

สรุปผลการประชุม  
คณะกรรมการการศึกษาถ่วงรื้อเรื่องรื้อเรียนและสภาพปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค  
ในคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค สภาผู้แทนราษฎร  
ครั้งที่ ๗  
วันพฤหัสบดีที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๓  
ณ ห้องประชุม หมายเลข ๓๐๙ ชั้น ๓ อาคารรัฐสภา

ที่ประชุมคณะกรรมการการศึกษาถ่วงรื้อเรื่องรื้อเรียนและสภาพปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค ในคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค สภาผู้แทนราษฎร ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาหลักเกณฑ์ และแนวทางในการคุ้มครองผู้บริโภคจากการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airline) โดยเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมกับคณะกรรมการ สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

**๑. การคุ้มครองสิทธิผู้โดยสาร**

การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ กระทรวงคมนาคมได้มีประกาศ เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยประกาศฉบับดังกล่าวจะคุ้มครองผู้โดยสารที่เดินทางในเส้นทางภายในประเทศ ซึ่งได้สำรองที่นั่งและชำระค่าบัตรโดยสารแล้ว ตลอดจนผู้โดยสารที่ใช้บริการสะสมไมล์ หรือโครงการส่งเสริมการขายอื่น ๆ ด้วย โดยผู้โดยสารจะต้องมาแสดงตน เพื่อการขึ้นเครื่อง (Check IN) ภายในเวลาที่สายการบินระบุไว้ล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษร หรือเวลาที่ผู้โดยสารได้รับแจ้งผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในกรณีที่ไม่ได้ระบุเวลา ซึ่งสิทธิที่ได้คุ้มครอง ได้แก่

**๑.๑ กรณีเที่ยวบินถูกยกเลิกหรือปฏิเสธการให้บริการ**

๑) การรับเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมที่ถูกเรียกเก็บตามจำนวนที่จ่ายไปสำหรับการเดินทางในส่วนที่ยังไม่ได้เดินทางตามวิธีการและระยะเวลาที่กำหนด คือ ชำระด้วยเงินสดและบัตรเครดิตในเวลาไม่เกิน ๗ วัน และ ๔๕ วัน ตามลำดับ

๒) การเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินเพื่อไปยังจุดหมายปลายทางเดิม หรือจุดหมายปลายทางอื่นที่ใกล้เคียงกับจุดหมายเดิมโดยเร็วที่สุด ภายในวันเดียวกัน วัดถัดไป หรือวันอื่นตามความสมัครใจของผู้โดยสาร โดยสายการบินต้องไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในวกรณใด ๆ

๓) สายการบินต้องชดเชยเป็นเงินสดจำนวน ๑,๒๐๐ บาท ให้แก่ผู้โดยสารทันทีก่อนที่จะเดินทางไปยังจุดหมายปลายทาง ยกเว้นบางกรณี เช่น เหตุสุดวิสัย

๔) การที่สายการบินจะชดเชยด้วยบัตรกำนัลการท่องเที่ยวแทนค่าโดยสาร หรือเงินสดจะต้องได้รับความยินยอมจากผู้โดยสารก่อนเท่านั้น

**๑.๒ กรณีเที่ยวบินล่าช้า**

๑) กรณีล่าช้าในช่วง ๒ - ๓ ชั่วโมง

(๑) สายการบินต้องจัดอาหาร เครื่องดื่ม อุปกรณ์ด้านการติดต่อสื่อสารอื่น ๆ ตามความจำเป็น และเหมาะสม โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

(๒) การรับเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมที่ถูกเรียกเก็บคืนตามจำนวนที่จ่ายไปสำหรับการเดินทางในส่วนที่ยังไม่ได้เดินทางตามวิธีการและระยะเวลาที่กำหนด

๒) กรณีล่าช้าในช่วง ๓ - ๕ ชั่วโมง

สายการบินต้องชดเชยเหมือนกับกรณีผู้โดยสารถูกยกเลิกเที่ยวบิน

๓) กรณีล่าช้าในช่วง ๔ - ๖ ชั่วโมง

(๑) สายการบินต้องชดเชยเหมือนกับกรณีผู้โดยสารถูกยกเลิกเที่ยวบิน และกรณีล่าช้าในช่วง ๓ - ๕ ชั่วโมง

(๒) สายการบินต้องชดเชยเป็นเงินสด จำนวน ๖๐๐ บาท ให้แก่ผู้โดยสารทันที ก่อนที่จะเดินทางไปยังจุดหมายปลายทาง ยกเว้นบางกรณี เช่น เหตุสุดวิสัย โดยจะต้องได้รับการยินยอมจากผู้โดยสารก่อน

## ๒. หลักเกณฑ์การกำหนดค่าโดยสาร

การกำหนดราคาค่าโดยสารของสายการบินภายในประเทศจะเป็นไปตามประกาศคณะกรรมการการบินพลเรือน เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการคำนวณค่าโดยสารและค่าระวางสำหรับอากาศยานขนส่งในเส้นทางการบินภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๖๑ โดยการกำหนดค่าโดยสารจะแบ่งกลุ่มตามระยะทางบินออกเป็น ๒ กลุ่ม คือ

๒.๑ กลุ่มที่ ๑ กลุ่มที่ควบคุมค่าโดยสาร คือ เส้นทางบินที่มีระยะทางบินไม่เกิน ๓๐๐ กิโลเมตร ซึ่งมีการเดินทางภาคพื้นสะดวกและเส้นทางบิน ซึ่งเป็นการบินเชื่อมระหว่างภาคโดยไม่แวะทำอากาศยาน ในกรุงเทพมหานครให้กำหนดค่าโดยสารโดยเสรี

๒.๒ กลุ่มที่ ๒ กลุ่มที่ควบคุมค่าโดยสาร คือ

๑) เส้นทางบินที่มีระยะทางบินไม่เกิน ๓๐๐ กิโลเมตร และมีการเดินทางภาคพื้นไม่สะดวก ให้ผู้ประกอบการที่ให้บริการเต็มรูปแบบและผู้ประกอบการที่ให้บริการต้นทุนต่ำกำหนดค่าโดยสารได้ไม่เกิน ๒๒ บาท ต่อกิโลเมตร

๒) เส้นทางบินที่มีระยะทางบินเกิน ๓๐๐ กิโลเมตร ให้ผู้ประกอบการกำหนดค่าโดยสาร ดังนี้

(๑) เส้นทางบินที่ผู้ประกอบการให้บริการเต็มรูปแบบให้กำหนดค่าโดยสารได้ไม่เกิน ๑๓ บาท ต่อกิโลเมตร

(๒) เส้นทางบินที่ผู้ประกอบการให้บริการต้นทุนต่ำให้กำหนดค่าโดยสารได้ไม่เกิน ๙.๔๐ บาท ต่อกิโลเมตร

เมื่อคณะอนุกรรมการได้รับฟังข้อมูล ข้อเท็จจริงจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เข้าร่วมประชุมแล้ว ที่ประชุมได้มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคควรมีมาตรการในการลงโทษผู้ประกอบการธุรกิจสายการบิน ที่กระทำความผิดซ้ำกรณีการโฆษณาเกินจริง

๒) ควรมีมาตรการในการห้ามไม่ให้สายการบินกำหนดให้ทางออกฉุกเฉินเป็นฟรีเอมิเมซีท เพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร

๓) การคุ้มครองสิทธิผู้โดยสารกรณีเที่ยวบินล่าช้าควรปรับเปลี่ยนระยะเวลาในการล่าช้าให้สั้นลง จากเดิม ๒ ชั่วโมง เป็น ๑ ชั่วโมง รวมทั้งควรมีมาตรฐานราคาที่ชัดเจนในการแก้ไขข้อมูลส่วนตัว เช่น การสะกดชื่อผู้โดยสารผิด เป็นต้น

๔) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้โดยสารทราบเกี่ยวกับสิทธิที่ได้รับการคุ้มครองจากการใช้บริการสายการบิน เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์บริเวณประตูทางออกก่อนขึ้นเครื่อง หรือบนบัตรโดยสาร เป็นต้น ซึ่งการประชาสัมพันธ์ดังกล่าวจะทำให้ผู้โดยสารและผู้ประกอบการสายการบินได้ตระหนักถึงสิทธิที่ควรได้รับ นอกจากนี้ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้โดยสารทราบเกี่ยวกับข้อมูลช่องทางการร้องเรียนด้วย

๕) การปรับเปลี่ยนวิธีการเดินทางที่ได้รับจากการคุ้มครองสิทธิกรณีต่าง ๆ เช่น เปลี่ยนการเดินทางโดยเครื่องบินเป็นเดินทางโดยรถยนต์ตู้ปรับอากาศ เป็นต้น ควรมีการเพิ่มประกันภัยการเดินทางที่เปลี่ยนแปลงตามประเภทของยานพาหนะด้วย

๖) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีมาตรการที่เข้มงวดในการตรวจสอบ หรือกักกันกรองผู้โดยสารที่ใช้บริการทำอากาศยานเกี่ยวกับโรคระบาดต่าง ๆ ด้วย

ที่ประชุมได้มีมติกำหนดนัดประชุมคณะอนุกรรมการครั้งต่อไป ในวันพฤหัสบดีที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๓ เวลา ๐๙.๓๐ นาฬิกา ณ ห้องประชุม หมายเลข ๓๐๙ ชั้น ๓ อาคารรัฐสภา

นางสาวพิกุลรัตน์ หนูคง  
วิทยากรชำนาญการพิเศษ  
ผู้สรุปผลการประชุม

นายคณพล ต้อยสุวรรณ  
ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานคณะกรรมการ  
การคุ้มครองผู้บริโภค  
ผู้ตรวจสอบสรุปผลการประชุม