

สรุปผลการประชุม
คณะกรรมการการศึกษาถ่วงนกรองเรื่องร้องเรียนและสภาพปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค
ในคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค สภาผู้แทนราษฎร
ครั้งที่ ๘
วันพฤหัสบดีที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๓
ณ ห้องประชุม หมายเลข ๓๐๙ ชั้น ๓ อาคารรัฐสภา

ที่ประชุมคณะกรรมการการศึกษาถ่วงนกรองเรื่องร้องเรียนและสภาพปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค ในคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค สภาผู้แทนราษฎร ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาศึกษา แนวทางการให้บริการ และการดูแลผู้บริโภค ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของท่าอากาศยาน โดยเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วม ประชุมกับคณะกรรมการ สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

๑. หลักเกณฑ์ในการกำหนดจำนวนเที่ยวบินในแต่ละท่าอากาศยาน

การกำหนดจำนวนเที่ยวบินหรือการจัดสรรเวลาเข้าและออกท่าอากาศยานจะพิจารณา จากขีดความสามารถการรองรับของท่าอากาศยาน ซึ่งแต่ละท่าอากาศยานจะมีขีดความสามารถที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกของแต่ละท่าอากาศยาน โดยขีดความสามารถ ในการรองรับของท่าอากาศยานประกอบด้วยปัจจัยด้านต่าง ๆ ดังนี้

- ๑) ความสามารถด้านการวิ่ง เช่น ขนาดอากาศยานที่รองรับ จำนวนเที่ยวบินที่สามารถรองรับได้ ต่อชั่วโมง เป็นต้น
- ๒) ความสามารถด้านอาคารผู้โดยสาร เช่น จำนวนเคาน์เตอร์เช็คอิน จำนวนผู้โดยสารที่อาคาร ผู้โดยสารสามารถรองรับได้ เป็นต้น
- ๓) ความสามารถด้านหลุมจอด เช่น ขนาดอากาศยาน จำนวนหลุมจอด เป็นต้น
- ๔) ความสามารถด้านงานการตรวจคนเข้าเมือง สำหรับกรณีที่มีการทำการบินของเที่ยวบินระหว่าง ประเทศ โดยต้องมีการกำหนดจำนวนผู้โดยสารเข้าและออกต่อชั่วโมงที่สามารถรองรับได้

๒. หลักเกณฑ์ในการกำหนดอัตราค่าเช่าพื้นที่สำหรับผู้ประกอบธุรกิจและผู้ให้บริการท่าอากาศยาน

- กรมท่าอากาศยานได้แบ่งประเภทของการเช่าพื้นที่ภายในท่าอากาศยานออกเป็น ๒ ประเภท คือ
- ๑) การเช่าพื้นที่ภายในอาคาร ทั้งอาคารที่พักผู้โดยสารและอาคารอื่น อัตราค่าเช่าจะแตกต่างกัน ตามประเภทของกลุ่มกิจกรรมและกลุ่มท่าอากาศยาน
 - ๒) การเช่าที่ดิน จะแบ่งเขตการให้เช่าออกเป็น ๒ บริเวณ ได้แก่
 - ๑) การให้เช่าที่ดินบริเวณนอกเขตพื้นที่การบิน (Landside)
 - ๒) การให้เช่าที่ดินบริเวณเขตพื้นที่การบิน (airside)

๓. แนวทางการให้ความช่วยเหลือผู้บริโภคกรณีเที่ยวบินถูกยกเลิกหรือล่าช้า

กระทรวงคมนาคมได้มีประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิผู้โดยสารที่ใช้บริการ สายการบินของไทย พ.ศ. ๒๕๕๓ ซึ่งกำหนดให้สิทธิที่จะได้รับการดูแลและคุ้มครองในกรณีเที่ยวบินล่าช้า หรือการยกเลิกเที่ยวบิน หรือการปฏิเสธการขนส่งจากสายการบิน โดยมีสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยเป็นผู้ใช้อำนาจในการกำกับให้เป็นไปตามประกาศดังกล่าว

ในส่วนของการดำเนินการของท่าอากาศยาน เนื่องจากประกาศดังกล่าวมิได้บังคับใช้กับท่าอากาศยาน แต่เนื่องจากท่าอากาศยานเป็นที่ให้บริการสำหรับผู้โดยสารที่จะเดินทางไปกับอากาศยาน กรมท่าอากาศยาน จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติของท่าอากาศยานต่อกรณีดังกล่าว ดังนี้

๑) ให้ปฏิบัติตามประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน ของไทย พ.ศ. ๒๕๕๓

๒) แจ้งสิทธิที่ผู้โดยสารพึงมีให้ผู้โดยสารทราบ

๓) อำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสารที่ประสบปัญหาเที่ยวบินล่าช้าและผู้โดยสารที่ตกค้างระหว่างรอการดำเนินการจัดหาเที่ยวบินใหม่ หรือจัดหาการเดินทางรูปแบบอื่นให้แก่ผู้โดยสาร

๔) รายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงปัญหาต่าง ๆ อาทิ เที่ยวบินล่าช้า การยกเลิกเที่ยวบิน หรือสายการบินปฏิเสธการขนส่งผู้โดยสาร

๔. มาตรการเฝ้าระวังและแนวทางการป้องกันเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่

๑) ประสานหน่วยงานสาธารณสุขในระดับพื้นที่ อำเภอ จังหวัด และประเทศ เพื่อเตรียมความพร้อมในการป้องกัน โดยได้เตรียมห้องคลีนรูม Negative Pressure และทีมสอบสวนโรคติดต่อร้ายแรง รวมถึงเวชภัณฑ์ที่จำเป็นด้วย

๒) ติดตั้งเครื่องเทอร์โมสแกนเพื่อคัดกรองโรคจากผู้โดยสารที่บินตรงจากเมืองอุ๋ฮั่น ประเทศจีน ตามจุดที่กำหนด ณ ช่องทางเข้าและออกผู้โดยสารระหว่างประเทศทั้งในภาวะปกติและภาวะฉุกเฉิน

๓) หากพบผู้โดยสารที่มีอาการไข้และเดินทางมาจากเมืองอุ๋ฮั่น ประเทศจีน จะมีมาตรการห้ามผู้โดยสารทุกคนลงจากเครื่องเพื่อปฏิบัติตามแผนการฉุกเฉินต่อไป

เมื่อคณะอนุกรรมการได้รับฟังข้อมูล ข้อเท็จจริงจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เข้าร่วมประชุมแล้ว ที่ประชุมได้มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑. ท่าอากาศยานแต่ละแห่งควรมีการติดป้ายประกาศเพื่อเผยแพร่ให้ผู้โดยสารทราบถึงสิทธิต่าง ๆ ที่ผู้โดยสารพึงได้รับในกรณีที่เที่ยวบินล่าช้าหรือมีการยกเลิกเที่ยวบิน

๒. ปัจจุบันอาคารผู้โดยสารของท่าอากาศยานหลายแห่งมีพื้นที่คับแคบ ไม่เพียงพอต่อการรองรับผู้โดยสารที่มาใช้บริการ เนื่องจากพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ของร้านค้าและร้านอาหารที่มาเช่าพื้นที่

๓. ราคาอาหารและเครื่องดื่มในอาคารผู้โดยสารมีราคาสูงมาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรตรวจสอบและควบคุมราคาให้เหมาะสม

๔. ควรมีการตรวจสอบร้านค้าที่มาเช่าพื้นที่ให้มีมาตรฐานทั้งในด้านการให้บริการและคุณภาพสินค้า

๕. ควรจัดทำทางเดินไปยังป้ายรถประจำทางให้สะดวกและปลอดภัยสำหรับผู้โดยสาร เนื่องจากปัจจุบันป้ายรถประจำทางอยู่ค่อนข้างไกล ทางเดินมืดและไม่สะดวกสำหรับผู้โดยสารที่มีสัมภาระ

๖. ในช่วงเวลาเร่งด่วนรถประจำทางที่ให้บริการจากอาคารผู้โดยสารไปยังสถานที่ต่าง ๆ มีไม่เพียงพอ เนื่องจากมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก ควรเพิ่มจำนวนรถหรือรอบการให้บริการให้เพียงพอ

๗. การแจ้งประตูทางออกสำหรับขึ้นเครื่อง (Gate) ของสายการบินมีความล่าช้า บางสายการบินไม่ได้แจ้งให้ผู้โดยสารทราบตอนออกตัว ผู้โดยสารต้องคอยดูจากบริเวณหน้าจอแจ้งประตูทางออกสำหรับขึ้นเครื่อง (Gate) บริเวณอาคารผู้โดยสาร ซึ่งบางครั้งกว่าผู้โดยสารจะทราบประตูทางออกสำหรับขึ้นเครื่อง (Gate) ในเวลากระชั้นชิด อาจทำให้ผู้โดยสารไปขึ้นเครื่องไม่ทัน

๘. ควรจัดพื้นที่สำหรับผู้โดยสารที่เดินทางกับบริษัททัวร์โดยเฉพาะ เพื่อไม่ให้การรบกวนผู้โดยสารอื่น ๆ ที่มาใช้บริการท่าอากาศยาน

ที่ประชุมได้มีมติกำหนดนัดประชุมคณะอนุกรรมการครั้งต่อไป ในวันพฤหัสบดีที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ เวลา ๐๙.๓๐ นาฬิกา ณ ห้องประชุม หมายเลข ๓๐๙ ชั้น ๓ อาคารรัฐสภา

นายชยุตม์ ศุภสินธุ์
นิติกรชำนาญการ
ผู้สรุปผลการประชุม

นายคณพล ตัญสุวรรณ
ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานคณะกรรมการ
การคุ้มครองผู้บริโภค
ผู้ตรวจสอบสรุปผลการประชุม