

## ความรับผิดชอบของผู้ขนส่งทางอากาศต่อผู้โดยสารภายในประเทศ\*

จอมใจ สุขโสม\*\*

### บทนำ

ในประเทศไทยนั้น การบินเริ่มเข้ามามีบทบาทในประเทศไทย ตั้งแต่สมัยที่เรายังใช้ช้างเป็นพาหนะสำคัญในการขนส่งทางบก และมีเรือพายเรือแจวแล่นลอยเต็มลำน้ำลำคลอง ซึ่งตรงกับรัช สมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 6) โดยมีนักบินชาวเบลเยียมคือ นายวัลเดน เบอร์น (Vanden Born) ได้นำเครื่องบินแบบออร์วิลล์ ไรท์ (Orville Wright) มาสาธิตการบินถวายให้ทอดพระเนตร และให้ประชาชนในกรุงเทพฯ ชม เมื่อวันที่ 6 กันยายน พ.ศ. 2454 ณ สนามราช กรีฑา สโมสร ปทุมวัน นับเป็นเครื่องบินลำแรกที่บินเข้ามาในราชอาณาจักร เมื่อ พ.ศ. 2472 พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 7) ได้พระราชทานทุนให้ น.อ.เลื่อน พงษ์โสภณ ซึ่งเป็นผู้ชำนาญการจักรกลอยู่แล้ว ไปศึกษาวิชาการบินและวิศวกรรมช่างกลต่อที่สหรัฐอเมริกา เป็น เวลา 3 ปีเมื่อสำเร็จการศึกษาในปี 2475 ก่อนเดินทางกลับเมืองไทย น.อ. เลื่อน พงษ์โสภณ ได้ไป รับจ้างแสดงการบินผาดโผน เป็นที่ชื่นชอบของผู้ชม จึงได้เดินทางไปแสดงในรัฐต่าง ๆ หลายแห่ง จนกระทั่งมีเงินเหลือเก็บจึงขอซื้อเครื่องบินจากบริษัท TRAVEL AIR ในแบบเครื่องยนต์ CURTISS OX-5 90 แรงม้า ในราคา 6,000 บาท และใช้เครื่องบินนั้นบินกลับมายังประเทศไทย โดยให้ชื่อเป็นภาษาไทยว่า “นางสาวสยาม” และเป็นภาษาอังกฤษว่า “MISS SIAM” นับเป็นเครื่องบิน พลเรือนลำแรกของประเทศไทย บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด เป็นสายการบินแรกในประเทศไทย และมีสภาพเป็นกิจการ การบินแห่งชาติของประเทศไทย ก่อตั้งเมื่อวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2490 โดยเริ่มแรกเมื่อรัฐบาล อนุมัติแผนงานการบินพาณิชย์ของกระทรวงคมนาคมให้จัดตั้งบริษัทเดินอากาศจำกัด ชื่อย่อ บดอ. (Siamese Airways Co. Ltd.) โดยได้เปิดเส้นทางสายแรก กรุงเทพฯ-พิษณุโลก-ลำปาง- เชียงใหม่และ เชียงใหม่-แม่สะเรียง-แม่ฮ่องสอน ในอีกสองวันต่อมา จากนั้นในปลายปีเดียวกัน เดือนธันวาคม เปิดเส้นทางบินต่างประเทศครั้งแรกในเส้นทางกรุงเทพฯ-สงขลา-ปีนัง ซึ่งในภายหลังสายการบินเดินอากาศไทยได้รวมกิจการกับสายการบินไทย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจ ในสังกัดกระทรวงคมนาคม ดำเนิน กิจการในด้านการบินพาณิชย์ในประเทศ

---

\* บทความนี้เรียบเรียงจากสารนิพนธ์ เรื่อง “ความรับผิดชอบของผู้ขนส่งทางอากาศต่อผู้โดยสารภายในประเทศ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรนิติศาสตร์มหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ปีการศึกษา 2561

\*\* นักศึกษาหลักสูตรนิติศาสตร์มหาบัณฑิต สาขานิติศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

และระหว่างประเทศ ในฐานะสายการบินแห่งชาติ การบินไทยเริ่มก่อตั้งขึ้นโดยการทำสัญญาร่วมทุนระหว่างบริษัทเดินอากาศไทย จำกัด กับสายการบิน สแกนดิเนเวียน แอร์ไลน์ ซิสเต็ม หรือใช้ชื่อย่อว่า เอส เอ เอส เมื่อวันที่ 24 สิงหาคม 2502 และได้จดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัด เมื่อวันที่ 29 มีนาคม 2503 ต่อมาเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2531 คณะรัฐมนตรีได้ มีมติให้ดำเนินการรวมกิจการการบินภายในประเทศที่ดำเนินการ โดยบริษัท เดินอากาศไทย จำกัด เข้ากับกิจการของบริษัทการบินไทย ดังนั้นบริษัทการบินไทย จึงเป็นสายการบินแห่งชาติที่ รับผิดชอบกิจการ การบินพาณิชย์ทั้งเส้นทางบินระหว่างประเทศและเส้นทางบินภายในประเทศทั้งหมดซึ่งถือว่าเป็นสายการบินระดับพรีเมียมแห่งเดียวในประเทศไทย

ดังนั้นการขนส่งทางอากาศเป็นจึงอุตสาหกรรมบริการ (Service industry) หนึ่งที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยและโลกในการขนส่งผู้โดยสารจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง ทั้งผู้โดยสารที่เดินทางเพื่อธุรกิจ การทำงาน และการท่องเที่ยว แต่ การขนส่งทางอากาศในการขนส่ง ผู้โดยสารก็ไม่ได้หมายความว่า การเดินทางจะได้รับความปลอดภัยร้อยเปอร์เซ็นต์ เพราะก็ยังมีข่าวที่ออกกันมาตามสื่อต่างๆอีกอยู่ตลอดว่ามีการประสบอุบัติเหตุ การไม่ได้รับความปลอดภัยดังกล่าวทำให้ต้องมีมาตรการทางกฎหมายออกมามคุ้มครองให้กับผู้โดยสาร หากเกิดความเสียหาย การที่ประเทศไทยถูกองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization) หรือ ICAO ได้เข้ามาตรวจสอบเมื่อเดือนมกราคม 2558 ซึ่ง ICAO ได้เข้ามาตรวจสอบการทำหน้าที่กำกับดูแลมาตรฐานความปลอดภัยด้านการบินพลเรือนของประเทศไทย และได้ประกาศ ลดอันดับความน่าเชื่อถือด้านความปลอดภัยด้านการบินประเทศไทยโดยการติดธงแดงเมื่อวันที่ 18 มิถุนายน 2558 เท่ากับเป็นการประกาศอย่างเป็นทางการว่าไทยสอบตก ต้องมีการเร่งแก้ไขตามคำแนะนำของ ICAO และที่เป็นข่าวกันมาตลอดที่เกิดปัญหาอย่างมากกับสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) ซึ่งสายการบินเหล่านี้จะประหยัดต้นทุนอย่างมากเพื่อจะปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ทางการค้า ในการประกอบการทางธุรกิจเพื่อแข่งขันกันทางการค้าจนทำให้บางครั้งส่งผลกระทบต่อผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินเป็นไปในทางที่ไม่ค่อยจะได้รับความยุติธรรมในการชดเชยต่อความเสียหายที่เกิดขึ้น แต่ผู้ศึกษาพบว่ากฎหมายยังไม่มีมาตรการที่เข้มงวดและครอบคลุมเพียงพอจึงทำให้เกิดปัญหาทางกฎหมายในการเข้าไปคุ้มครองผู้บริโภคจากการใช้บริการในด้านการได้รับการชดเชยด้านความเสียหาย ประกอบกับการที่กฎหมายเฉพาะที่บัญญัติขึ้น ในการบังคับและควบคุมในเรื่องนี้ ก็ยังไม่เข้มงวดพอ ในการบังคับให้ผู้ประกอบการรับผิดชอบต่อผู้โดยสารที่เสียหาย ซึ่งกฎหมายที่เกี่ยวข้องในเรื่องนี้ได้แก่ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 3 เอกเทศสัญญา ลักษณะ 8 ว่าด้วยการรับขน ประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่องสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ.2553 พระราชบัญญัติรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ พ.ศ. 2558 และ พ.ศ.2560 (ฉบับที่ 2) และ อนุสัญญามอนทรีออล ค.ศ. 1999 ซึ่งเป็นกฎข้อบังคับที่ใช้ร่วมกันในประเทศที่เป็นภาคีสมาชิก ว่าผู้ขนส่งทางอากาศต้องชดใช้ความเสียหายที่เกิดกับผู้โดยสาร แต่กฎหมายของประเทศไทยยังไม่สอดคล้องกับอนุสัญญา ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาดังต่อไปนี้

## 1. ปัญหาเกี่ยวกับค่าชดเชยกรณียกเลิกเที่ยวบินหรือการปฏิเสธการขนส่ง และระยะเวลาในการแจ้งการยกเลิกเที่ยวบิน

กรณีปัญหาเกี่ยวกับค่าชดเชยในการยกเลิกเที่ยวบิน หรือ การปฏิเสธการขนส่ง การที่สายการบินกำหนดเวลาให้ผู้โดยสารเดินทาง ตามตัวโดยสารที่จองไว้ แต่ทางสายการบินไม่สามารถเอาเครื่องขึ้นได้ตามกำหนดเวลาที่แจ้งไว้ ทางสายการบินจะต้องประกาศเลื่อนเที่ยวบิน มายังผู้โดยสาร ในกรณีที่มีการยกเลิกเที่ยวบิน และการปฏิเสธการขนส่ง ซึ่งทั้งสองกรณีนี้ทางสายการบินจะต้องจ่ายค่าชดเชยให้ผู้โดยสาร เป็นจำนวนเงิน 1,200 บาท เมื่อสายการบินมีการยกเลิกเที่ยวบิน หรือปฏิเสธการขนส่ง ซึ่งกำหนดไว้ใน ตามประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง สิทธิของผู้โดยสารซึ่งใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. 2553 กำหนดว่า

“ข้อ 5 การยกเลิกเที่ยวบิน หรือการปฏิเสธการขนส่ง สายการบินต้องปฏิบัติต่อผู้โดยสารดังนี้

(3) ชำระค่าชดเชย เป็นเงินสดจำนวน 1,200 บาท ให้แก่ผู้โดยสารทันทีก่อนที่ผู้โดยสารจะออกเดินทางไปยังจุดหมายปลายทาง เว้นแต่ สายการบินพิสูจน์ได้ว่า

(ก) ได้แจ้งข่าวสารยกเลิกเที่ยวบินและรายละเอียดเกี่ยวกับทางเลือกในการเดินทางอื่น ๆ โดยสารทราบก่อนกำหนดวันเวลาเดินทางไม่น้อยกว่า 3 วัน

(ข) ได้แจ้งข่าวสารยกเลิกเที่ยวบินให้ผู้โดยสารทราบก่อนกำหนดวันเวลาเดินทาง

ในกรณีที่เที่ยวบินใหม่ที่เปลี่ยนนั้นจะออกเดินทางก่อนหรือหลังกำหนดวันเวลาเดิมและไปถึงจุดหมายปลายทางที่ระบุในบัตรโดยสารเร็ว หรือช้ากว่ากำหนดเวลาเดิมไม่เกิน 3 ชั่วโมง หรือ...”

เมื่อเกิดเหตุการณ์ ยกเลิกเที่ยวบิน หรือการปฏิเสธการขนส่ง อาจเป็นสาเหตุมาจากการที่สายการบินใช้กลยุทธ์ทางการค้า หรืออาจเป็นการที่เครื่องบินไม่เพียงพอ หรือเหตุอื่นใดที่ไม่เข้าข่ายยกเว้นที่จะต้องจ่ายค่าชดเชยให้ผู้โดยสาร เมื่อมีการยกเลิกเที่ยวบินหรือปฏิเสธการขนส่ง สายการบินจะต้องชดเชยเป็นเงินสดจำนวน 1,200 บาท ให้กับผู้โดยสารในทันที ในความเป็นจริงแล้วเงินที่ได้รับชดเชยนั้นยังไม่เพียงพอในการเยียวยาความเสียหายที่ได้รับจากการพลาดเวลาในการเดินทาง ที่สายการบินทำการยกเลิกเที่ยวบิน ถ้าผู้โดยสารไม่สามารถรอที่จะเดินทางไปกับเที่ยวบินใหม่ที่สายการบินเสนอมาในเที่ยวถัดไปได้ ผู้โดยสารจะต้องไปซื้อตั๋วโดยสารเที่ยวใหม่เองซึ่งจะเป็นราคาที่สูงกว่าตั๋วโดยสารเดิม เพราะเป็นการซื้อตั๋วในระยะเวลาที่ใกล้เดินทาง การที่กฎหมายกำหนดให้สายการบินชดเชยความเสียหายจำนวน 1,200 บาท อาจไม่เพียงพอต่อการเยียวยาความเสียหายที่ผู้โดยสารได้รับอย่างแท้จริง อีกกรณีคือกฎหมายได้กำหนดระยะเวลาในการแจ้งข่าวการยกเลิกเที่ยวบินให้ผู้โดยสารโดยกำหนดระยะเวลาให้สายการบินแจ้งให้ผู้โดยสารทราบก่อนกำหนดวันเวลาเดินทางไม่น้อยกว่า 3 วัน ซึ่งเป็นระยะเวลาที่กระชั้นชิดเกินไป ที่

จะต้องจองตั๋วเดินทางใหม่สำหรับการเดินทางจึงเป็นการไม่ยุติธรรมกับผู้โดยสารได้รับความเสียหายจากสายการบินที่แจ้งการยกเลิกเที่ยวบินในเวลากระชั้นชิด คือต้องเสียค่าใช้จ่ายในการไปซื้อตั๋วเดินทางใหม่ราคาที่สูง และทำให้เกิดความวุ่นวายในการเตรียมการที่จะวางแผนใหม่ในการเตรียมตัวต่าง ๆ การที่สายการบินได้ทำการขายตั๋วโดยสารโดยที่ผู้โดยสารจองตั๋วล่วงหน้าก่อนกำหนดการเดินทาง เป็นเดือน หลายเดือน หรือบางครั้งก็เกือบเป็นปี ซึ่งสายการบินได้นำเงินของผู้โดยสารไปใช้ก่อนในธุรกิจ แต่เมื่อถึงเวลาจริงที่ผู้โดยสารใกล้ออกเดินทางกลับถูกสายการบินทำการยกเลิกการบิน การกำหนดระยะเวลาในกฎกระทรวงฯ ซึ่งให้สายการบินแจ้งยกเลิกล่วงหน้าก่อนเดินทางอย่างน้อย 3 วัน จึงเป็นระยะเวลาที่สั้นเกินไปสำหรับผู้โดยสารที่ต้องเตรียมตัวหาตั๋วเดินทางใหม่ ในราคาที่แพงกว่าเดิม หรือบางครั้งถ้าเป็นช่วงเทศกาล ก็อาจจะไม่มีตั๋วโดยสารว่างในช่วงเวลาที่ผู้โดยสารต้องการเดินทางนั้นเลย

## 2. ปัญหาเกี่ยวกับ ความรับผิดชอบที่เที่ยวบินทำการบินล่าช้ากว่าเวลาที่กำหนดตามตารางการบิน

ประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่องการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารซึ่งใช้บริการสายการบินของไทย ภายในประเทศในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. 2553

ข้อ 4 (3) กำหนดว่า “กรณีล่าช้าเกินกว่า 5 ชั่วโมง แต่ไม่เกิน 6 ชั่วโมง สายการบินต้องปฏิบัติต่อผู้โดยสารดังนี้

(ก)...

(ข) ชำระค่าชดเชยให้เป็นเงินสดจำนวน 600 บาท ให้แก่ผู้โดยสารทันทีก่อนจะออกเดินทางไปยังจุดหมายปลายทาง เว้นแต่ สายการบินพิสูจน์ได้ว่าการล่าช้าของเที่ยวบินนั้นเกิดจากเหตุสุดวิสัยซึ่งอยู่นอกเหนือการควบคุมของสายการบิน เช่น สถานการณ์ทางการเมืองสภาพอากาศที่มีผลกระทบต่อการบิน การรักษความปลอดภัย เหตุการณ์ใด ๆ ที่มีหรืออาจมีผลกระทบต่อความปลอดภัยในการทำการบินของอากาศยานและผู้โดยสาร เป็นต้น ตลอดจนการนัดหยุดงานหรือการกระทำใด ๆ ของพนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของสายการบิน ซึ่งมีผลกระทบต่อการบินของสายการบิน

ในกรณีที่สายการบินประสงค์จะชำระเป็น Travel Vouchers หรือสิ่งอื่นแทนค่าชดเชยเป็นเงินสด 600 บาท ตามวรรคหนึ่ง จะต้องได้รับความยินยอมจากผู้โดยสารก่อนแล้วเท่านั้น”

ในกรณีที่ผู้โดยสารที่เดินทางไปกับสายการบินและเมื่อเกิดปัญหาความล่าช้า กฎหมายได้กำหนดให้สายการบินต้องจ่ายเงินชดเชยในความล่าช้าให้กับผู้โดยสาร จำนวน 600 บาท เพื่อชดเชยความ

เสียหายที่เกิดขึ้น แต่เงินที่กฎหมายกำหนดบางครั้งอาจไม่เพียงพอที่จะเยียวยาความเสียหายที่สายการบินทำให้เกิดความล่าช้าในการเดินทาง ผู้โดยสารอาจจะต้องซื้อตั๋วโดยสารเที่ยวบินใหม่ซึ่งมีมูลค่าเกิน 600 บาท ผู้โดยสารบางคนอาจพลาดโอกาสการนัดหมายหรือธุรกิจการงานที่สำคัญ และเงินค่าชดเชยที่กำหนดไว้ ไม่เพียงพอและเหมาะสมในการชดเชยความรับผิดชอบให้กับผู้โดยสารต้องเสียเวลาในการเดินทางเสียโอกาสต่าง ๆ เมื่อเทียบกับความเสียหาย ที่ผู้โดยสารได้รับตามความเป็นจริงที่อาจพิสูจน์ได้ ดังนั้น ค่าชดเชยดังกล่าวจึงไม่สอดคล้องกับความเสียหายที่เกิดขึ้นจริง และไม่ยุติธรรมสำหรับผู้โดยสาร

### 3. ปัญหาเกี่ยวกับกระเป๋าสัมภาระของผู้โดยสารเสียหาย สูญหาย

กรณีที่กระเป๋าเดินทางของผู้โดยสาร เกิดความเสียหาย ขำรุดบกร่อง ไม่อยู่ในสภาพดั้งเดิม และมีอาจมีการถูกรื้อค้นกระเป๋าเดินทางของผู้โดยสาร หรืออาจมีการสูญหายเกิดขึ้นกับกระเป๋าสัมภาระสำหรับการเดินทางของสายการบินภายในประเทศ ในประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่องการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทย ในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. 2553 ที่ใช้เป็นกฎหมายเฉพาะในการกำหนดการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสาร ยังมีได้มีการกำหนดในเรื่องค่าชดเชยความเสียหายเมื่อเกิดกรณีปัญหาเกี่ยวกับกระเป๋าสัมภาระของผู้โดยสารเสียหาย สูญหายใน คมมีแต่พระราชบัญญัติการรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ พ.ศ.2558 ตาม มาตรา 16 บัญญัติความรับผิดชอบของผู้ขนส่งให้จำกัดความรับผิดไว้เพียงหนึ่งพันหนึ่งร้อยสามสิบเอ็ดหน่วยสิทธิพิเศษถอนเงินต่อคนโดยสารแต่ละคน ซึ่งมาตรานี้บังคับใช้โดย มาตรา 57 ให้นำพระราชบัญญัตินี้มาบังคับใช้แก่การรับขนทางอากาศภายในประเทศโดยอนุโลม ซึ่งเมื่อไม่มีกฎหมายเฉพาะบัญญัติไว้สำหรับสายการบินภายในประเทศ ในการจำกัดความรับผิดเป็นจำนวนเงินที่แน่นอนไว้ เมื่อเกิดเหตุความเสียหายขึ้น ปัญหาที่เกิดขึ้นในเรื่องความเสียหาย สูญหายของสัมภาระมักจะเกิดขึ้นกับสัมภาระที่ลงทะเบียน ที่ทางสายการบินจะโหลดไว้ใต้ท้องเครื่อง เพราะจะอยู่ในความดูแลของสายการบิน ส่วนกระเป๋าที่ไม่ลงทะเบียนก็จะมักจะไม่ได้เกิดปัญหา เพราะอยู่ในความดูแลของผู้โดยสารอยู่แล้ว เมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับกระเป๋าสัมภาระของผู้โดยสารเสียหาย หรือ ถูกรื้อค้น จนสิ่งของเครื่องใช้ในกระเป๋าสัมภาระสูญหายขึ้นมา ในการเดินทางโดยเครื่องบินภายในประเทศ ก็มีได้มีการกฎหมายที่บัญญัติไว้ในเรื่องนี้เป็นกรณีเฉพาะ ในประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่องการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. 2553 มิได้บัญญัติไว้ถึงการชดเชยในความเสียหายให้กับผู้โดยสารในเรื่องความเสียหายที่เกิดขึ้นกับกระเป๋าสัมภาระของผู้โดยสารทำให้เกิดความไม่ชัดเจน ของกฎหมายเพราะไม่มีการบัญญัติเป็นการเฉพาะในเรื่องความเสียหายของกระเป๋าเดินทาง สำหรับเส้นทางการบินภายในประเทศ ทำให้สายการบินแต่ละสายการบิน ถือโอกาสกำหนดค่าชดเชยความเสียหายสำหรับกระเป๋าเดินทางของผู้โดยสารแต่ละสายการบินจะเป็นผู้กำหนดจำกัดความรับผิดโดยกำหนดเอง เป็นจำนวนไม่เท่ากัน แล้วแต่สายการบินใดจะ

กำหนดเอาไว้อย่างไรสายการบินกำหนดเอาไว้เป็นข้อตกลงไว้เมื่อผู้โดยสารได้ทำการจองตั๋วโดยสาร ในบางครั้งผู้โดยสารเองยังไม่รู้เลยว่าตนจะได้ค่าชดเชยเป็นจำนวนเท่าใด การกำหนดข้อสัญญาฝ่ายเดียวของสายการบิน มีอาจอ้างว่าเป็นข้อสัญญาเพราะถือว่าคู่สัญญา(ผู้โดยสาร) มิได้มีความยินยอมโดยสมัครใจที่จะเข้าร่วมตกลงในข้อสัญญาที่สายการบินเป็นผู้กำหนดเองฝ่ายเดียว แต่ผู้โดยสารกลับต้องจำยอมรับข้อตกลงที่สายการบินเที่ยวบินภายในประเทศเป็นผู้กำหนดขึ้นมานั้น ถือว่ามีความไม่เป็นธรรมกับผู้โดยสาร แต่ถ้ามีกฎหมายเฉพาะกำหนดไว้ในประกาศกระทรวงคมนาคมเรื่องการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. 2553 สายการบินก็จะไม่กำหนดสัญญาขึ้นแต่เพียงฝ่ายเดียว

### บทสรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ปัญหาความรับผิดชอบของผู้ขนส่งทางอากาศต่อผู้โดยสารภายในประเทศ ยังมีปัญหาหลายประการ สรุปได้ดังนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับค่าชดเชยในการยกเลิกเที่ยวบินหรือการปฏิเสธการขนส่งและระยะเวลาในการแจ้งการยกเลิกเที่ยวบิน ในกรณีที่สายการบินภายในประเทศ มีการแจ้งยกเลิกเที่ยวบิน หรือปฏิเสธการขนส่งกับผู้โดยสาร กฎหมายได้บัญญัติให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารไว้ใน ประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. 2553 ข้อ 5 (3) กำหนดว่า “ชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดจำนวน 1,200 บาท ให้แก่ผู้โดยสารทันทีก่อนที่ผู้โดยสารจะออกเดินทางไปยังจุดหมายปลายทาง เว้นแต่สายการบินจะพิสูจน์ได้ว่า ...”

ตามประกาศกระทรวงฯ ได้กำหนดว่าเมื่อสายการบินได้ทำการยกเลิกเที่ยวบิน หรือปฏิเสธการขนส่งผู้โดยสาร โดยไม่ได้มาจากสาเหตุเพราะเป็นเหตุสุดวิสัยที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของสายการบิน และไม่ได้มีการแจ้งข่าวการยกเลิกเที่ยวบินไปยังผู้โดยสารภายในระยะเวลาก่อนเดินทางภายใน 3 วัน หรือได้แจ้งข่าวการยกเลิกเที่ยวบินก่อนกำหนดวันเวลาเดินทางไม่ถึง 3 วัน ในกรณีที่เที่ยวบินใหม่ที่เปลี่ยนนั้นจะออกเดินทางก่อนหรือหลังกำหนดเวลาเดิมและไปถึงยังจุดหมายปลายทางที่ระบุไว้ในบัตรโดยสารเร็ว หรือช้ากว่ากำหนดเวลาเดิมไม่เกิน 3 ชั่วโมง สายการบินจะต้องจ่ายค่าชดเชยในความเสียหายที่เกิดจากกรณีนี้ เป็นเงินสด จำนวน 1,200 บาท ให้กับผู้โดยสารทันทีก่อนที่ผู้โดยสารจะออกเดินทางไปยังจุดหมายปลายทาง เมื่อสายการบินเล็งเห็นว่าถ้าต้องนำเครื่องออกเดินทางตามกำหนดเวลาที่ระบุไว้ตามตัวเดินทางแต่ต้น สายการบินจะต้องขาดทุนหรือได้กำไรน้อย เพราะยังมีที่นั่งไม่เต็มจำนวน หรือเหตุผลอื่น ๆ สายการบินก็เลือกที่จะยกเลิกเที่ยวบิน หรือปฏิเสธการขนส่งกับผู้โดยสาร

แทนและยอมเสียค่าชดเชย 1,200 บาทตามที่กฎหมายกำหนด จากการศึกษาค้นพบว่า เมื่อสายการบินยกเลิกเที่ยวบิน หรือปฏิเสธการเดินทาง เกิดผลกระทบต่ออย่างมากกับผู้โดยสาร และเงินชดเชยที่กฎหมายกำหนดไว้ นั้นไม่อาจเยียวยาผลกระทบที่ผู้โดยสารได้รับความเสียหายตามความเป็นจริงได้อย่างเพียงพอ ผู้โดยสารที่ถูกยกเลิกเที่ยวบิน หรือผู้ปฏิเสธการขนส่งอาจต้องหาซื้อตั๋วเดินทางสำหรับเที่ยวบินใหม่ที่จะต้องเดินทางให้ทันตามกำหนดเวลาเดิม หรือถ้าผู้โดยสารยอมรับข้อเสนอที่จะเดินทางไปกับสายการบินที่เสนอ การเดินทางใหม่ให้ก็ยังได้รับผลกระทบคือเกิดความล่าช้าในการเดินทาง หรือไม่ก็ได้เดินทางเร็วกว่ากำหนดเวลาที่จองตั๋วไว้ อาจทำให้ต้องร่นวุ่นในการวางแผนเวลาต่าง ๆ ใหม่ ในกรณีที่ผู้โดยสารที่ต้องการเดินทางเพื่อไปขึ้นเครื่องต่อยังต่างประเทศก็ยิ่งจะได้รับความเสียหายอย่างมาก ฉะนั้นการที่ประกาศกระทรวงฯ กำหนดจำนวนเงินค่าชดเชย 1,200 บาท เพียงเท่านั้นอาจไม่เพียงพอสำหรับการเยียวยาความเสียหายที่ผู้โดยสารได้รับตามความจริงในผู้โดยสารบางคน แต่ถ้าในกรณีผู้โดยสารบางคนได้รับความเสียหายที่ไม่มากนักเงินชดเชย 1,200 บาท อาจเพียงพอสำหรับความเสียหายที่เกิดขึ้นได้

ส่วนปัญหาเกี่ยวกับระยะเวลาในการแจ้งยกเลิกเที่ยวบิน การที่สายการบินทำการยกเลิกเที่ยวบินกับผู้โดยสารระยะเวลาในการแจ้งการยกเลิกเที่ยวบินพบว่า ผลกระทบที่เกิดจากการแจ้งข่าว การยกเลิกเที่ยวบินก่อนเวลาเดินทางไม่น้อยกว่า 3 วัน นั้นเป็นการกำหนดระยะเวลาการแจ้งข่าวที่สั้นเกินไป ส่งผลให้ ผู้โดยสาร ที่ต้องการจะเดินทางตามกำหนดเวลาเดิม ต้องหาซื้อตั๋วโดยสารใหม่ที่มีราคาแพงมากขึ้น จึงเกิดความเสียหาย ถึงแม้กฎหมายได้กำหนดค่าชดเชยให้ จำนวน 1,200 บาท ในการยกเลิกเที่ยวบินก็ตาม แต่ตามเหตุผลที่ผู้เขียนกล่าวมาข้างต้นก็ยังคงเกิดความไม่เป็นธรรมกับผู้โดยสาร เมื่อเปรียบเทียบค่าชดเชยที่ได้รับกับความเสียหายที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งถ้ามีการกำหนดระยะเวลาในการแจ้งข่าวของสายการบินล่วงหน้า กำหนดเวลาให้มากกว่าก่อนระยะเวลา 3 วัน ผู้โดยสารจะมีเวลาในการเตรียมตัวที่จะหาซื้อตั๋วโดยสารที่ไม่ต้องอยู่ในเวลาที่กระชั้นชิดเกินไป เพื่อให้เวลาผู้โดยสารได้มีเวลาในการจัดการกับการเดินทางมากขึ้นกว่าที่กฎหมายได้กำหนดไว้

2. ปัญหาเกี่ยวกับความรับผิดชอบ กรณีเที่ยวบินล่าช้าเกินกว่าเวลาที่กำหนดตามตารางการบินที่ประกาศไว้ เมื่อเกิดความล่าช้า 5 ชั่วโมงแต่ไม่เกิน 6 ชั่วโมง กฎหมายกำหนดให้สายการบินจะต้องจ่ายค่าชดเชยในความเสียหายที่ทำให้ผู้โดยสารเดินทางล่าช้า จำนวนเงิน 600 บาท ซึ่งเงินที่กฎหมายกำหนดนั้น ความจริงแล้วผู้โดยสารแต่ละท่านได้รับความเสียหายไม่เท่ากัน บางคนอาจเกิดความเสียหายไม่เกินจำนวนเงิน 600 บาท ผู้โดยสารบางคนมากกว่า 600 บาท สำหรับการเดินทางล่าช้า ฉะนั้นค่าชดเชยที่จะมาเยียวยาความเสียหายของผู้โดยสารนั้นในกรณีที่ผู้โดยสารเกิดความเสียหายอย่างอื่นเพิ่มเติมมากกว่า 600 บาท ซึ่งเป็นความเสียหายที่แท้จริงและมีหลักฐานสามารถพิสูจน์ให้สายการบินเห็นได้อย่างแจ้งชัดว่ามีความเสียหายเกิดขึ้น ค่าชดเชยที่ประกาศกำหนดไว้ 600 บาทบางครั้งน้อยเกินไปสำหรับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการศึกษาค้นพบว่า สำหรับกรณีความรับผิดชอบในความล่าช้าของผู้ขนส่ง มี

พระราชบัญญัติการรับขนทางอากาศ พ.ศ. 2558 สามารถนำมาบังคับใช้โดยอนุโลมกับการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ โดยมาตรา 15 ได้บัญญัติว่า “ในกรณีที่มีความเสียหายเกิดจากกรณีล่าช้า ในการรับขนคนโดยสาร ตามมาตรา 12 ให้จำกัดความรับผิดชอบของผู้ขนส่งไว้เพียง สี่พันหกร้อยเก้าสิบสี่หน่วยสิทธิพิเศษถอนเงินต่อคนโดยสารแต่ละคน” ดังนั้นการที่ประกาศกระทรวงฯ จำกัดความรับผิดชอบของสายการบินเพียง 600 บาทจึงไม่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ พ.ศ. 2558 ที่กำหนดให้สามารถเยียวยาผู้โดยสารเมื่อเกิดความเสียหายได้จำนวนที่สูง เมื่อประกาศกระทรวงฯ กำหนดความเสียหายเพียง 600 บาท ทำให้สายการบินไม่เกรงกลัวที่จะต้องจ่ายให้กับผู้โดยสาร และเกิดปัญหาการทำการบินล่าช้าประจำ

3. ปัญหาเกี่ยวกับกระเป๋าสัมภาระของผู้โดยสารสูญหาย เสียหายจากการศึกษาค้นพบว่า กรณีเมื่อเกิดมีกระเป๋าสัมภาระของผู้เดินทางสูญหายเสียหาย ชำรุดพกพร่อง ไม่อยู่ในสภาพดั้งเดิม ในประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง สิทธิของผู้โดยสารซึ่งใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ.2553 มิได้มีกฎหมายบัญญัติไว้ ในเรื่องความรับผิดชอบเรื่องกระเป๋าสัมภาระของผู้โดยสารเป็นการเฉพาะ ถ้าเกิดกรณีเสียหาย สูญหาย จึงต้องนำพระราชบัญญัติการรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ พ.ศ. 2558 มาใช้บังคับกับการขนส่งทางอากาศภายในประเทศโดยอนุโลม ตามพระราชบัญญัติการรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ พ.ศ. 2558 มาตรา 16 ได้มีการจำกัดความรับผิดชอบของผู้ขนส่งในกรณีสัมภาระ ถูกทำลาย สูญหาย หรือเสียหายหรือในกรณีที่สัมภาระล่าช้า ให้จำกัดไว้เพียง 1,131 หน่วยสิทธิพิเศษถอนเงินต่อคนโดยสารแต่ละคน ก็ประมาณ 51,901.59 บาท เว้นแต่ในขณะที่มีการส่งมอบสัมภาระลงทะเลเบียนไว้ให้แก่ผู้ขนส่ง ผู้โดยสารได้บอกกล่าวไว้เป็นพิเศษถึงส่วนได้เสียที่จะได้รับในการส่งมอบสัมภาระลงทะเลเบียนนั้น

แต่โดยหลักแล้วกฎหมายนี้ใช้บังคับกับการรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ ในกรณีที่ไม่มีความหมายบัญญัติเรื่องค่าชดเชยในความรับผิดชอบเกี่ยวกับความเสียหายสูญหายของกระเป๋าสัมภาระ ในสายการบินภายในประเทศ กฎหมายก็ให้นำมาบังคับใช้โดยอนุโลมกรณีที่มีการฟ้องร้องค่าเสียหายเกิดขึ้น พระราชบัญญัติการรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ พ.ศ. 2558 มาตรา 16 ได้บัญญัติไว้เฉพาะการจำกัดความรับผิดชอบขั้นสูง จึงเกิดปัญหาขึ้นเมื่อมีกรณีกระเป๋าสัมภาระได้รับความเสียหายสูญหาย ไม่มีกฎหมายที่บัญญัติใช้ในประกาศกระทรวงฯ สำหรับสายการบินภายในประเทศเป็นการเฉพาะ ให้เกิดความชัดเจน จึงส่งผลให้ผู้ประกอบการสายการบินภายในประเทศ ได้กำหนดข้อสัญญาขึ้นเองซึ่งเป็นข้อตกลงเมื่อผู้โดยสาร ๆ ได้ซื้อตั๋วโดยสารต้องยอมรับในข้อสัญญาไปโดยปริยาย ทำให้ผู้โดยสารที่ได้รับความเสียหายกับกระเป๋าสัมภาระในการเดินทาง อันเกิดจากผู้ขนส่ง ได้รับเงินชดเชยที่น้อยเกินไปเพราะเหตุที่ผู้ขนส่งเป็นผู้เขียนข้อตกลงเอง ถ้าได้มีการกำหนดเรื่องค่าชดเชยไว้ในประกาศกระทรวง เมื่อเกิดความเสียหายจะมีกฎหมายเฉพาะซึ่งนำไปใช้ได้เลยโดยไม่ต้องมีการฟ้องร้อง



จากปัญหาต่าง ๆ ดังกล่าว ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

### 1. ปัญหาเกี่ยวกับค่าชดเชยในการยกเลิกเที่ยวบินหรือการปฏิเสธการขนส่งและระยะเวลาในการแจ้งการยกเลิกเที่ยวบิน

ควรมีแก้ไขเพิ่มเติม ประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง สิทธิของผู้โดยสารซึ่งใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ.2553 ข้อที่ 5 (3) เดิมกำหนดว่า “ชำระค่าชดเชย เป็นเงินสดจำนวน 1,200 บาท ให้แก่ผู้โดยสารทันทีก่อนที่ผู้โดยสารจะออกเดินทางไปยังจุดหมายปลายทาง เว้นแต่ สายการบินพิสูจน์ได้ว่า

(ก) ได้แจ้งข่าวสารยกเลิกเที่ยวบินและรายละเอียดเกี่ยวกับทางเลือกในการเดินทาง อื่น ๆ โดยสารทราบก่อนกำหนดวันเวลาเดินทางไม่น้อยกว่า 3 วัน หรือ

(ข) ได้แจ้งข่าวสารยกเลิกเที่ยวบินให้ผู้โดยสารทราบก่อนกำหนดวันเวลาเดินทางไม่ถึง 3 วัน ในกรณีที่เที่ยวบินใหม่ที่เปลี่ยนนั้นจะออกเดินทางก่อนหรือหลังกำหนดวันเวลาเดิมและไปถึงจุดหมายปลายทางที่ระบุในบัตรโดยสารเร็ว หรือช้ากว่ากำหนดเวลาเดิมไม่เกิน 3 ชั่วโมง หรือ”

แก้ไขเป็นว่า “ชำระค่าชดเชย เป็นเงินสดจำนวน 1,200 บาท หรือมากกว่า ตามความเสียหายที่เกิดขึ้นจริง ที่ผู้โดยสารสามารถพิสูจน์ได้ ให้แก่ผู้โดยสารทันทีก่อนที่ผู้โดยสารจะออกเดินทางไปยังจุดหมายปลายทาง เว้นแต่ สายการบินพิสูจน์ได้ว่า

(ก) ได้แจ้งข่าวสารยกเลิกเที่ยวบินและรายละเอียดเกี่ยวกับทางเลือกในการเดินทาง อื่น ๆ โดยสารทราบก่อนกำหนดวันเวลาเดินทางไม่น้อยกว่า 7 วัน หรือ

(ข) ได้แจ้งข่าวสารยกเลิกเที่ยวบินให้ผู้โดยสารทราบก่อนกำหนดวันเวลาเดินทางไม่ถึง 7 วัน ในกรณีที่เที่ยวบินใหม่ที่เปลี่ยนนั้นจะออกเดินทางก่อนหรือหลังกำหนดวันเวลาเดิมและไปถึงจุดหมายปลายทางที่ระบุในบัตรโดยสารเร็ว หรือช้ากว่ากำหนดเวลาเดิมไม่เกิน 3 ชั่วโมง หรือ”

จากข้อเสนอแนะดังกล่าวข้างต้นผู้เขียนได้เสนอแนะให้แก้ไข เพิ่มเติมค่าชดเชย ที่สายการบินจะต้องจ่ายให้กับผู้โดยสารจาก เงินสดจำนวน 1,200 บาท แก้ไขเป็น ชำระค่าชดเชย เป็นเงินสดจำนวน 1,200 บาท หรือมากกว่าตามความเสียหายที่เกิดขึ้นจริงที่ผู้โดยสารสามารถพิสูจน์ได้ ให้แก่ผู้โดยสารทันทีก่อนที่ผู้โดยสารจะออกเดินทางไปยังจุดหมายปลายทาง ซึ่งเพิ่มเติมคำว่า “หรือตามความเสียหายที่เกิดขึ้นจริงที่ผู้โดยสารสามารถพิสูจน์ได้” เพราะหากกฎหมายเดิมที่กำหนดเรื่องค่าชดเชยไว้เป็นจำนวนเงินที่น้อยเกินไปบางครั้งไม่เพียงพอที่จะเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นจริงกับผู้โดยสารที่ถูกสายการบินยกเลิกเที่ยวบิน เพราะถ้าเกิดกรณีที่ผู้โดยสารได้รับความเสียหายเป็นจำนวนที่มากกว่า 1,200 บาท ผู้โดยสารยังสามารถที่จะได้ใช้สิทธิเรียกร้องกับสายการบินได้ว่าตนได้รับความเสียหายที่เกินมาจาก

ค่าชดเชย 1,200 บาท ที่ได้กำหนดไว้ โดยมีการแสดงหลักฐานที่ผู้โดยสารได้รับความเสียหาย และสามารถนำเอาหลักฐานคือเอกสารที่ซื้อตั๋วโดยสารใหม่ หรือหลักฐานอย่างใด ๆ ที่ผู้โดยสารได้รับความเสียหายอื่นนำไปแสดงให้สายการบินเห็นถึงความเสียหายที่เกิดขึ้น เพื่อจะได้ขอรับค่าชดเชยตามจำนวนที่เกิดความเสียหายจริง โดยไม่ต้องให้ผู้โดยสารไปฟ้องร้องค่าเสียหายต่อศาลเอง

ผู้เขียนได้เสนอแก้ไขระยะเวลาในการแจ้งข่าวสารการยกเลิกเที่ยวบิน ใน (ก) จากเดิมกำหนดให้สายการบินแจ้งยกเลิกเที่ยวบินไปยังผู้โดยสารให้ทราบก่อนกำหนดวันเวลาเดินทางไม่น้อยกว่า 3 วัน แต่ผู้เขียนเห็นว่า เป็นระยะเวลาที่กระชั้นชิดเกินไป จึงได้เสนอแก้ไขเป็น ให้แจ้งก่อนกำหนดวันเวลาเดินทางไม่น้อยกว่า 7 วัน โดยอ้างอิงจากกฎหมายคุ้มครองสิทธิผู้โดยสารเครื่องบินของสหภาพยุโรป กรณีที่มีการยกเลิกเที่ยวบิน ( Regulation (EC) No 261/2004 : Article 5 ) ซึ่งได้กำหนดข้อยกเว้นกรณีที่สายการบินไม่ต้องจ่ายค่าชดเชยให้กับผู้โดยสาร เมื่อผู้ขนส่งได้แจ้งข่าวการยกเลิกเที่ยวบินไปยังผู้โดยสารก่อนกำหนดวันเวลาเดินทางไม่น้อยกว่าสองสัปดาห์ (14 วัน) ก่อนกำหนดเวลาการออกเดินทางเดิม ซึ่งจะทำให้กฎหมายของสหภาพยุโรปให้ระยะเวลาในการแจ้งข่าวก่อนกำหนดการเดินทาง มากถึง 14 วัน เพื่อให้ผู้โดยสารได้เตรียมตัววางแผนการเดินทางใหม่ และ กำหนดระยะเวลาที่นานก็สามารถซื้อตั๋วโดยสารใหม่ได้ในราคาที่ไม่แพงมาก ผู้เขียนเห็นว่ากฎหมายของสหภาพยุโรปเป็นการเดินทางทั้งเที่ยวบินในประเทศและต่างประเทศที่อยู่ในยุโรป ซึ่งเป็นเป็นการเดินทางที่ระยะไกล เมื่อนำมาปรับใช้จึงเป็นควรว่าระยะเวลาที่ใช้กับสายการบินภายในประเทศของไทย ระยะเวลา 7 วัน น่าจะเป็นเวลาที่เหมาะสมของทั้งสองฝ่ายคือทั้งสายการบินและผู้โดยสารก็จะได้รับความยุติธรรมเสมอกัน ผู้โดยสารก็จะสามารถมีเวลาเตรียมตัวเดินทาง ซื้อตั๋วโดยสารใหม่ หรืออาจจะรับข้อเสนอสำหรับเที่ยวบินใหม่ที่ทางสายการบินเสนอให้ และ กรณี (ข) ที่ผู้เขียนได้เสนอแนะถึงการแก้ไข ซึ่งจากเดิมกฎหมายกำหนดให้สายการบินแจ้งข่าวยกเลิกเที่ยวบินให้ผู้โดยสารทราบก่อนกำหนดวันเวลาเดินทางไม่ถึง 3 วัน ในกรณีที่เที่ยวบินที่เปลี่ยนแปลงนั้นจะออกเดินทางก่อนหรือ หลังกำหนดวันเวลาเดิม และไปถึงจุดหมายปลายทางที่ระบุในบัตรโดยสาร เร็วหรือช้ากว่ากำหนดวันเวลาเดิมไม่เกิน 3 ชั่วโมง โดยแก้ไขเปลี่ยนระยะเวลาจาก 3 วัน เป็น 7 วัน ซึ่งจะได้ล้อยกกับข้อกำหนดในข้อ (ข) ซึ่งแก้ไขเป็น 7 วัน เช่นเดียวกัน เหตุผลในเรื่องระยะเวลาความกระชั้นชิดตามที่ได้กล่าวไว้แล้วก่อนหน้านี้

## 2. ปัญหาเกี่ยวกับความรับผิดชอบ กรณีเที่ยวบินล่าช้าเกินกว่าเวลาที่กำหนดตามตารางการบินที่ประกาศไว้

สำหรับปัญหาข้อนี้ขอเสนอแนะแก้ไขเพิ่มเติมดังนี้

ควรแก้ไขเพิ่มเติม ประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง สิทธิของผู้โดยสารซึ่งใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ.2553 ข้อ 4 เดิมกำหนดว่า “(3) กรณีล่าช้าเกินกว่า 5 ชั่วโมงแต่ไม่เกิน 6 ชั่วโมง สายการบินต้องปฏิบัติต่อผู้โดยสาร ดังนี้

(ก) ปฏิบัติต่อผู้โดยสารเช่นเดียวกับกรณีล่าช้าเกินกว่า 3 ชั่วโมงแต่ไม่เกิน 5 ชั่วโมง ตามข้อ 4 (2) และ

(ข) ชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดจำนวน 600 บาท ให้แก่ผู้โดยสารทันทีก่อนที่ผู้โดยสารจะออกเดินทางไปยังจุดหมายปลายทาง เว้นแต่ สายการบินพิสูจน์ได้ว่าการล่าช้าของเที่ยวบินนั้นเกิดจากเหตุสุดวิสัยซึ่งอยู่นอกเหนือการควบคุมของสายการบิน เช่น สถานการณ์ทางการเมืองสภาพอากาศที่มีผลกระทบต่อการบิน การรักษาความปลอดภัย เหตุการณ์ใด ๆ ที่มีหรืออาจมีผลกระทบต่อความปลอดภัยในการทำการบินของอากาศยานและผู้โดยสาร เป็นต้น ตลอดจนการนัดหยุดงานหรือการกระทำใด ๆ ของพนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของสายการบิน ซึ่งมีผลกระทบต่อการบินของสายการบิน

ในกรณีที่สายการบินประสงค์จะชำระเป็น Travel Vouchers หรือสิ่งอื่นแทนค่าชดเชยเป็นเงินสด 600 บาท ตามวรรคหนึ่ง จะต้องได้รับความยินยอมจากผู้โดยสารก่อนแล้วนั้น”

แก้ไขเป็นว่า “(3) กรณีล่าช้าเกินกว่า 5 ชั่วโมงแต่ไม่เกิน 6 ชั่วโมง สายการบินต้องปฏิบัติต่อผู้โดยสาร ดังนี้

(ก) ปฏิบัติต่อผู้โดยสารเช่นเดียวกับกรณีล่าช้าเกินกว่า 3 ชั่วโมงแต่ไม่เกิน 5 ชั่วโมง ตามข้อ 4 (2) และ

(ข) ชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดจำนวน 600 บาท หรือมากกว่า ตามความเสียหายที่เกิดขึ้นจริงที่ผู้โดยสารสามารถพิสูจน์ได้ โดยจำกัดความรับผิดของผู้ขนส่งไว้เพียง 4,694 หน่วยสิทธิพิเศษถอนเงินต่อคนโดยสารแต่ละคน ให้แก่ผู้โดยสารทันทีก่อนที่ผู้โดยสารจะออกเดินทางไปยังจุดหมายปลายทาง เว้นแต่ สายการบินพิสูจน์ได้ว่าการล่าช้าของเที่ยวบินนั้นเกิดจากเหตุสุดวิสัยซึ่งอยู่นอกเหนือการควบคุมของสายการบิน เช่น สถานการณ์ทางการเมืองสภาพอากาศที่มีผลกระทบต่อการบิน การรักษาความปลอดภัย เหตุการณ์ใด ๆ ที่มีหรืออาจมีผลกระทบต่อความปลอดภัยในการทำการบินของอากาศยานและผู้โดยสาร เป็นต้น ตลอดจนการนัดหยุดงานหรือการกระทำใด ๆ ของพนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของสายการบิน ซึ่งมีผลกระทบต่อการบินของสายการบิน

ในกรณีที่สายการบินประสงค์จะชำระเป็น Travel Vouchers หรือสิ่งอื่นแทนค่าชดเชยเป็นเงินสด ตามวรรคหนึ่ง จะต้องได้รับความยินยอมจากผู้โดยสารก่อนแล้วนั้น”

ผู้เขียนได้เสนอแก้ไขเป็นว่า “ชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดจำนวน 600บาท หรือมากกว่า ตามความเสียหายที่เกิดขึ้นจริงที่ผู้โดยสารสามารถพิสูจน์ได้ โดยจำกัดความรับผิดของผู้ขนส่งไว้เพียง 4,694 หน่วยสิทธิพิเศษถอนเงินต่อคนโดยสารแต่ละ ให้แก่ผู้โดยสารทันทีก่อนที่ผู้โดยสารจะออกเดินทางไปยังจุดหมายปลายทาง...” โดยเพิ่มเติมถ้อยคำคือ “หรือมากกว่า ตามความเสียหายที่เกิดขึ้นจริงที่ผู้โดยสารสามารถพิสูจน์ได้ โดยจำกัดความรับผิดของผู้ขนส่งไว้เพียง 4,694 หน่วยสิทธิพิเศษถอนเงินต่อคนโดยสารแต่ละคน” ลงไป การได้รับเงินค่าชดเชยกับความเสียหาย เงินจำนวน 600 บาท อาจไม่เพียงพอกับระยะเวลาที่ผู้โดยสารต้องเสียไปคือเวลา 5-6 ชั่วโมง ซึ่งเป็นระยะเวลาที่นานมาก ถ้าผู้โดยสารต้องเสียเวลาในความล่าช้า โดยที่ซื้อบริการวิธีการเดินทางที่จ่ายแพงกว่าการเดินทางโดยทางอื่นแต่กลับไม่ได้รับผลตอบแทนที่สมประโยชน์สมประสงค์ จึงเป็นการที่ผู้โดยสารเสียเปรียบโดยไม่มีทางเลือก ดังนั้นเมื่อเกิดความล่าช้าผู้โดยสารแต่ละคนเกิดความเสียหายไม่เท่ากัน ตาม พ.ร.บ.การขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ พ.ศ. 2558 สามารถรองรับลักษณะพิเศษของการรับขนทางอากาศได้อย่างเหมาะสม ซึ่งค่าชดเชยตามที่กฎหมายกำหนดไว้นั้น เป็นไปตามอนุสัญญามอนทรีออล 1999 ที่ใช้เป็นกฎหมายบังคับในการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศที่เป็นสมาชิก ผู้เสียหายสามารถเรียกร้องค่าชดเชยในความล่าช้าได้ตามความเป็นจริง แต่ต้องนำคดีไปฟ้องต่อศาลเพื่อเรียกค่าเสียหายตามความจริงที่ตนได้รับ โดยจำกัดความรับผิดของผู้ขนส่ง หรือสายการบินไม่เกิน จำนวน 4,694 หน่วยสิทธิพิเศษถอนเงินของแต่ละคน ผู้เขียนเห็นว่ากรณีที่ผู้โดยสารจะนำเรื่องไปฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายในส่วนที่เกินกว่า 600 บาท คงไม่ค่อยมีใครไปฟ้องร้องต่อศาลแน่นอนเพราะเมื่อเทียบค่าเสียเวลาและความคุ้มค่า ในการฟ้องร้องกับเงินที่จะได้นั้นไม่คุ้มค่า จึงเห็นว่าการแก้ไขเพิ่มเติมดังกล่าวผู้โดยสารจะได้ประโยชน์ คือเมื่อเกิดความเสียหายที่เกิดขึ้นจริงที่ผู้โดยสารสามารถพิสูจน์ได้ ให้สายการบินได้เห็น จะได้นำไปเรียกร้องค่าชดเชยที่ได้รับตามจริงโดยไม่ต้องไปฟ้องร้องต่อศาล และเป็นการสอดคล้องกับพระราชบัญญัติทางอากาศระหว่างประเทศ พ.ศ. 2558 และอนุสัญญาระหว่างประเทศด้วยเช่นกัน

### 3. ปัญหาเกี่ยวกับกระเป๋าสัมภาระของผู้โดยสารสูญหาย เสียหาย

สำหรับปัญหาข้อนี้ขอเสนอแนะแก้ไขเพิ่มเติมดังนี้เดิม ไม่มีการกำหนดเรื่องค่าชดเชยกรณีเกี่ยวกับกระเป๋าสัมภาระของผู้โดยสารสูญหาย เสียหาย ในประกาศกระทรวงคมนาคมประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่องสิทธิของผู้โดยสารซึ่งใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ.2553 จึงขอให้ให้มีบัญญัติเพิ่มเติมดังนี้

ประกาศกระทรวงคมนาคมประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่องสิทธิของผู้โดยสารซึ่งใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ.2553 ข้อ 5/1

“กรณีที่สัมภาระถูกทำลาย สูญหาย หรือเสียหาย หรือกรณีที่สัมภาระล่าช้า ชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดจำนวน 500 บาท หรือมากกว่า เมื่อผู้โดยสารสามารถพิสูจน์อย่างแจ่มชัดกับสายการบิน ให้เห็นได้ว่าเกิดความเสียหาย โดยให้จำกัดไว้เพียงหนึ่งพันหนึ่งร้อยสามสิบเอ็ดหน่วยสิทธิพิเศษถอนเงินต่อคนโดยสารแต่ละคน เว้นแต่ในกรณีที่ส่งมอบสัมภาระลงทะเบียนให้แก่ผู้ขนส่ง คนโดยสารได้บอกกล่าวไว้เป็นพิเศษถึงส่วนได้เสียที่จะได้รับในการส่งมอบสัมภาระลงทะเบียนนั้น ณ ถิ่นปลายทางและได้ชำระเงินเพิ่มเติมในกรณีที่ต้องชำระแล้ว”

สำหรับปัญหาข้อนี้ ในประกาศกระทรวงคมนาคมประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่องสิทธิของผู้โดยสารซึ่งใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ.2553 ไม่มีการบัญญัติในเรื่องการชดเชยในความเสียหายในเรื่องนี้ได้เลย กรณีเมื่อเกิดกระเป๋าสัมภาระของผู้โดยสารสูญหายเสียหายจึงเกิดปัญหาเพราะไม่ได้มีการบัญญัติไว้ในกฎหมายเฉพาะ ทำให้สายการบินใช้ช่องว่างของกฎหมายเอาเปรียบผู้โดยสาร โดยมีการกำหนดเงื่อนไขเองในข้อตกลงในการซื้อตั๋วโดยสารและอ้างว่าเป็นสัญญาที่ผู้โดยสารและสายการบินตกลงกัน แต่แท้ที่จริงมิได้เป็นสัญญาเพราะว่าผู้โดยสารมิได้เต็มใจที่จะยอมรับข้อตกลงที่สายการบินเป็นผู้กำหนดขึ้นเองฝ่ายเดียว แต่ผู้โดยสารต้องจำยอมเพราะหลีกเลี่ยงมิได้ ดังนั้นการที่ผู้เขียนได้เพิ่มเติม ข้อ 5/1 ลงไปในประกาศกระทรวงฯ จึงเป็นการกำหนดทิศทางของการชดเชยความเสียหาย สูญหาย ในเรื่องกระเป๋าสัมภาระของผู้โดยสาร ให้เป็นบรรทัดฐานเดียวกันสำหรับสายการบินภายในประเทศ เพราะเมื่อเกิดความเสียหายบางครั้งความเสียหายของผู้โดยสารที่เกิดขึ้นมีจำนวนมูลค่าความเสียหายเกิน 500 บาท ซึ่งถ้าให้ผู้โดยสารไปฟ้องร้องต่อศาลเอาเองผู้โดยสารส่วนใหญ่ก็คงไม่ไปฟ้องร้องเพราะไม่คุ้มค่า จึงควรมีบทบัญญัติไว้ในเรื่องการชดเชยความเสียหาย สูญหาย ของกระเป๋าสัมภาระ เพิ่มเติมในประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่องสิทธิของผู้โดยสารซึ่งใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. 2553 โดยผู้เขียนได้เสนอแนะให้เพิ่ม ข้อ 5/1 โดยอ้างอิงจากหลักเกณฑ์ ในพระราชบัญญัติการรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ พ.ศ. 2558 มาตราที่ 16 บัญญัติว่า “ในการรับขนคนโดยสารที่มีสัมภาระ ความรับผิดชอบของผู้ขนส่งในกรณีที่สัมภาระถูกทำลาย สูญหาย หรือเสียหาย หรือกรณีที่สัมภาระล่าช้า ให้จำกัดไว้เพียงหนึ่งพันหนึ่งร้อยสามสิบเอ็ดหน่วยสิทธิพิเศษถอนเงินต่อคนโดยสารแต่ละคน เว้นแต่ในกรณีที่ส่งมอบสัมภาระลงทะเบียนให้แก่ผู้ขนส่ง คนโดยสารได้บอกกล่าวไว้เป็นพิเศษถึงส่วนได้เสียที่จะได้รับในการส่งมอบสัมภาระลงทะเบียนนั้น ณ ถิ่นปลายทางและได้ชำระเงินเพิ่มเติมในกรณีที่ต้องชำระแล้ว”

## บรรณานุกรม

กฤษณา กฤตยาพงศ์พันธุ์. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความรับผิดชอบในสัญญาประชาชนโดยสารทางอากาศภายในประเทศ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขากฎหมายมหาชน คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2554.

จิต เศรษฐบุตร. กฎหมายแพ่งลักษณะละเมิด. กรุงเทพมหานคร:มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2522.

ดารารพร ธีระวัฒน์. สัญญาสถานะใหม่ของสัญญาปัจจุบันและข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม. กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2538.

ดารารพร เตชะกำพูน. ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมในสัญญา. วารสารนิติศาสตร์ (16 กันยายน 2529): 137

ทศพร สี่พึ่งธรรม. การปฏิเสธไม่ขึ้นคนโดยสาร (Denied Boarding) ในกรณีที่นั่งในเที่ยวบินนั้น เต็ม ดูดหาร ปีที่56 เล่ม 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม 2552): 124-125.

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. ธุรกิจการบินAirline business. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ วิชาการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2551) น. 16-17

ประเสริฐ ป้อมป้องศึก, ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับกฎหมายอากาศระหว่างประเทศ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2545.

ปรีดี เกษมทรัพย์. คำอธิบายหลักกฎหมายแพ่งทั่วไปชุดที่ 1. กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์ไทยสังฆภัณฑ์การพิมพ์, 2515.

ไพฑูริย์ เอกจริยกร,. ปัญหาโคตรตระกูลมาเฉพาะในการรับขนทางอากาศระหว่างประเทศไทย. วารสารนิติศาสตร์ ปีที่ 30, ฉบับที่ 2 (มิถุนายน 2543): 232.

พระราชบัญญัติการรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ พ.ศ. 2558

พระราชบัญญัติการรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ พ.ศ. 2560

พระราชบัญญัติว่าด้วยการเดินอากาศ พ.ศ.2456

พระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497

- พรนพ พุกกะพันธ์. ธุรกิจการบิน Airline business. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548.
- ภาสกร จันท์พะยอม. การจัดตั้งสายการบินต้นทุนต่ำ (Low-cost Airlines) และเชียงใหม่ในฐานะศูนย์บริการการบิน. จุฬาลงกรณ์วารสาร ปีที่ 15, เล่มที่ 59 (เมษายน- มิถุนายน 2546): 52-56.
- วิชา มหาคุ. ทฤษฎีทางกฎหมาย. วารสารกฎหมาย 1,3 (กันยายน 2517): 75
- วิชช จีระแพทย์. กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคด้านการโฆษณา. (วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2523.
- ศิริศักดิ์ ดิยะพรรณ. ความผิดชอบของผู้ประกอบการวิงชนส่งระหว่างประเทศต่อผู้ใช้บริการ. วารสารอัยการ ปีที่ 4, (2524): 20.
- สุขุม ศุภนิตย์. คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่3. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.
- สุปราณี คงนิรันดรสุข. Southwest Airline บิดาของบิดา Low cost Airline. นิตยสารผู้จัดการ. ปีที่ 22, ฉบับที่ 262 (กรกฎาคม 2548): 128-131.
- สมชาย พิพุทธวัฒน์. ท่าทีของประเทศไทยต่ออนุสัญญาว่าด้วยการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ. เอกสารประกอบการสัมมนา. วันพุธที่ 24 พฤศจิกายน พ.ศ. 2542 ณ ห้องสมุดจิตติ ดิงศรัทีย สถาบันกฎหมายขนส่งและพาณิชย์นาวี คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, หน้า 28-31.
- อนันต์ไชย ศักดิ์เดชยนต์. การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารเครื่องบิน : ศึกษากรณีในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2553.
- อุกฤษ มงคลนาวิน. กรรมสิทธิ์ตามกฎหมายฝรั่งเศส. บทบัณฑิตย 29,3 (พฤศจิกายน 2515): 579.
- Case C-344/04, The Queen ex parte International Air Transport Association European Low Fares Airline Association v. Department for Transport
- Elliot, Blanchard, supra note 101 .p 1828

E.B. Ccran, Dictoinary of Air transport and Traffc Control (London : Granada Publishing Ltd., 1984),pp. 167-168

Philip Goldman V. Thai Airways International; Ltd (High Court of Justice, Queen’s Bench Division, United Kingdom) in IATA Air Carriers’ Liability Report No.555(31 March 1981),

<https://eurlex.europa.eu/legalcontent/EN/TXT/?qid=1476179175834&uri=CELEX:32004R0261> (วันที่ 20 มิถุนายน 2561)

110th CONGRESS, 1st Session, H.R. 1303. To amend little 49, United States Code, to improve air carrier passenger services. March 1, 2007. This Act may be cited as the Airline Passenger Bill of Rights Act of 2007’

111th CONGRESS, 1 st Session, H. R, 624,To amend title 49, United States Code, to ensure air passengers have access to necessary services while on a grounded air carrier, and for other purposes January 21, 2009. This Act may be cited as the "Airline Passenger Bill of Rights Act of 2009".

[http:// new.Thai.com/general-new/155712.html](http://new.Thai.com/general-new/155712.html).( 16 ก.ย. 2561)

<https://geedisgoods.com> (วันที่ 16 กันยายน 2561)

<http://Portal.aviation.Go.Th/dca/history.jsp>.

<http://www.savarnabhumiairport.com/about factsheet.php>

<http://www2.airportthai.co.th/airportnew/sun/index.asp?lang=th>

<http://www.thaiair.com/about-thai/company-profile/th/history.htm>

The civil Aviation (Denied Boarding,Compensation and Assistance Regulation 2005 No 975.