่อนย้ายผู้โดยสารที่ใช้วีลแชร์ เพื่อพยุง ประคอง หรืออุ้มผู้โดยสารขึ้นลงเครื่องบิน ทั้งนี้ สายการบินนกแอร์ยังคงมีนโยบายให้คนพิการลงชื่อ ซึ่งระบุว่า “ไม่มีบริการลิฟท์แบบแท่นยก สำหรับนำพาผู้โดยสารที่ต้องการให้ช่วยนำพาขึ้นลงอากาศยาน และลูกเรือไม่สามารถให้บริการเคลื่อนย้ายผู้โดยสาร

บนท่าอากาศยานได้ เนื่องจากข้อจำกัดของอุปกรณ์ให้บริการ” อย่างไรก็ตาม หากผู้โดยสารไม่ประสงค์จะลงชื่อในใบยินยอม โดยจะแจ้งผู้โดยสารด้วยวาจา และสายการบินจะไม่ปฏิเสธผู้โดยสารที่เป็นคนพิการ

(๔) สายการบินนกแอร์ให้ผู้โดยสารที่ใช้วีลแชร์ไฟฟ้านำแบตเตอรี่รถวีลแชร์ขึ้นเครื่องบินได้ ขนาดประจุของแบตเตอรี่ต้องไม่เกิน ๓๐๐ Wh

(๕) การช่วยเหลือยกสัมภาระของคนพิการเก็บบนชั้นวางสัมภาระบนเครื่องบิน ลูกเรือบนเครื่องบินพร้อมให้บริการคนพิการและผู้สูงอายุที่ต้องการความช่วยเหลือ

(๖) สายการบินนกแอร์ยกเลิกการหาอาสาสมัครจากผู้โดยสารทั่วไปมานั่งข้างคนพิการแล้ว

๑๐) บริษัท ไทย ไลอ้อน เมนทารี จำกัด : นโยบายและแนวทางปฏิบัติในการให้บริการคนพิการของสายการบินไทย ไลอ้อน แอร์ สรุปได้ ดังนี้

(๑) การเลือกที่นั่งของคนพิการ สายการบินไทย ไลอ้อน แอร์ ให้คนพิการเลือกที่นั่งได้ทุกที่ ยกเว้นที่นั่งบริเวณประตูฉุกเฉิน

(๒) การเคลื่อนย้ายคนพิการที่ใช้วีลแชร์ขึ้นลงเครื่องบิน กรณีเครื่องบินไม่ได้จอดเทียบหลุมจอดประชิดอาคาร สายการบินไทย ไลอ้อน แอร์ จะมีพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมให้บริการช่วยเหลือคนพิการในการขึ้นลงเครื่องบิน และไม่มีใบยินยอมให้คนพิการลงชื่อยินยอมแล้ว

(๓) การจำกัดจำนวนคนพิการต่อเที่ยวบิน สายการบินไทย ไลอ้อน แอร์ ได้กำหนดไว้เช่นเดียวกับสายการบินอื่น โดยพิจารณาจากผู้โดยสารที่สามารถขึ้นลงเครื่องบินด้วยตนเอง หากสามารถขึ้นลงเครื่องบินได้ไม่จำกัดจำนวน แต่ผู้โดยสารไม่สามารถขึ้นลงเครื่องบินได้ กำหนดจำนวนผู้โดยสารไว้ เครื่องโบอิงไม่เกินจำนวน ๔ คนต่อเที่ยวบิน และเครื่องแอร์บัส จำกัด ๘ คนต่อเที่ยวบิน

(๔) ประเด็นเว็บไซต์ของสายการบิน และเงื่อนไขการนำแบตเตอรี่ขึ้นเครื่องบินจะได้ไปตรวจสอบข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอีกครั้ง

(๕) การยกสัมภาระบนเครื่องบินลูกเรือก็พร้อมให้ความช่วยเหลือในกรณีที่ผู้โดยสารต้องการความช่วยเหลือ

(๖) การสาธิตวิธีการช่วยเหลือกรณีฉุกเฉินโดยลูกเรือ ไม่มีการจัดทำเป็นวิดีโอ เนื่องจากปัจจุบันเครื่องบินที่ให้บริการไม่มีจอภาพในจอที่นั่งแล้ว ทั้งนี้ การดูแลผู้โดยสารพิเศษ ลูกเรือจะให้คำแนะนำกับผู้โดยสารเพิ่มเติม (individual briefing)

(๗) สายการบินไทย ไลอ้อน แอร์ ไม่มีการปฏิเสธผู้โดยสารคนพิการและยกเลิกบัตรโดยสารคนพิการ

๑๑) กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ : ปัจจุบันจำนวนคนพิการที่จดทะเบียนและขอบัตรคนพิการ จำนวน ๒,๐๐๔,๐๐๐ คน และจำนวนความพิการรุนแรง (เดินทางไม่ได้) จำนวน ๕๖,๐๐๐ คน ทั้งนี้ กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (พก.) พร้อมรับข้อเสนอแนะให้แก้ไขปรับปรุงกฎกระทรวงคมนาคม เรื่อง กำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. ๒๕๕๖ ซึ่งออกตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ เพื่อกำหนดให้ท่าอากาศยานเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการให้บริการพื้นฐานอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการในสนามบินรวมทั้งรถโฮลิฟท์

เพื่อเสนอคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติพิจารณาต่อไป และยินดีที่จะได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการยกร่างข้อกำหนดเกี่ยวกับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย และการฝึกอบรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย

### ๓.๒.๓ ข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของคณะอนุกรรมการ

๑) ปัญหาการให้บริการคนพิการส่วนใหญ่มักเกิดขึ้นกับสายการบินต้นทุนต่ำ แต่สายการบินแห่งชาติหรือสายการบินไทย มักมีความพร้อมในการให้บริการคนพิการ โดยมีนโยบายที่ไม่สร้างข้อจำกัดให้กับผู้โดยสารและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการกับผู้โดยสารซึ่งเป็นคนพิการ อย่างไรก็ตาม ประเด็นการนำแบตเตอรี่สำหรับวีลแชร์ไฟฟ้าขึ้นเครื่องบินยังถือเป็นปัญหาระดับโลก โดยในการประชุมนานาชาติซึ่งมีคนพิการทางการเคลื่อนไหวต้องเดินทางข้ามประเทศด้วยสายการบินเข้าร่วมประชุม ก็ยังพบปัญหากับสายการบินหลายแห่งเกี่ยวกับการนำแบตเตอรี่ขึ้นเครื่องบิน ซึ่งแต่ละสายการบินยังมีความเห็นเกี่ยวกับการอนุญาตให้นำแบตเตอรี่ขึ้นเครื่องแตกต่างกันไป ทั้งนี้ ประเทศไทยจึงควรพิจารณากำหนดแนวทางกรณีดังกล่าวให้มีชัดเจนเพื่อการอำนวยความสะดวกและให้เกิดความมั่นใจในด้านความปลอดภัยด้วย

๒) ปัญหาความเข้าใจ และนโยบายของสายการบินต่อผู้โดยสารคนพิการที่ยังไม่มีการกำหนดเป็นมาตรฐาน อาทิ สายการบินของประเทศญี่ปุ่น มักจะให้คนพิการหรือผู้ที่มีความต้องการเป็นพิเศษนั่งแถวหน้า เพื่อให้เกิดความสะดวกในการเคลื่อนย้ายและสามารถช่วยเหลือผู้โดยสารได้ทันที เมื่อเกิดปัญหาและมักจะอยู่ใกล้ประตูทางออก แต่ในประเทศไทยมักจะมีแนวคิดตรงข้าม โดยให้เหตุผลว่าการให้คนพิการนั่งแถวหน้าถือเป็นอุปสรรคในการเคลื่อนย้ายผู้โดยสาร ดังนั้น การออกข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย จึงควรนำประเด็นต่างๆ เหล่านี้เข้าไปกำหนดไว้ และต้องพิจารณาถึงแนวคิดต่อผู้โดยสารคนพิการของสายการบินในประเทศไทยที่ยังแตกต่างจากสายการบินของประเทศญี่ปุ่น รวมทั้งกรณี แนวปฏิบัติในการให้คนพิการนั่งติดทางเดินและนั่งติดหน้าต่าง ซึ่งสายการบินในประเทศไทยก็ยังมีแนวปฏิบัติที่ยังสับสนและแตกต่างกัน บางสายการบินให้นั่งติดหน้าต่างโดยอ้างว่าเพื่อความสะดวกในการเคลื่อนย้ายผู้โดยสาร แต่ในข้อเท็จจริงจะเป็นอุปสรรคอย่างยิ่งในการเคลื่อนย้ายคนพิการซึ่งประเด็นต่างๆ เหล่านี้ แม้จะได้มีการพูดคุยหารือกันหลายรอบแล้ว แต่ก็ยังมีปัญหาเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากยังไม่มีข้อกำหนดที่ชัดเจนจึงขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของสายการบินแต่ละแห่ง

๓) ประเด็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดบริการรถไฮลิฟท์ หรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการคนพิการขึ้นลงเครื่องบินหรืออากาศยาน ควรกำหนดให้เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลท่าอากาศยาน ได้แก่ AOT กรมท่าอากาศยาน และหน่วยงานอื่นที่รับผิดชอบท่าอากาศยาน มีหน้าที่ต้องจัดบริการรถไฮลิฟท์ หรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการคนพิการขึ้นลงเครื่องบินหรืออากาศยานดังกล่าว ซึ่งถือเป็นบริการที่ทำอากาศยานต้องมีไว้สำหรับให้บริการคนพิการ เพื่อไม่ให้เป็นการกีดกันสายการบินและถูกผลกระทบกลับมาที่ผู้โดยสารคนพิการ ดังนั้น ควรมิขอเสนอให้แก้ไขปรับปรุงกฎกระทรวงคมนาคม เรื่อง กำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. ๒๕๕๖ เพื่อกำหนดหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบให้บริการอุปกรณ์อำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการดังกล่าวให้ชัดเจน

๔) สมาคมสภาคนพิการทุกประเภทควรยกร่างแก้ไขกฎกระทรวงคมนาคม เรื่อง กำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. ๒๕๕๖ เพื่อกำหนดให้ท่าอากาศยานมีหน้าที่ต้องจัดบริการรถโฮลิฟท์หรืออุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกให้กับคนพิการในการขึ้นลงอากาศยาน เสนอต่อคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ เพื่อมีมติเสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ความเห็นส่งให้กระทรวงคมนาคมแก้ไขกฎกระทรวงดังกล่าว

๕) การจัดทำร่างข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เรื่อง การกำหนดมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องจัดไว้ให้บริการ ผู้โดยสารที่เป็นคนพิการ นั้น ควรพิจารณานำประเด็นปัญหาทั้งหมดในการให้บริการคนพิการของสายการบินในการประชุมครั้งนี้ไปกำหนดแนวทางการปฏิบัติให้ชัดเจนและครอบคลุม รวมทั้ง ควรให้สมาคมสภาคนพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทยเข้าไปมีส่วนร่วมในการยกร่างข้อกำหนดดังกล่าวด้วย นอกจากนี้ สมาคมสภาคนพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทย ในฐานะองค์กรที่เป็นผู้แทนของคนพิการ ซึ่งเป็นเจ้าของปัญหาที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาดังกล่าวก็สามารถยกร่างข้อกำหนดดังกล่าว เสนอต่อคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ เพื่อนำเสนอคณะรัฐมนตรีให้มีมติส่งไปสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยจัดทำข้อกำหนดดังกล่าวได้ด้วย ซึ่งเป็นหนึ่งช่องทางเพื่อให้จัดทำข้อกำหนดดังกล่าวได้รวดเร็วขึ้น

๖) ประเด็นการให้ผู้โดยสารอื่นมาช่วยดูแลผู้โดยสารซึ่งเป็นคนพิการ ควรพิจารณาว่าการคาดหวังให้ผู้โดยสารอื่นมาดูแลคนพิการนั้นถูกต้องตามมาตรฐานการบินสากลหรือไม่ รวมทั้งจากกรณีเรื่องร้องเรียนของผู้ปกครองซึ่งเป็นคนหูหนวกได้เดินทางพร้อมลูก โดยผู้โดยสารยืนยันว่ามีประสบการณ์ในการเดินทางบ่อยและมีความเชื่อมั่นว่าสามารถดูแลลูกของตนเองได้ นั้น สายการบินเวียดเจ็ท จะมีการทบทวนแนวทางการให้บริการและการใช้ดุลยพินิจของสายการบินในการจัดการหรือรูปแบบวิธีการต่างๆ ในการจัดที่นั่ง อาทิ แยกให้พ่อหูหนวกนั่งในแถวเดียวกันแต่อยู่คนละฝั่งของทางเดิน โดยอยู่ในระยะที่สามารถสื่อสารกับครอบครัวและดูแลลูกได้ด้วย เป็นต้น

๗) กรณีสายการบินไทยสมายล์ จำกัดจำนวนคนพิการทุกประเภทต่อเที่ยวบิน ไม่เกิน ๔ คนต่อเที่ยวบิน ซึ่งยังแตกต่างกับสายการบินไทยและสายการบินอื่นที่จำกัดจำนวนคนพิการเฉพาะคนพิการที่ขึ้นลงเครื่องบินไม่ได้ ทั้งนี้ สายการบินไทยสมายล์ควรหารือและแลกเปลี่ยนแนวทางดังกล่าวกับสายการบินไทย เพื่อให้มีแนวทางการจำกัดจำนวนคนพิการที่สอดคล้องกับสายการบินไทย และสายการบินอื่น ๆ เนื่องจากกรณีดังกล่าวเป็นปัญหาเดิมที่ทุกสายการบินอื่น ๆ ได้ทำความเข้าใจจนนำมาสู่การเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง และแก้ไขปัญหาดังกล่าวแล้ว

๘) สายการบินที่ให้บริการในประเทศไทยถือเป็นภาพลักษณ์ธุรกิจการบินของประเทศ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศไทย หากประชาชนในประเทศ นักท่องเที่ยว และชาวต่างชาติได้รับบริการจากสายการบินที่ดีก็จะช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ของประเทศได้ด้วยเช่นกัน

๙) ควร มีข้อเสนอแนะให้ท่าอากาศยานเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสนามบิน รวมทั้งรถโฮลิฟท์ในการให้บริการคนพิการขึ้นลงเครื่องบิน โดยการปรับปรุงแก้ไขกฎกระทรวงคมนาคม เรื่อง กำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. ๒๕๕๖

โดยมีผู้แทนจากสมาคมสภาคนพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทยเข้าไปมีส่วนร่วมในการแก้ไขกฎกระทรวงดังกล่าวด้วย

### ๓.๒.๔ ผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑) สายการบินไทยสมายล์ : ได้ให้ข้อมูลความคืบหน้าที่เกี่ยวข้องกับผลการพิจารณาศึกษา เรื่อง ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการให้บริการคนพิการของสายการบินไทยสมายล์ สืบเนื่องจากที่สายการบินได้เข้าร่วมประชุมกับคณะอนุกรรมการกิจการคนพิการ เมื่อวันที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๖๓ นั้น กรณีสายการบินจำกัดจำนวนคนพิการทุกประเภทต่อเที่ยวบินไม่เกิน ๔ คนต่อเที่ยวบิน ซึ่งยังแตกต่างกับสายการบินไทยและสายการบินอื่นที่จำกัดจำนวนคนพิการเฉพาะคนพิการที่ขึ้นลงเครื่องบินไม่ได้ สายการบินขอชี้แจงถึงสาเหตุ ปัญหา อุปสรรคและแนวทางการให้บริการคนพิการเพิ่มเติม ดังนี้

(๑) การจัดที่นั่งให้คนพิการ ในกรณีที่คนพิการเดินทางโดยลำพังหรือมีเพื่อนร่วมเดินทาง สายการบินจะจัดที่นั่งริมหน้าต่างบริเวณด้านหน้าให้ เพื่อสะดวกแก่การเคลื่อนย้ายและไม่กีดขวางผู้โดยสารท่านอื่นในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน เพื่อให้เป็นไปตามหลักความปลอดภัย ซึ่งสายการบินได้ปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงาน (Passenger Handling Manual) ที่ได้รับการอนุมัติจากสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (Civil Aviation Authority of Thailand)

(๒) การให้บริการเก้าอี้รถเข็น สายการบินมีบริการเก้าอี้รถเข็นให้แก่ผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษโดยไม่เสียค่าธรรมเนียมการบริการหากแต่เพื่อความปลอดภัยทางการบิน กรณีผู้โดยสารมีความประสงค์ใช้เก้าอี้รถเข็นไฟฟ้า สำหรับแบตเตอรี่ประเภทลิเทียมไอออนนั้น สายการบินมีนโยบายด้านสัมภาระในการจำกัดจำนวนแบตเตอรี่โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- แบตเตอรี่มีกำลังไฟฟ้า (Watt hour) ต่ำกว่า ๑๐๐ สามารถรับได้ในรูปแบบสัมภาระขึ้นเครื่อง ซึ่งจำเป็นต้องถอดแยกออกจากเก้าอี้รถเข็น

- แบตเตอรี่มีกำลังไฟฟ้า (Watt hour) ต่ำกว่า ๑๐๐ - ๑๖๐ สามารถรับได้ในรูปแบบสัมภาระขึ้นเครื่อง ซึ่งจำเป็นต้องถอดแยกออกจากเก้าอี้รถเข็น

- แบตเตอรี่มีกำลังไฟฟ้า (Watt hour) มากกว่า ๑๖๐ จัดอยู่ในสัมภาระประเภทวัตถุอันตราย จะถูกปฏิเสธในการขึ้นเครื่องทุกกรณี

ทั้งนี้เพื่อความปลอดภัยในการเดินทาง สายการบินเรียนขอให้ผู้โดยสารนำแบตเตอรี่ขึ้นเครื่องได้ไม่เกิน ๒ ชั้นต่อท่าน ชั้นละไม่เกิน ๑๖๐ Watt hour ในกรณีที่มี ๑ ชั้น สามารถนำขึ้นได้ชั้นละไม่เกิน ๓๐๐ Watt hour

(๓) การให้บริการเคลื่อนย้ายคนพิการที่ใช้เก้าอี้รถเข็นขึ้นเครื่องบิน สายการบินมีบริการรถยก (Invalid Passenger Hi-lift Car) ให้แก่ผู้โดยสารที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ในบางสถานีเนื่องจากข้อจำกัดของผู้ให้บริการภาคพื้นในแต่ละสถานี ซึ่งไม่มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการบริการใดใดจากผู้โดยสารสำหรับสถานีกรุงเทพ สายการบินให้บริการร่วมกับของสายการบินไทย ซึ่งอาจเกิดความล่าช้าในกรณีรถยกไม่เพียงพอให้บริการและในกรณีรถยกไม่พร้อมใช้งาน หากกรณีที่สายการบินมีความจำเป็นต้องอุ้มยกผู้โดยสารลง สายการบินจะแจ้งขอความยินยอมจากผู้โดยสารก่อน โดยไม่ต้องลงนามยินยอม

(๔) การจำกัดจำนวนผู้โดยสารพิการ กรณีที่ผู้โดยสารพิการเดินทางและมีผู้ติดตามสายการบินมิได้จำกัดจำนวนในแต่ละเที่ยวบิน เว้นแต่สายการบินจำเป็นต้องจำกัดจำนวนผู้โดยสารพิการไม่เกิน ๔ ท่านต่อเที่ยวบิน ในกรณีที่ผู้โดยสารเดินทางเพียงลำพังเท่านั้น เนื่องด้วยข้อจำกัดของพนักงานให้บริการบนเครื่องบินที่มีจำนวนเพียง ๔ คน ต่อเที่ยวบินตามประเภทของเครื่องบินประเภท A๓๒๐

โดยสายการบินขอเรียนแจ้งข้อเสนอแนะเพิ่มเติม สำหรับการให้บริการผู้โดยสารคนพิการ ดังนี้

(๑) ท่าอากาศยาน ควรมีรถยก (Invalid Passenger Lift Car) ในแต่ละสถานี เพื่อพร้อมให้บริการผู้โดยสาร เนื่องจากปัจจุบันมีปริมาณการใช้งานเพิ่มมากขึ้น

(๒) การจัดสรรหลุมจอด สำหรับเที่ยวบินที่มีผู้โดยสารพิการ ควรจัดหลุมจอดแบบสะพานเทียบ เพื่อสามารถให้บริการผู้โดยสารได้สะดวกมากขึ้น

สายการบินขอยืนยันว่าสายการบิน มีความพร้อมในการให้บริการคนพิการโดยคำนึงถึงหลักความปลอดภัยในการเดินทางของผู้โดยสารทุกท่านและหลักสิทธิมนุษยชน ซึ่งสายการบินได้มีแนวทางปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องการให้บริการคนพิการซึ่งได้รับอนุมัติจากสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย อีกทั้ง สายการบินขอน้อมรับข้อมูลต่าง ๆ เพื่อมาแก้ไขและปรับปรุงการให้บริการคนพิการ เพื่อให้สายการบินให้บริการในแนวทางเดียวกันกับทุกสายการบินต่อไป

ทั้งนี้ คณะอนุกรรมการเห็นควรสอบถามสายการบินไทยสมายล์เพิ่มเติม ในประเด็นการบินจำเป็นต้องจำกัดจำนวนผู้โดยสารพิการไม่เกิน ๔ คนต่อเที่ยวบิน ในกรณีที่ผู้โดยสารเดินทางเพียงลำพังนั้น นับรวมคนพิการที่สามารถขึ้นลงเครื่องบินได้เอง อาทิ คนหูหนวก คนตาบอดด้วยหรือไม่ ทั้งนี้ เพื่อรับทราบนโยบายดังกล่าวของสายการบินไทยสมายล์ให้ชัดเจนมากขึ้น โดยสายการบินไทยสมายล์ ได้ชี้แจงต่อประเด็นการจำกัดจำนวนคนพิการไม่เกิน ๔ คนต่อเที่ยวบินเพิ่มเติม กล่าวคือ กรณีที่ผู้โดยสารพิการเดินทางและมีผู้ติดตามเพื่อช่วยเหลือในระหว่างเที่ยวบินและการขึ้นลงเครื่องบิน บริษัทฯ มิได้จำกัดจำนวนในแต่ละเที่ยวบิน เว้นแต่จำเป็นต้องจำกัดจำนวนผู้โดยสารพิการที่เดินทางตามลำพังนับรวมผู้โดยสารพิการที่สามารถขึ้นลงเครื่องบินได้เอง อาทิ คนหูหนวก คนตาบอด ไม่เกิน ๔ คนต่อเที่ยวบิน เนื่องด้วยข้อจำกัดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีเพียง ๔ คน ตามประเภทของเครื่องบิน A๓๒๐ รวมทั้งด้วยข้อจำกัดในการช่วยเหลือกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินจำนวนพนักงานฯ ไม่เพียงพอต่อจำนวนคนพิการทั้งหมดหากเกิน ๔ คนต่อเที่ยวบิน และสายการบินได้มีแนวทางปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องการให้บริการคนพิการที่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ เพื่อเป็นไปตามแนวปฏิบัติเดียวกันกับทุกสายการบินต่อไป

๒) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) : บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้ส่งข้อมูลความคืบหน้าที่เกี่ยวข้องกับผลการพิจารณาศึกษา เรื่อง ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการให้บริการคนพิการของสายการบินตามที่คณะกรรมการการพัฒนาสังคมฯ วุฒิสภา ขอความอนุเคราะห์ให้บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จัดส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางการให้บริการคนพิการของสายการบินเพิ่มเติม รวมทั้งความคืบหน้าในการดำเนินงานตามผลการพิจารณาดังกล่าว ซึ่งได้นำส่งแบบรายงานตามที่ได้ชี้แจงกับที่ประชุมคณะอนุกรรมการกิจการคนพิการแล้วโดยสายการบินได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

๓) สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) : กพท. ได้รายงานความคืบหน้าเรื่องร้องเรียนกรณีคนหนูนวถูกเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมจากการใช้บริการของบริษัทไทย เวียดเจ็ท แอร์ จอยท์ สต็อก จำกัด ว่า กพท. พิจารณาตามประกาศสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เรื่อง ข้อกำหนดการรับรองผู้ดำเนินการอากาศ (Air Operator Certificate Requirements) ฉบับที่ ๗ พ.ศ. ๒๕๖๒ ระบุให้สายการบินจัดทำข้อกำหนด รวมถึงหลักการและวิธีปฏิบัติ เรื่อง การจัดที่นั่งให้ผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษเพื่อความปลอดภัยในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน โดยข้อกำหนดดังกล่าวเป็นไปตามคำแนะนำขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ ICAO Annex 9 - Facilitation, Chapter 8, Section G โดยแต่ละสายการบินอาจกำหนดวิธีปฏิบัติในเรื่องดังกล่าวแตกต่างกันไปตามหลักเกณฑ์ในการพิจารณาความเสี่ยงและการประเมินความสามารถของตนในการบริหารจัดการให้แต่ละเที่ยวบินเกิดความปลอดภัยตามลักษณะการปฏิบัติการที่ได้รับการรับรองในคู่มือปฏิบัติการบิน กพท. จึงไม่มีข้อกำหนดใด ๆ ให้สายการบินต้องกำหนดที่นั่งหรือระบุจำนวนผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษในแต่ละเที่ยวบิน การพิจารณาดังกล่าวขึ้นอยู่กับความพร้อมและนโยบายด้านการจัดการความปลอดภัยของแต่ละสายการบิน

## บทที่ ๔ บทสรุปและข้อเสนอแนะ

### ๔.๑ บทสรุป

คณะอนุกรรมการกิจการคนพิการ ในคณะกรรมการการพัฒนาสังคมฯ วุฒิสภา ได้พิจารณาศึกษา ติดตาม สถานการณ์ ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการให้บริการคนพิการ ของสายการบินภายในประเทศ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

๑. ปัญหาและอุปสรรคของคนพิการในการเข้าถึงบริการของสายการบิน เกิดจากสายการบินมิได้คำนึงถึงหลักการเข้าถึงโดยสะดวกถ้วนหน้า โดยวิธีการออกแบบที่เป็นสากล และเป็นธรรมเพื่อคนทั้งมวล (Universal Design : UD) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกหรือเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวก (Assistive Technology : AT) และการอำนวยความสะดวกที่สมเหตุสมผล (Reasonable Accommodation : RA)

๒. ปัญหาการให้บริการของสายการบินต่อคนพิการที่มีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติ โดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ ทั้งการกำหนดนโยบาย กฎ ระเบียบ มาตรการ โครงการ รวมทั้งวิธีปฏิบัติ ของสายการบินที่มีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ อาทิ

(๑) สายการบินไม่จำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบินให้แก่คนพิการ

(๒) สายการบินไม่给人พิการเดินทางโดยลำพัง จะต้องมีคนเดินทางไปด้วย

(๓) สายการบินจำกัดจำนวนผู้โดยสารซึ่งเป็นคนพิการต่อเที่ยวบิน

(๔) สายการบินจำกัดสิทธิในการเลือกที่นั่งของคนพิการ

(๕) สายการบินไม่给人พิการที่ใช้เก้าอี้เข็นนำแบตเตอรี่ลิเธียมชาร์จไฟฟ้าขึ้นเครื่องบิน

ทั้งที่ข้อกำหนดว่าด้วยการบินทั้งของไทยและต่างประเทศไม่ได้มีข้อกำหนดเรื่องห้ามนำแบตเตอรี่ ซึ่งเป็นอุปกรณ์ช่วยเหลือคนพิการขึ้นเครื่องบิน ในขณะที่แนวทางการนำแบตเตอรี่ลิเธียมชาร์จขึ้นเครื่อง รวมทั้งวิธีการนำแบตเตอรี่ขึ้นเครื่อง แต่ละสายการบินยังมีแนวปฏิบัติไม่เหมือนกัน ทั้งให้ถือขึ้นเครื่องบิน หรือโหลดใต้เครื่องบิน

๓. ปัญหาสายการบินปฏิเสธการอำนวยความสะดวกที่สมเหตุสมผล (Reasonable Accommodation : RA) อันเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ ก่อให้เกิดภาวะ อันเกินควรต่อคนพิการ และไม่มีหลักประกันว่าคนพิการจะได้ใช้บริการจากสายการบินได้อย่างเท่าเทียม กับบุคคลอื่น โดยที่ผู้ให้บริการพึงพอใจแต่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ อาทิ

(๑) แนวปฏิบัติที่สายการบิน给人พิการที่เดินทางเพียงลำพังกรอกเอกสารข้อมูล ส่วนบุคคลเพิ่มเติม โดยมีการกำหนดเงื่อนไขพิเศษเพื่อป้องกันความรับผิดชอบในกรณีที่พนักงานให้บริการ คนพิการแล้วเกิดอุบัติเหตุหรือภัยอันตราย และ给人พิการลงลายมือชื่อในเอกสารก่อนเข้ารับบริการ รวมทั้งกรณีคนพิการหรือผู้สูงอายุที่ใช้รถวีลแชร์การขอให้สายการบินอำนวยความสะดวกเคลื่อนย้าย รถวีลแชร์ขึ้นบนเครื่อง บางสายการบินต้อง给人พิการลงชื่อในใบยินยอม แต่บางสายการบิน ใช้การพูดคุยแทนการลงชื่อในใบยินยอม หรือแม้จะมีการลงชื่อในใบยินยอมหรือพูดคุยกันระหว่าง คนพิการและสายการบินแล้ว บางสายการบินยังขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของกัปตันบนเครื่องในการพิจารณา

(๒) สายการบินยังขาดความรู้ความเข้าใจวิธีการช่วยเหลือคนพิการแต่ละประเภท ที่ถูกต้อง อาทิ นำรถวีลแชร์มาให้บริการคนพิการทางการเห็น ขอให้ผู้โดยสารทำหน้าที่เป็นอาสาสมัครดูแลคนพิการโดยที่คนพิการไม่ได้ยินยอม รวมทั้งแนวปฏิบัติของพนักงานสายการบินภาคพื้น กับบนเครื่องบินไม่เหมือนกัน เมื่อคนพิการขึ้นเครื่องบินแล้วมักมีการเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติ

(๓) พนักงานสายการบินมักใช้ดุลพินิจกำหนดให้คนพิการเข้าเครื่องบินก่อนผู้โดยสารท่านอื่น แต่ตอนลงจากเครื่องบินกลับให้คนพิการออกจากเครื่องบินเป็นลำดับสุดท้าย โดยที่ผู้โดยสารไม่ยินยอม

๔. ข้อบกพร่องในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกหรือเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก (Assistive Technology) อาทิ

(๑) บางสายการบินไม่มีลิฟต์แบบแท่นยก (รถไฮลิฟท์) เพื่ออำนวยความสะดวกเคลื่อนย้ายคนพิการที่ใช้รถวีลแชร์ขึ้นและลงจากเครื่องบิน โดยบางสายการบินไม่มีทางลาดขึ้นเครื่องบิน ต้องใช้วิธีการยกหรืออุ้มคนพิการขึ้นเครื่องบิน

(๒) สายการบินไม่มีคู่มือแนะนำการใช้บริการอากาศยานสำหรับคนพิการแต่ละประเภท และขาดคู่มือการให้ความช่วยเหลือแก่คนพิการแต่ละประเภทสำหรับเจ้าหน้าที่ดูแลประจำอากาศยาน และเจ้าหน้าที่ให้บริการภาคพื้นของอากาศยาน

(๓) สายการบินมิได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ เช่น เว็บไซต์และแอปพลิเคชัน จึงเป็นเหตุให้คนพิการไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และการสื่อสาร เกี่ยวกับการให้บริการจากสายการบินได้โดยตรง

๕. ปัญหาความชัดเจนของหน่วยงานที่จะเป็นเจ้าภาพหลักในการรับผิดชอบให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการรถไฮลิฟท์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสนามบินในภูมิภาคซึ่งเป็นสนามบินขนาดเล็ก ยังไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอในการให้บริการกับคนพิการ ทั้งสะพานเทียบเครื่องบิน (วงจ้งข้าง) หรือทางเลื่อนชนิดพับ แม้บางสายการบินจะมีบริการรถไฮลิฟท์ให้บริการ แต่ก็ยังไม่เพียงพอต่อเที่ยวบิน และมักจะเป็นเหตุให้สายการบินปฏิเสธไม่ให้คนพิการเดินทางในเที่ยวบินนั้น ๆ

๖. ปัญหาความเข้มงวดในการติดตามประเมินผลการให้บริการสายการบิน อาทิ สายการบินไม่จำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบินให้แก่คนพิการ หรือกรณีคนพิการจองบัตรโดยสารเครื่องบินผ่านเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน โดยในระบบไม่มีให้ระบุว่า เป็นคนพิการ แต่เมื่อมาแสดงตนเพื่อขึ้นเครื่องบิน ณ จุดเช็คอิน มักจะพบปัญหาว่าคนพิการไม่ได้แจ้งล่วงหน้า ๔๘ ชั่วโมง และสายการบินปฏิเสธการให้บริการลิฟท์ยกบริการขึ้นลงเครื่อง เป็นต้น

๗. ข้อจำกัดด้านความเข้าใจและทัศนคติต่อการให้บริการคนพิการของสายการบิน อาทิ สายการบินยกเลิกบัตรโดยสารของคนพิการ กรณีที่คนพิการสามารถเดินทางไปคนเดียวได้ แต่คนพิการไม่สามารถขึ้นลงเครื่องบินได้ เป็นต้น

## ๔.๒ ข้อเสนอแนะ

คณะอนุกรรมการกิจการคนพิการ ในคณะกรรมการการพัฒนาสังคมฯ วุฒิสภา ได้พิจารณาศึกษา ติดตาม สถานการณ์ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการให้บริการคนพิการ ของสายการบินภายในประเทศ โดยเห็นว่า หากสายการบินสามารถรองรับการให้บริการผู้โดยสาร ได้ทุกกลุ่ม รวมถึงกลุ่มคนพิการและผู้สูงอายุ จะมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการแข่งขันทางธุรกิจการบิน ช่วยส่งเสริมธุรกิจด้านการท่องเที่ยว และช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ของประเทศไทย อันเป็นประโยชน์ ต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศไทย ดังนั้น เพื่อประโยชน์ต่อแนวทางการให้บริการคนพิการ ของสายการบินให้เป็นไปตามหลักการอำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสาร หลักความปลอดภัย ในการเดินทาง และหลักสิทธิมนุษยชน จึงมีข้อเสนอแนะต่อแนวทางการให้บริการคนพิการ ของสายการบินภายในประเทศ ดังนี้

### ๑. สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ควรดำเนินการ ดังนี้

๑) เร่งตราอนุบัญญัติซึ่งออกตามความในพระราชบัญญัติการเดินทางอากาศ (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้แก่ (๑) ข้อบังคับคณะกรรมการการบินพลเรือน เรื่อง การปฏิเสธ การรับขนผู้โดยสารและปฏิเสธการรับขนคนพิการ และ (๒) ข้อกำหนดคณะกรรมการการบินพลเรือน ว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่ผู้ดำเนินการเดินทางอากาศต้องจัดไว้ ให้บริการผู้โดยสารที่เป็นคนพิการ โดยนำประเด็นปัญหาการให้บริการคนพิการของสายการบิน อาทิ (๑) การจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบินให้แก่คนพิการ (๒) การเดินทางของคนพิการโดยลำพัง (๓) การจำกัดจำนวนคนพิการต่อเที่ยวบิน (๔) การเข้าถึงเว็บไซต์และแอปพลิเคชันสายการบิน ของคนพิการ (๕) การกำหนดที่นั่งคนพิการและการเลือกที่นั่งของคนพิการ (๖) การเคลื่อนย้ายคนพิการ ที่ใช้วีลแชร์ขึ้นลงเครื่องบิน และ (๗) แนวทางการนำแบตเตอรี่สำหรับวีลแชร์ไฟฟ้าขึ้นเครื่องบิน เป็นต้น เพื่อกำหนดมาตรฐานและแนวปฏิบัติของสายการบินในการให้บริการคนพิการ ให้มีความชัดเจน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยคำนึงถึงความต้องการจำเป็นของคนพิการแต่ละบุคคลหรือแต่ละ ประเภทความพิการ และเป็นไปในเชิงสร้างสรรค์

๒) กำกับ ติดตาม และประเมินผลการให้บริการของสายการบินให้เป็นไปตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติที่กำหนดข้างต้นอย่างเคร่งครัด

๒. กระทรวงคมนาคม ควรแก้ไขปรับปรุงกฎกระทรวงคมนาคมกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการ ขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. ๒๕๕๖ ซึ่งออกตามพระราชบัญญัติ ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ เพื่อกำหนดให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดูแล ทำอากาศยาน ได้แก่ บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) กรมทำอากาศยาน และหน่วยงานอื่น ที่รับผิดชอบทำอากาศยาน มีหน้าที่ต้องจัดบริการรถไฮลิฟท์ หรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวกอื่น ๆ ในการให้บริการคนพิการขึ้นลงเครื่องบินหรืออากาศยาน ซึ่งถือเป็นบริการที่ทำอากาศยาน ต้องมีไว้สำหรับให้บริการคนพิการ เพื่อไม่ให้เป็นการกีดกันสายการบินและถูกผลักภาระกลับมาที่ ผู้โดยสารคนพิการ

### ๓. สายการบิน ควรดำเนินการ ดังนี้

๑) ควรประชาสัมพันธ์ให้ผู้โดยสารได้รับทราบข้อมูลอย่างชัดเจนว่าสายการบินให้บริการเรื่องใดสำหรับคนพิการ อาทิ การให้ข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ของสายการบิน ที่ทุกคนรวมถึงคนพิการเข้าถึงได้โดยสะดวก เป็นต้น

๒) ควรเพิ่มช่องทางให้คนพิการสามารถแจ้งความต้องการบริการพิเศษ ตั้งแต่ขั้นตอนการจองบัตรโดยสารเครื่องบิน เช่นเดียวกับรูปแบบการสอบถามอาหารพิเศษเพิ่มเติม เพื่อเป็นข้อมูลให้สายการบินได้เตรียมบริการให้ตรงกับความต้องการจำเป็นของคนพิการ และไม่นำไปเป็นเหตุในการปฏิเสธการให้บริการคนพิการ

๓) ควรนำหลักการเข้าถึงโดยสะดวกถ้วนหน้า โดยวิธีการออกแบบที่เป็นสากล และเป็นธรรมเพื่อคนทั้งมวล (Universal Design : UD) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกหรือเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวก (Assistive Technology : AT) และการอำนวยความสะดวกที่สมเหตุสมผล (Reasonable Accommodation : RA) มาใช้ในการให้บริการของสายการบินสำหรับคนพิการ เพื่อรองรับสังคมสูงวัยและจำนวนคนพิการที่จะเพิ่มมากขึ้นในอนาคต ซึ่งจะทำให้ประเทศไทยได้เปรียบในการแข่งขันทั้งธุรกิจการบินและการท่องเที่ยว

๔) ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการคนพิการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อาทิ กรณีคนหูหนวกเดินทางด้วยกันจึงมีความจำเป็นที่ต้องการสื่อสารกันด้วยภาษามือ กรณีที่สายการบินแยกที่นั่งของคนหูหนวกที่เดินทางด้วยกันออกจากกัน ส่งผลให้คนหูหนวกไม่สามารถสื่อสารกับใครได้ รวมทั้งควรให้เข้าใจเกี่ยวกับภาษามือ เจตคติ และมุมมองต่อคนหูหนวก เพื่อให้รับรู้ว่าคนหูหนวกมีข้อจำกัดเพียงไม่ได้ยินเสียง แต่กรณีฉุกเฉินคนหูหนวกก็สามารถช่วยเหลือคนอื่น และทำทุกอย่างได้ตามความสามารถของแต่ละบุคคล เช่นเดียวกับคนทั่วไป

๔. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามข้อเสนอ ๑ - ๓ ควรให้คนพิการและองค์กรคนพิการได้เข้าไปมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่และมีประสิทธิผล (full and effective participation) เพื่อให้การกำหนดแนวทางการให้บริการหรือให้ความช่วยเหลือคนพิการได้ตรงตามความต้องการจำเป็นของคนพิการแต่ละบุคคล หรือคนพิการแต่ละประเภท เนื่องจากที่ผ่านมายังมีความเข้าใจผิดว่า คนพิการมีลักษณะและข้อจำกัดที่เหมือนกัน จึงทำให้ออกข้อกำหนดและแนวทางปฏิบัติการให้บริการและให้ความช่วยเหลือคนพิการทุกประเภทเป็นรูปแบบเช่นเดียวกันทั้งหมด อาทิ การให้บริการผู้โดยสารตาบอด สายการบินมักจะนำรถเข็นหรือวีลแชร์มารับ ซึ่งแท้จริงแล้วคนตาบอดสามารถเดินทางได้เอง แต่ความช่วยเหลือที่คนตาบอดต้องการ คือ บริการผู้นำทาง (Sighted Guide) เพื่อช่วยให้เดินทางได้รวดเร็วขึ้น เป็นต้น

## บรรณานุกรม

### เอกสารกฎหมาย และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐

อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ (Convention on the Rights of Persons with Disabilities : CRPD)

พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๖

พระราชบัญญัติการเดินอากาศ (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

กฎกระทรวงคมนาคม เรื่อง กำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการ ในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. ๒๕๕๖ ข้อ ๑๐ ให้อากาศยานขนส่งมีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการ เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้

ประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทย พ.ศ. ๒๕๕๓

แนวทางปฏิบัติในการให้บริการแก่บุคคลผู้ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ (Persons with Disabilities) ในการโดยสารเครื่องบิน

รายงานการพิจารณาศึกษา เรื่อง การจัดสภาพแวดล้อมสาธารณะที่ทุกคนเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ (Accessibility for All Act : AAA) ของคณะกรรมการการสังคม เด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส สภานิติบัญญัติแห่งชาติ

รายงานผลการตรวจสอบการละเมิดสิทธิมนุษยชนของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ที่ ๓๑๒-๓๑๓ /๒๕๖๑ เรื่อง สิทธิคนพิการกรณีกล่าวอ้างว่าสายการบินเลือกปฏิบัติ กับผู้โดยสารด้วยเหตุแห่งความพิการ

สรุปผลการประชุมคณะอนุกรรมการกิจการคนพิการ ในคณะกรรมการการพัฒนาสังคม และกิจการ เด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส วุฒิสภา ครั้งที่ ๒/๒๕๖๓ เมื่อวันที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๖๓

ภาคผนวก

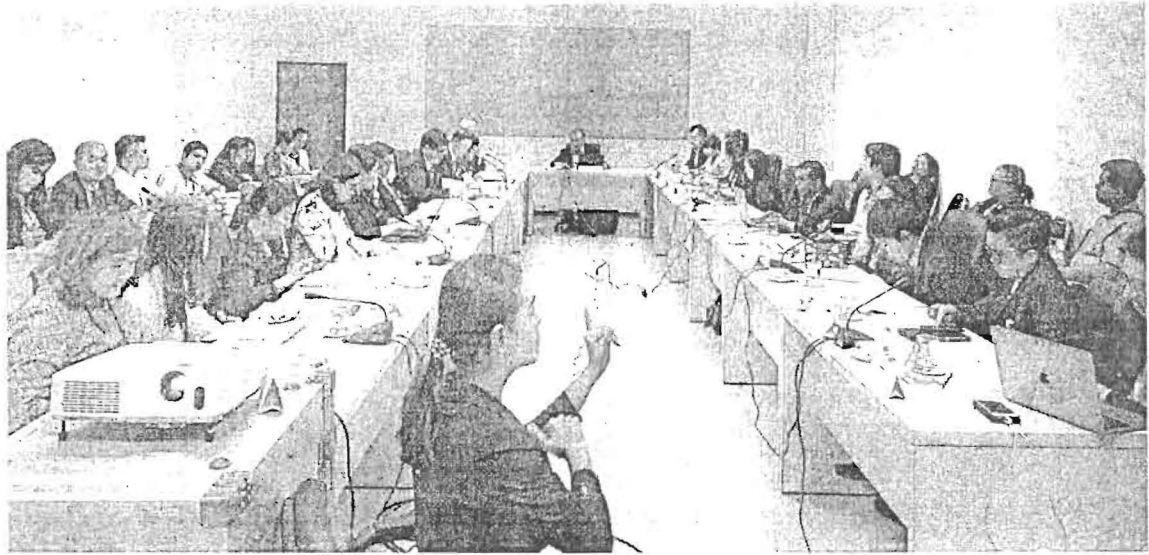
## ภาคผนวก ก

ประมวลภาพการประชุมของคณะอนุกรรมการกิจการคนพิการ

ประมวลภาพการประชุมของคณะอนุกรรมการกิจการคนพิการ  
เพื่อพิจารณาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการให้บริการคนพิการของสายการบินภายในประเทศไทย  
โดยเชิญผู้แทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม  
เมื่อวันพุธที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๖๓ ณ ห้องประชุม หมายเลข ๒๗๐๑ ชั้น ๒๗ อาคารสุขประพฤติ



(b)



## ภาคผนวก ก

- รายชื่อคณะกรรมการการพัฒนาสังคม และกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส วุฒิสภา
- รายชื่อที่ปรึกษา ผู้ชำนาญการ นักวิชาการและเลขานุการประจำคณะกรรมการ
- รายชื่อคณะอนุกรรมการ
- รายชื่อฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการการพัฒนาสังคม และกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส วุฒิสภา

คณะกรรมการการพัฒนาสังคม และกิจการเด็ก เยาวชน สตรี  
ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส วุฒิสภา

- |                             |                                |
|-----------------------------|--------------------------------|
| ๑. นายวัลลภ ตังคณานุก์ษ     | ประธานคณะกรรมการ               |
| ๒. พลตรี โอสถ ภาวิไล        | รองประธานคณะกรรมการ คนที่หนึ่ง |
| ๓. นางเพ็ญพักตร์ ศรีทอง     | รองประธานคณะกรรมการ คนที่สอง   |
| ๔. นายกิตติศักดิ์ รัตนวราหะ | รองประธานคณะกรรมการ คนที่สาม   |
| ๕. นางทัศนยา ยูวานนท์       | เลขานุการคณะกรรมการ            |
| ๖. พลเอก ไพชยนต์ คำพันเจริญ | โฆษกคณะกรรมการ                 |
| ๗. นางผาณิต นิติทัณฑ์ประภาศ | ประธานที่ปรึกษาคณะกรรมการ      |
| ๘. นายเนาวรัตน์ พงษ์ไพบูลย์ | ที่ปรึกษาคณะกรรมการ            |
| ๙. หม่อมหลวงปนัดดา ดิศกุล   | ที่ปรึกษาคณะกรรมการ            |
| ๑๐. นายพีระศักดิ์ พอจิต     | ที่ปรึกษาคณะกรรมการ            |
| ๑๑. นางประยูร เหล่าสายเชื้อ | กรรมการ                        |
| ๑๒. นายปรีชา บัววิรัตน์เลิศ | กรรมการ                        |
| ๑๓. นายมณฑิร บุญตัน         | กรรมการ                        |
| ๑๔. นายยุทธนา ทัพเจริญ      | กรรมการ                        |
| ๑๕. พลเอก วลิต โรจนภักดี    | กรรมการ                        |
| ๑๖. นายอำพล จินดาวัฒนะ      | กรรมการ                        |

## ที่ปรึกษา ผู้ชำนาญการ นักวิชาการ และเลขานุการประจำคณะกรรมการ

๑. นางจิราภรณ์ เล้าเจริญ
๒. นางณัฐณภรณ์ เอกนราจินดาวัฒน์
๓. นายวงศ์พันธ์ ณธัญพัฑ
๔. นายศุภชัย สติรศิลป์
๕. นางอุบล หลิมสกุล
๖. นายเอกกมล แพทยานันท์
๗. นายสุวัช สิงห์พันธุ์
๘. นายอัครเดช สุพรรณผ้าย
๙. นายกิตติรัตน์ เมฆมณี
๑๐. นางงามจิต แต่สุวรรณ
๑๑. นางสาวบุญชिरา ภูชนะจิต
๑๒. พันเอก ธัญชัย พยัคตพงษ์
๑๓. นายไชยรัตน์ อุดมกิจปัญญา
๑๔. นายเอกพิทยา เอี่ยมคงเอก
๑๕. พันโท หลิง เรืองพรรษา ชื่นนิยมธรรม
๑๖. นางณัฐภัก อติเชษฐธนิศ
๑๗. นายนิติ ถาวรวนิชย์
๑๘. นายศุภากร ปทุมรัตน์ธาร
๑๙. นายสายสิทธิ์ เจตสิกทัต
๒๐. นางอาทิตยา นรารวัชร
๒๑. นางสาวบุษยรัตน์ กาญจนดิษฐ์
๒๒. นางพัฒนฉัตร ภัทรศาสตร์วงศ์
๒๓. นายรณฤทธิ์ มงคลรัตน์
๒๔. นายอาสา วัฒนญาณกุล
๒๕. นางสาวสุภาพิชญ์ ไชยดิษฐ์

- ที่ปรึกษาประจำคณะกรรมการ  
 ผู้ชำนาญการประจำคณะกรรมการ  
 ผู้ชำนาญการประจำคณะกรรมการ  
 ผู้ชำนาญการประจำคณะกรรมการ  
 ผู้ชำนาญการประจำคณะกรรมการ  
 ผู้ชำนาญการประจำคณะกรรมการ  
 ผู้ชำนาญการประจำคณะกรรมการ  
 ผู้ชำนาญการประจำคณะกรรมการ  
 นักวิชาการประจำคณะกรรมการ  
 นักวิชาการประจำคณะกรรมการ  
 นักวิชาการประจำคณะกรรมการ  
 นักวิชาการประจำคณะกรรมการ  
 นักวิชาการประจำคณะกรรมการ  
 นักวิชาการประจำคณะกรรมการ  
 นักวิชาการประจำคณะกรรมการ  
 นักวิชาการประจำคณะกรรมการ  
 นักวิชาการประจำคณะกรรมการ  
 นักวิชาการประจำคณะกรรมการ  
 นักวิชาการประจำคณะกรรมการ  
 นักวิชาการประจำคณะกรรมการ  
 เลขานุการประจำคณะกรรมการ  
 เลขานุการประจำคณะกรรมการ  
 เลขานุการประจำคณะกรรมการ

## คณะอนุกรรมการกิจการเด็ก และเยาวชน

- |                             |                                   |
|-----------------------------|-----------------------------------|
| ๑. นายวัลลภ ตังคณานูรักษ์   | ประธานคณะอนุกรรมการ               |
| ๒. พลเอก ไพชยนต์ คำตันเจริญ | รองประธานคณะอนุกรรมการ คนที่หนึ่ง |
| ๓. นางจิราภรณ์ เล้าเจริญ    | รองประธานคณะอนุกรรมการ คนที่สอง   |
| ๔. นางทัศนีย์ ยูวานนท์      | อนุกรรมการและที่ปรึกษา            |
| ๕. นางงามจิต เต้สุวรรณ      | อนุกรรมการ                        |
| ๖. นางวรรภัทร แสงแก้ว       | อนุกรรมการ                        |
| ๗. นายศุภชัย สติรศิลป์      | อนุกรรมการ                        |
| ๘. นางสาวอัญชลี เกษสุริยงค์ | อนุกรรมการ                        |
| ๙. นายธนรัตน์ ธาราภรณ์      | อนุกรรมการ                        |
| ๑๐. นายอัครเดช สุพรรณฝ้าย   | อนุกรรมการ                        |
| ๑๑. นายธนวัฒน์ พรหมโชติ     | อนุกรรมการและเลขานุการ            |
| ๑๒. นางเพชรรัตน์ มหาสิงห์   | อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ     |
| ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ คือ  |                                   |
| ๑. นายถนัด บุญชัย           | ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ            |
| ๒. นายชาญชัย มาณจักร        | อนุกรรมการ                        |

คณะอนุกรรมการกิจการสตรี ผู้มีความหลากหลายทางเพศ และผู้ด้อยโอกาส

- |                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| ๑. นายวัลลภ ตังคณานุรักษ์         | ประธานที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ<br>และอนุกรรมการ                        |
| ๒. นางประยูร เหล่าสายเชื้อ        | ประธานคณะอนุกรรมการ  |
| ๓. นางทัศนีย์ ยูวานนท์            | รองประธานคณะอนุกรรมการ คนที่หนึ่ง<br>และประธานที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ |
| ๔. นางจิราภรณ์ เล้าเจริญ          | รองประธานคณะอนุกรรมการ คนที่สอง                                      |
| ๕. นางณัฐภรณ์ เอกนราจินดาวัฒน์    | อนุกรรมการ   |
| ๖. นางงามจิต แต่สุวรรณ            | อนุกรรมการ   |
| ๗. นางณัฐนันท์ สว่างวงศ์          | อนุกรรมการ   |
| ๘. นางระเปียบ บัณฑิติก            | อนุกรรมการ   |
| ๙. นางสาวอังคณา ใจกิจสุวรรณ       | อนุกรรมการ   |
| ๑๐. นางสาวพัชรา พอจิต             | อนุกรรมการ   |
| ๑๑. นายตรัณ ตระกูลสว่าง           | อนุกรรมการ   |
| ๑๒. นางสาวนัทรสุดา ศิริวงศ์       | อนุกรรมการและเลขานุการ   |
| ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ ประกอบด้วย |  |
| ๑. นางจิรพรรณ อนุศาสนอมรกุล       | ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ   |
| ๒. นางสาวอรณิชา ภาคพิเศษ          | ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ   |

## คณะอนุกรรมการกิจการคนพิการ

๑. นายมณฑิเตอร์ บุญตัน	ประธานคณะอนุกรรมการ
๒. นายกิตติศักดิ์ รัตนวราหะ	รองประธานคณะอนุกรรมการ คนที่หนึ่ง
๓. ศาสตราจารย์วิริยะ นามศิริพงศ์พันธุ์	รองประธานคณะอนุกรรมการ คนที่สอง
๔. นางพวงแก้ว กิจธรรม	อนุกรรมการ
๕. นายรัตน์ กิจธรรม	อนุกรรมการ
๖. นางสาววันหนึ่ง พันธชาติ	อนุกรรมการ
๗. นายวิฑูต บุณนาค	อนุกรรมการ
๘. นายสุชาติ โอวาทวรรณสกุล	อนุกรรมการ
๙. นางอาทิตยา นรารวีชัย	อนุกรรมการ
๑๐. นายธีรยุทธ สุคนธวิท	อนุกรรมการและเลขานุการ
๑๑. นางสาวพิมพ์ปฎา อติสิราวัชร	อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

### ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ ประกอบด้วย

๑. พลตรี ไอสถ ภาวิไล	ประธานที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ
๒. นายชูศักดิ์ จันทยานนท์	ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ
๓. นายต่อพงศ์ เสลานนท์	ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ
๔. นางนุชจารี คล้ายสุวรรณ	ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ
๕. นางวัชรา รั้วไพบูลย์	ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ
๖. นายศุภชีพ ดิษเทศ	ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ
๖. นายสุภรธรรม มงคลสวัสดิ์	ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ
๘. นายสุพล บริสุทธิ์	ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ
๙. นายเอกกมล แพทยานันท์	ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ

## คณะอนุกรรมการปฏิรูปด้านสังคม กิจการผู้สูงอายุและสังคมสูงวัย

- |   |                                   |
|---|-----------------------------------|
| ๑. นางเพ็ญพักตร์ ศรีทอง                 | อนุกรรมการและที่ปรึกษา            |
| ๒. นายอำพล จินดาวัฒนะ                   | ประธานคณะอนุกรรมการ               |
| ๓. นายยุทธนา ทัพเจริญ                   | รองประธานคณะอนุกรรมการ คนที่หนึ่ง |
| ๔. นางจารุพันธ์ อึ้งภากรณ์              | รองประธานคณะอนุกรรมการ คนที่สอง   |
| ๕. นายณัฐเมศวร์ เรืองพิชัยพร            | อนุกรรมการ                        |
| ๖. นายคารนัย อินสว่าง                   | อนุกรรมการ                        |
| ๗. ศาสตราจารย์ธรรมศักดิ์ พงศ์พิชญามาตย์ | อนุกรรมการ                        |
| ๘. พลเอก บุญลือ วงษ์ท้าว                | อนุกรรมการ                        |
| ๙. นายประภาสิต ภายะสิทธิ์               | อนุกรรมการ                        |
| ๑๐. นางสาววรัญญา เตียวกุล               | อนุกรรมการ                        |
| ๑๑. นางกรรณิการ์ บรรเทิงจิตร            | อนุกรรมการ                        |
| ๑๒. นางสาวบุษยรัตน์ กาญจนดิษฐ์          | อนุกรรมการ                        |

ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการการพัฒนาสังคม และกิจการเด็ก เยาวชน  
สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส  
วุฒิสภา

๑. นางสาวภิรมย์ นิลทัพ	นิติกรชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่ กำกับดูแลการปฏิบัติราชการ ของกลุ่มงานคณะกรรมการ การพัฒนาสังคมฯ
๒. นางธนยา สิงห์มณี	นิติกรชำนาญการ
๓. นางสาวพิมพ์ปญา อติสิราวัชร	นิติกรชำนาญการ
๔. นางสาวธรรมรัตน์ ศรีทองกุล	นิติกรชำนาญการ
๕. นางเพชรรัตน์ มหาสิงห์	วิทยากรชำนาญการ
๖. นางจิตตินันท์ ศิริอังกานนท์	วิทยากรชำนาญการ
๗. นางสาวฉัตรสุดา ศิริวงศ์	นิติกรปฏิบัติการ
๘. นางสาวจิตรลดา องอาจ	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
๙. นางสาวสุธาทิพย์ สมัครการ	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
๑๐. นายรุ่งเพชร งามพร้อม	เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติการ
๑๑. นายสุริยะ อุปลาบัติ	นักวิชาการสนับสนุนงานวิชาการ
๑๒. นางสาวนิจดา ศรีอุตะ	พนักงานสนับสนุนการประชุม
๑๓. นางสาวศกลวรรณ พึ่งฉ่ำ	พนักงานสนับสนุนการประชุม

-----

กลุ่มงานคณะกรรมการการพัฒนาสังคมและกิจการเด็ก  
เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส สำนักกรรมการ ๓ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา  
โทรศัพท์ ๐ ๒๘๓๑ ๙๒๒๕ - ๖ โทรสาร ๐ ๒๘๓๑ ๙๒๒๖



**ออกแบบโดย : สำนักการพิมพ์  
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา**

**๐ ๒๘๓ ๕๘๘๐, ๐ ๒๘๓ ๕๘๗๑ - ๒, ๐ ๒๘๓ ๕๘๗๕**

