

การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการซึ่งเดินทางโดยสายการบิน  
ภายในประเทศ

สุริยะ อุปลาบัตติ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ปรีดี พนมยงค์  
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2565

**UNFAIR DISCRIMINATION AGAINST THE DISABILITIES  
TRAVELING BY DOMESTIC AIRLINES**

**SURIYA AUPALABAT**

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Laws**

**Department of Law**

**Pridi Banomyong Faculty of Law, Dhurakij pundit University**

**2022**



## ใบรับรองวิทยานิพนธ์

คณะนิติศาสตร์ปริธี พนมยงค์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปริญญานิติศาสตรมหาบัณฑิต

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการซึ่งเดินทางโดยสายการบิน  
ภายในประเทศ

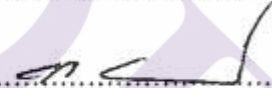
เสนอ โดย นายสุริยะ อุปลาบัติ


สาขาวิชา นิติศาสตร์

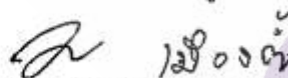
หมวดวิชา กฎหมายมหาชน

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.ภูมิ โชคเหมาะ

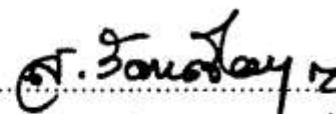
ได้พิจารณาเห็นชอบ โดยคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์แล้ว

 ..... ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธี อยู่สถาพร)

 ..... กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ภูมิ โชคเหมาะ)

 ..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณวิภา เมืองถ้ำ)

คณะนิติศาสตร์ปริธี พนมยงค์ รับรองแล้ว

 ..... คณบดีคณะนิติศาสตร์ปริธี พนมยงค์  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมชาย โคนชื่อสกุล)  
วันที่ ๒๗ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๕

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการซึ่งเดินทางโดย สายการบินภายในประเทศ
ผู้เขียน	นายสุริยะ อุปลาบัติ
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.ภูมิ โชคเหมาะ
สาขาวิชา	นิติศาสตร์
ปีการศึกษา	2564

### บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการซึ่งเดินทางโดยสายการบินภายในประเทศ ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับหลักสิทธิมนุษยชน หลักความเท่าเทียมกันต่อหน้ากฎหมาย หลักการไม่เลือกปฏิบัติ และหลักการบริการสาธารณะ และแนวความคิดเกี่ยวกับการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทุกคนเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ รวมถึงศึกษามาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการซึ่งเดินทางโดยสายการบินภายในประเทศตามกฎหมายมหาชนระหว่างประเทศ กฎหมายต่างประเทศ และกฎหมายไทย ตลอดจนศึกษาหาแนวทาง ข้อเสนอแนะ เพื่อแก้ไขปัญหาการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการซึ่งเดินทางโดยสายการบินภายใน ประเทศไทยให้เป็นไปอย่างถูกต้อง เหมาะสมตามทฤษฎี หลักกฎหมาย หลักปฏิบัติที่เป็นสากล และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับคนพิการ ได้จริงในปัจจุบัน

จากการศึกษาพบว่า กฎหมายไทยที่เกี่ยวข้องกับการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการซึ่งเดินทางโดยสายการบินมีหลายฉบับ ไม่ว่าจะเป็นพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 พระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562 ประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทย ในเส้นทางการบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. 2553 กฎกระทรวง กำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคารสถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556 และข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ฉบับที่ 7 ว่าด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการสำหรับคนโดยสารและสมาชิกลูกเรือในสนามบินที่ให้บริการสาธารณะ ล้วนแต่เป็นบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่มีลักษณะเป็นการจำกัดสิทธิและเสรีภาพหรือเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการซึ่งเดินทางโดยสายการบินภายในประเทศ และมี

ปัญหาการบังคับใช้ด้วยกันทั้งสิ้น รวมถึงไม่บทบัญญัติที่มีการกำหนดค่าชดเชยและเยียวยาผู้เสียหาย และบทลงโทษเพื่อคุ้มครอง คุ้มครองสิทธิและเสรีภาพในการไม่ถูกเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการซึ่งเดินทางโดยสายการบินภายในประเทศอย่างเป็นทางการ จึงทำให้สายการบินส่วนใหญ่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายไทยและเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ

ดังนั้น เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกสาธารณะทุกด้านอย่างเสมอภาคกับเช่นเดียวกับบุคคลทั่วไปโดยไม่ถูกเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมจากสายการบิน และกำหนดข้อห้ามมิให้สายการบินปฏิเสธการขนส่งผู้โดยสารพิการ และกำหนดให้สายการบินห้ามกล่าวอ้างว่าเพื่อประโยชน์แห่งความปลอดภัยหรือการรักษาความปลอดภัย หรือกล่าวอ้างตามที่กำหนดในข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือนซึ่งมีลักษณะเป็นการจำกัดสิทธิ และเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการซึ่งสามารถเดินทางได้แต่โดยลำพังหรือมีผู้ดูแลคนพิการร่วมเดินทางไปด้วย จึงเห็นควรแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายดังกล่าวข้างต้น



Thesis Title	Unfair Discrimination against the Disabilities Traveling by Domestic Airlines
Researcher	Suriya Aupalabat
Thesis Advisor	Associate Professor Dr. Poom Chokmoh
Department	Law
Academic	2021

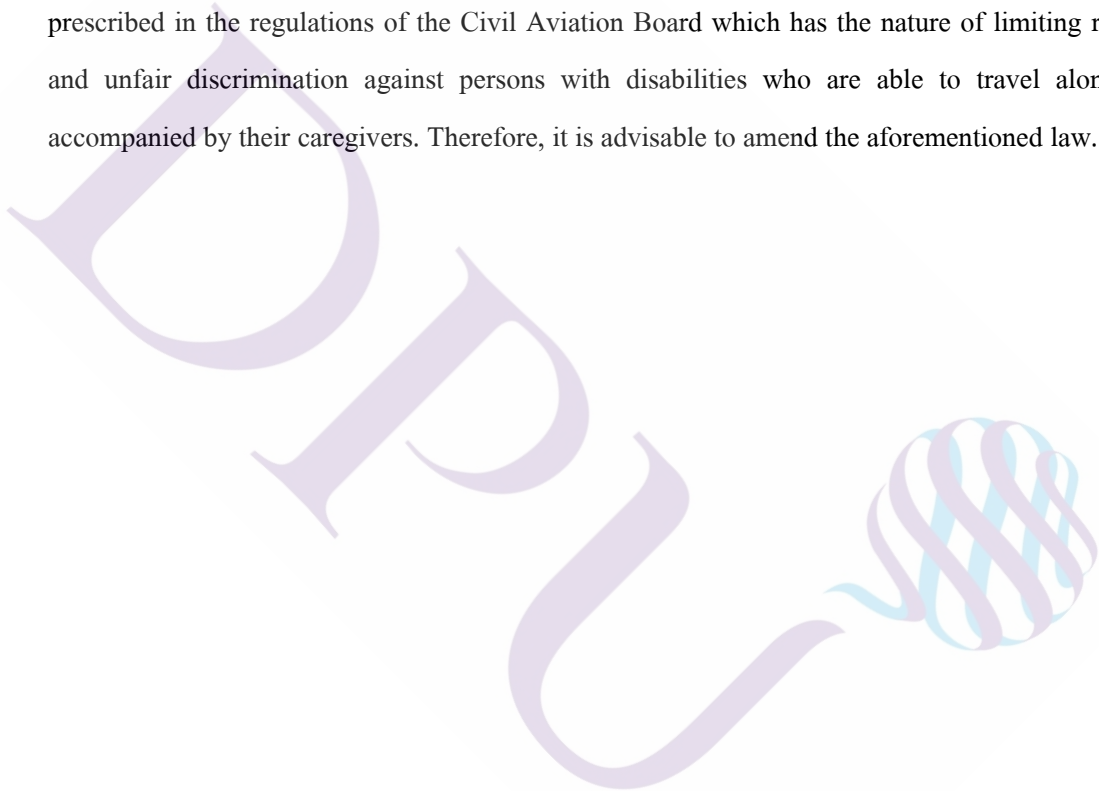
### ABSTRACT

The purpose of this thesis is to study the basics of discrimination unfair to people with disabilities traveling on domestic airlines. study the concept about human rights principle of equality before the law, non-discrimination principle, public services principles and the concept of providing facilities that are accessible and accessible to everyone. as well as to study the legal measures on unfair discrimination against people with disabilities traveling on domestic airlines in accordance with international public law, international law and thai law, as well as to study methods and recommendations for solving the law enforcement problems related to unfair discrimination against persons with disabilities traveling by airlines within Thailand to be correct appropriate according to the theory, legal principles international practice and can actually solve problems that currently arise with people with disabilities.

The study found that Thai laws relating to unfair discrimination against people with disabilities who travel by airlines have many issues. Whether it is the Promotion and Development of the Quality of Life of Persons with Disabilities Act, B.E. 2550 (2007), Amendment (No. 2), B.E. Ministry of Transport: Protection of the Rights of Passengers Using Thai Airlines In the domestic flight routes, 2010, Ministerial Regulations specifying characteristics or provision of equipment facilities or services in buildings, premises, vehicles and transport services so that people with disabilities can access and use 2013 and the requirements of the Civil Aviation Authority of Thailand No. 7 concerning Facilities and services for passengers and crew members at public service airports All are the provisions of the law that have the characteristics of restricting rights and liberties or being Unfair discrimination against people with disabilities traveling on domestic airlines and there is a problem enforcing together including no provisions that impose

compensation and remedies for the injured and penalties for protection Ensure the right and freedom from unfair discrimination against persons with disabilities traveling on domestic airlines in a concrete manner As a result, most airlines do not comply with Thai laws and discriminate unfairly towards people with disabilities.

Therefore, to ensure that people with disabilities have equal access to all services and public facilities as the general public without being unfairly discriminated against by airlines. and impose prohibitions to prevent the airline from refusing to transport passengers with disabilities and require airlines not to make claims for safety or security purposes. or make a claim as prescribed in the regulations of the Civil Aviation Board which has the nature of limiting rights and unfair discrimination against persons with disabilities who are able to travel alone or accompanied by their caregivers. Therefore, it is advisable to amend the aforementioned law.



### กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะสำเร็จลุล่วงไปไม่ได้เลย หากไม่ได้รับความเมตตาเป็นอย่างสูง จากรองศาสตราจารย์ ดร.ภูมิ โชคเหมาะ ซึ่งได้กรุณารับเป็นกรรมการและที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ให้ คำปรึกษาแนะนำจนกระทั่งวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธี อยู่สถาพร ซึ่งกรุณาเป็นประธาน กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรรณวิภา เมืองถ้ำ ซึ่งได้กรุณาเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้ให้ข้อสังเกต และข้อเสนอแนะ อันมีคุณค่ายิ่งในการปรับปรุงเพิ่มเติมเนื้อหาของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความครบถ้วนสมบูรณ์มากที่สุด

ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณนายสัมฤทธิ์ อุปลาบัติ บิดาของผู้เขียน ซึ่งได้ให้การ สนับสนุนในด้านการศึกษาตลอดมา ขอกราบขอบพระคุณนางอัมรา อุปลาบัติ มารดาของผู้เขียน ผู้ เป็นแบบอย่างในการทำความดีทั้งหลาย ซึ่งคอยให้กำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้อยู่เสมอ

ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่าวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่วงการศึกษานิติศาสตร์ รวมถึงผู้ซึ่งสนใจอยู่บ้างไม่มากนักน้อย หากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สามารถก่อให้เกิดความรู้ และข้อคิดที่เป็นประโยชน์แก่การศึกษาวิชานิติศาสตร์ คุณความดีทั้งหลายนี้ขอมอบเป็นกตเวทิตา แด่บิดามารดาซึ่งได้ให้กำเนิดและเลี้ยงดูให้การศึกษา ครูบาอาจารย์ทุกท่าน ตลอดจนผู้เรียบเรียง หนังสือตำราทุกท่านที่ผู้เขียนใช้อ้างอิง รวมถึงผู้มีพระคุณของผู้เขียนทุกท่าน แต่หากมีข้อผิดพลาด หรือข้อบกพร่องประการใด ผู้เขียนขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

สุริยะ อุปลาบัติ



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ฅ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	11
1.3 สมมติฐานของการศึกษา.....	12
1.4 ขอบเขตของการศึกษา.....	12
1.5 วิธีการดำเนินการศึกษา.....	12
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	13
2. แนวความคิด วิวัฒนาการ และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็น ธรรมชาติต่อคนพิการซึ่งเดินทางโดยสายการบินภายในประเทศ.....	14
2.1 ความหมายของคนพิการ.....	14
2.2 คำนิยามที่เกี่ยวข้องกับคนพิการซึ่งเดินทางโดยสายการบินภายในประเทศ.....	18
2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับหลักสิทธิมนุษยชน.....	20
2.4 แนวความคิดและทฤษฎีกฎหมายเกี่ยวกับการรับรองสิทธิเสรีภาพ และคุ้มครองศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์.....	40
2.5 แนวความคิดการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทุกคนเข้าถึงและ ใช้ประโยชน์ได้.....	50
3. แนวความคิดการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทุกคนเข้าถึงและใช้ ประโยชน์ได้.....	52
3.1 หลักการคุ้มครองสิทธิของคนพิการซึ่งเดินทางโดยสายการบินภายในประเทศ ที่จะไม่ถูกเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมตามพันธกรณีระหว่างประเทศและ บทบาทหน้าที่ขององค์การการบินระหว่างประเทศ.....	53
3.2 สิทธิของคนพิการซึ่งเดินทางโดยสายการบินภายในประเทศที่จะไม่ถูกเลือก ปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมตามกฎหมายต่างประเทศ.....	64

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
3.3 สิทธิของคนพิการซึ่งเดินทางโดยสายการบินภายในประเทศที่จะไม่ถูกเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมตามกฎหมายไทย.....	114
4. วิเคราะห์สภาพปัญหาในทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการซึ่งเดินทางโดยสายการบินภายในประเทศตามกฎหมายไทย.....	168
4.1 บทบัญญัติแห่งกฎหมายที่มีลักษณะเป็นการจำกัดสิทธิและเสรีภาพหรือเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการซึ่งเดินทางโดยสายการบินภายในประเทศและปัญหาการบังคับใช้กฎหมายไทย.....	169
4.2 การกำหนดค่าชดเชยและเยียวยาผู้เสียหายและบทลงโทษตามกฎหมายไทยในการคุ้มครองรับรองสิทธิและเสรีภาพในการไม่ถูกเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการซึ่งเดินทางโดยสายการบินภายในประเทศ.....	177
4.3 เปรียบเทียบกฎหมายต่างประเทศกับแนวทางการนำมาปรับใช้กับกฎหมายไทย.....	178
4.4 การปฏิบัติตามพันธกรณีระหว่างประเทศของประเทศไทยในการส่งเสริมและบังคับใช้กฎหมาย เพื่อคุ้มครองและรับรองสิทธิและเสรีภาพของคนพิการ.....	186
5. บทสรุปและข้อเสนอแนะ.....	189
5.1 บทสรุป.....	189
5.2 ข้อเสนอแนะ.....	192
บรรณานุกรม.....	199
ภาคผนวก.....	205
ก. Code of Federal Regulation, Part 382 Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel.....	206
ข. Regulation (EC) No 1107/2006 of The European Parliament and of The Council of 5 July 2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air.....	248
ค. Act for Eliminating Discrimination against Persons with Disabilities	260
ง. Equality Act 2010.....	267

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
ประวัติผู้เขียน.....	272



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถานการณ์ด้านคนพิการของประเทศไทยในปัจจุบันพบว่า คนพิการมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ดังปรากฏในฐานข้อมูลของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ โดยแบ่งออกเป็น เพศหญิง 992,757 คน คิดเป็นร้อยละ 47.79 และเพศชาย 1,083,556 คน คิดเป็นร้อยละ 52.21 และแบ่งออกตามภูมิภาค ประกอบด้วย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 829,170 คน คิดเป็นร้อยละ 39.93 ภาคเหนือ 456,966 คน คิดเป็นร้อยละ 22.01 ภาคกลาง 432,370 คน คิดเป็นร้อยละ 20.82 ภาคใต้ 255,312 คน คิดเป็นร้อยละ 12.30 และกรุงเทพมหานคร 96,313 คน คิดเป็นร้อยละ 4.64 สำหรับข้อมูลรอการยืนยัน 6,182 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30<sup>1</sup> ซึ่งจากข้อมูลดังกล่าว ยังไม่ใช่ข้อมูลด้านคนพิการที่แท้จริงกับบริบทของสังคมไทย เพราะว่า กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการอ้างอิงจากจำนวนคนพิการที่ได้ขึ้นทะเบียนคนพิการเท่านั้น ย่อมแสดงให้เห็นว่า คนพิการที่ไม่ประสงค์ขึ้นทะเบียนคนพิการหรือคนพิการที่ยังไม่ทราบถึงสิทธิและสวัสดิการที่ตนเองจะได้รับภายหลังจากที่ได้ขึ้นทะเบียนคนพิการแล้ว ยังคงมีอยู่กระจัดกระจายในพื้นที่ต่าง ๆ ของประเทศไทยเป็นจำนวนมาก และยังหมายรวมถึงผู้สูงอายุที่เป็นผู้ป่วยติดเตียงที่ถือว่าเป็นคนพิการด้วยเช่นกัน ทั้งนี้ แม้ว่าสังคมไทยในปัจจุบันจะให้การยอมรับคนพิการมากขึ้นกว่าในอดีตที่ผ่านมา แต่สิ่งสำคัญที่คนพิการยังไม่ได้รับการรับรอง ค้ำครอง และถูกมองข้ามอยู่ก็คือ การไม่สามารถเข้าถึงสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกสาธารณะที่ทุกคนสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ ซึ่งไม่สอดคล้องหรือเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับสังคมโลกในปัจจุบันที่ให้การยอมรับเรื่องของศักดิ์ศรีและความเท่าเทียมกันของมนุษย์ต่อคนพิการ เพราะฉะนั้น ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐ องค์กรภาคเอกชน หรือองค์กรภาคประชาสังคมอื่น ๆ จะต้องตระหนัก ให้ความสำคัญ และเปิดโอกาสให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากบริการสาธารณะ และบริการอื่น ๆ เช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป ตามที่มาตรา 4 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ได้กำหนดไว้ว่า ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิ เสรีภาพ และความเสมอภาคของบุคคล ย่อมได้รับความคุ้มครอง

---

<sup>1</sup> “รายงานข้อมูลสถานการณ์ด้านคนพิการในประเทศไทย กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563,” สืบค้นเมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2563, จาก <https://dep.go.th/images/uploads/files/situation31dec63.pdf>

ปวงชนชาวไทยย่อมได้รับความคุ้มครองตามรัฐธรรมนูญเสมอกัน<sup>2</sup> และมาตรา 27 ได้กำหนดไว้ว่า บุคคลย่อมเสมอกันในกฎหมาย มีสิทธิและเสรีภาพและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน ชายและหญิงมีสิทธิเท่าเทียมกัน การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคล ไม่ว่าด้วยเหตุ ความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคมความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม หรือความคิดเห็นทางการเมืองอันไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญหรือเหตุอื่นใด จะกระทำมิได้ มาตรการที่รัฐกำหนดขึ้นเพื่อขจัดอุปสรรคหรือส่งเสริมให้บุคคลสามารถใช้สิทธิหรือเสรีภาพได้ เช่นเดียวกับบุคคลอื่น หรือเพื่อคุ้มครองหรืออำนวยความสะดวกให้แก่เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ หรือผู้ด้อยโอกาส ย่อมไม่ถือว่าเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม ฉะนั้น ย่อมหมายความว่า บุคคลทุกคนย่อมเสมอกันในกฎหมายและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกันไม่ว่า จะเป็นหญิงหรือชาย และการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคลเพราะเหตุแห่งความแตกต่าง ในเรื่องต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น ถือเป็นกระกระทำที่ขัดต่อรัฐธรรมนูญอันจะกระทำมิได้ รวมถึง มาตรา 56 ยังกำหนดไว้ว่า รัฐต้องจัดหรือดำเนินการให้มีสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อ การดำรงชีวิตของประชาชนอย่างทั่วถึงตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน<sup>4</sup>

นอกจากนี้ คนพิการยังมีสิทธิเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากสวัสดิการ สิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะ และความช่วยเหลือที่สมเหตุสมผลจากรัฐภายใต้หลักการออกแบบ โครงสร้างพื้นฐานการขนส่งสาธารณะของคนพิการตามมาตรฐานสากลที่เรียกว่า หลักการ ออกแบบเพื่อคนทั้งมวล (Universal Design) ได้ รวมถึงมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเลือกปฏิบัติ โดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการได้กำหนดไว้ในมาตรา 15 ของพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนา คุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 ว่า การกำหนดนโยบาย กฎ ระเบียบ มาตรการ โครงการหรือวิธีปฏิบัติของหน่วยงานของรัฐ องค์กรเอกชน หรือบุคคลใดใน ลักษณะที่เป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการจะกระทำมิได้ แต่ในสภาพความเป็นจริง ของสังคมไทยยังคงปรากฏว่า คนพิการยังอยู่ภายใต้การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมจากการได้รับ บริการสิ่งอำนวยความสะดวกสาธารณะในด้านต่าง ๆ อยู่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสิ่งอำนวยความสะดวก ในการเดินทางโดยอากาศยานภายในประเทศ ไม่ว่าจะเป็นส่วนหนึ่งของอากาศยาน ทำอากาศยาน

<sup>2</sup> รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 4.

<sup>3</sup> รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 27.

<sup>4</sup> รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 56.

<sup>5</sup> พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2)

อาคารรับรองผู้โดยสารทั้งภายในและภายนอกอาคาร รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นที่จำเป็นต่อคนพิการ ซึ่งปรากฏตามข้อเท็จจริง ดังต่อไปนี้

1. เมื่อวันที่ 11 ตุลาคม 2560 ที่สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ (กสม.) นางสาวเสาวลักษณ์ ทองก๊วย กรรมการวินิจฉัยการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมระหว่างเพศ และเลขาธิการองค์การคนพิการสากลประจำภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิก (DPIAP) และนายศุภวัฒน์ เสมอภาค เจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการต่างประเทศ องค์การคนพิการสากลประจำภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิก เดินทางเข้ายื่นหนังสือร้องเรียนต่อนางประกายรัตน์ ต้นธีรวงศ์ และนางอังคณา นิละไพจิตร กรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ นางสาวเสาวลักษณ์ กล่าวว่า เมื่อวันที่ 6 ตุลาคม 2560 ตนพร้อมด้วยนายศุภวัฒน์ และสมาชิกภาคีเครือข่ายขนส่งมวลชนต้องขึ้นได้ (T4A) ได้เดินทางโดยสายการบินนกแอร์ เที่ยวบินที่ DD8312 ออกจากท่าอากาศยานดอนเมือง ไปยังท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ เวลา 12.40 นาฬิกา โดยซื้อและออกเป็นตั๋วเดินทางกลุ่ม 8 คน มีคนพิการ 2 คน คือตนและนายศุภวัฒน์ และอีก 6 คนเป็นคนไม่พิการ เพื่อต่อเครื่องไปจังหวัดแม่ฮ่องสอน เนื่องจากตนและนายศุภวัฒน์เป็นวิทยากรอบรมการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ส่วนบุคคลที่ได้รับทุนสนับสนุนจากกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) ระหว่างวันที่ 6-7 ตุลาคม 2560 ซึ่งขณะกำลังเช็คอินที่ท่าอากาศยานดอนเมือง พนักงานของสายการบินดังกล่าวเดินมาสอบถามตนด้วยภาษาที่ไม่แสดงความเป็นมิตรว่า “ผู้โดยสารเดินได้หรือไม่ เพราะสายการบินดังกล่าวมีนโยบายไม่อนุญาตให้ผู้โดยสารที่นั่งรถเข็นและเดินไม่ได้เดินทางคนเดียว” ขณะเดียวกันกับต้นก็ไม่นุญาตให้ขึ้นเครื่อง และถูกทำเรื่องขอเงินค่าตัวคืน ทั้งเที่ยวบินขาไปและกลับ ส่งผลให้ต้องเลือกใช้บริการของสายการบินอีกแห่งซึ่งมีรหัสไฟล์ต์กับเคบินวิลแชร์ให้บริการ แม้จะเป็นเครื่องบิน ART 72-600 มี 2 ใบพัดและมีที่นั่งผู้โดยสารเพียง 72 ที่นั่ง แต่ก็ยังยินดีต้อนรับให้บริการผู้โดยสารพิการและให้บริการโดยคำนึงถึงความปลอดภัยสูงสุดตามหลักสากล และจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ตนเดินทางไปจังหวัดเชียงใหม่ล่าช้า และจำเป็นต้องพักค้างคืนที่จังหวัดเชียงใหม่ เพราะไม่สามารถต่อเครื่องไปจังหวัดแม่ฮ่องสอนได้ อีกทั้งยังต้องเปลี่ยนเที่ยวบินไปจังหวัดแม่ฮ่องสอนและยกเลิกเป็นวิทยากรในวันนั้นด้วย

ทั้งนี้ การกระทำทั้งหมดนี้ถือว่าสายการบินนี้กระทำการละเมิดสิทธิและเลือกปฏิบัติต่อผู้โดยสารด้วยเหตุแห่งความพิการตามคำนิยามของอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ ซ้ำยังละเลยต่อการดำเนินตามนโยบายของ ICAO โดยการแสดงให้เห็นถึงอคติ การเหมารวมและการละเมิดสิทธิ

ซึ่งขัดกับหลักการอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการและพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.2550<sup>6</sup>

2. กรณีมีการแชร์ข้อความร้องเรียนที่โพสต์โดยผู้ใช้เฟสบุ๊กชื่อ Mattana Gosoomp ที่ร้องเรียนไปยังสายการบินนกแอร์ บอกเล่าเหตุการณ์ และความยากลำบากในการที่คนพิการ จะเดินทางด้วยสายการบิน โดยสายการบินนกแอร์ไม่มีบริการสำหรับยกคนพิการ ทำให้เกิดความ ยากลำบากอย่างมากกับผู้ใช้บริการ ทั้งยังเรียกร้องให้สายการบิน ประกาศให้ชัดเจนว่า ผู้พิการและ ผู้ที่ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ ย่อมมาใช้บริการ เพราะนกแอร์ไม่มีรถยกสำหรับบริการผู้พิการ รวมถึงมี ข้อเสนอว่าควรให้นักแอร์เองบที่โฆษณา รอยยิ้มกว้าง มาซื้อรถยกให้คนพิการก่อนที่สายการบิน นกแอร์ ซึ่งแจ้งกรณีดังกล่าว โดยขออภัยและนำเรียนปัญหาสู่การแก้ไขต่อไป

ผู้ใช้เฟสบุ๊กดังกล่าวเล่าว่า เหตุเกิดที่ GATE 72 วันที่ 4 สิงหาคม 2559 เที่ยวบินที่ DD 8326 เวลา 20.15 นาฬิกา กรุงเทพฯ – เชียงใหม่ เนื่องจากมีเพื่อนประสบอุบัติเหตุกระดูกแตกต้อง เข้าเฝือกมาทำภารกิจที่กรุงเทพและต้องเดินทางกลับบ้านในสภาพเดินด้วยไม้ค้ำ จึงได้แจ้งให้ สายการบินทราบเรียบร้อยตั้งแต่ต้น มีรถวิลแชร์มารับบริการตามปกติ แต่ปัญหาเกิดขึ้นเมื่อขณะที่นั่ง รอขึ้นเครื่องเมื่อเวลา 18.30 นาฬิกา ที่ GATE 42 นกแอร์ประกาศเปลี่ยนประตูขึ้นเครื่องเป็น GATE 72 ท่านที่เดินทางประจำจะทราบดีว่าหากมีการประกาศเปลี่ยนประตูขึ้นเครื่องไป GATE 72 นั้น แม้แต่คนปกติก็จะต้องถอนหายใจ เพราะไกลและต้องลงบันไดเลื่อนไปอีก 2 ครั้ง ถึงจะลงไป ข้างล่างได้ ประตู 72 ไม่มีมิงว ซึ่งต้องให้เพื่อนซึ่งเข้าเฝือกต้องเดินลงบันไดเลื่อนถึง 2 ชั้น บันได เลื่อนก็ไหลเร็วมาก คนพิการเสี่ยงตกบันไดเลื่อนได้ ขณะเดียวกันก็ไม่มีมีรถรับส่งและรถยกไปยัง เครื่อง ซึ่งแตกต่างจากสายการบินอื่นมีรถยกคนพิการ<sup>7</sup>

3. คอร์รัปชั่น! สายการบินดัง ปฏิเสธผู้โดยสาร อ้าง ไม่รับคนพิการ – ขอเงินคืนไม่ได้ เพจดัง แดสายการบิน ปฏิเสธผู้โดยสาร อ้าง ไม่รับคนพิการ ทั้งที่จองตั๋วยืนยันตัวตนเรียบร้อยแล้ว แดมขอเงินคืนไม่ได้ ซึ่งการปฏิเสธผู้โดยสาร ผิดกฎหมายชัดเจน

วันที่ 3 ธันวาคม 2563 เฟซบุ๊ก Accessibility Is Freedom เข้าถึงและเท่าเทียม รายงานว่า สายการบินชื่อดังแห่งหนึ่ง ปฏิเสธผู้โดยสารด้วยเหตุแห่งความพิการ โดยทางเพจเล่าว่า มีน้อง

<sup>6</sup> ทุกทิศทั่วไทย, “กลุ่มคนพิการ” ร้อง “กสม.” ถูกสายการบิน “นกแอร์” เลี่ยงปฏิบัติ-ละเมิดสิทธิ! ไม่ให้ ขึ้นเครื่อง, 16 ตุลาคม 2560, ข่าวสดออนไลน์, สืบค้นเมื่อวันที่ 5 มีนาคม 2563, จาก [https://www.khaosod.co.th/around-thailand/news\\_563598](https://www.khaosod.co.th/around-thailand/news_563598)

<sup>7</sup> เกาะกระแสโซเชียล, “งานเข้านกแอร์อีก ผู้โดยสารร้อง คนพิการลำบาก-ไม่ได้รับช่วยเหลือด้านการเดินทาง, 6 สิงหาคม 2559, มติชนออนไลน์, สืบค้นเมื่อวันที่ 5 มีนาคม 2563, จาก [https://www.matichon.co.th/social/news\\_239582](https://www.matichon.co.th/social/news_239582)

คนหนึ่งที่นั่งรถเข็น ต้องเดินทางจาก อำเภอหาดใหญ่ มากรุงเทพฯ โดยสายการบินดังกล่าว ทั้งจองตั๋วและยืนยันตัวตนเรียบร้อยแล้ว แต่เมื่อถึงจุดเช็คอิน เจ้าหน้าที่กลับบอกว่า “ไม่รับคนพิการ” เมื่อขอเงินคืนก็ไม่ให้ จนต้องยืมเงินเพื่อนเพื่อไปซื้อตั๋วกับสายการบินอื่นทางเพอร์มิต การปฏิเสธมนุษย์ไม่ให้เดินทางนั้นทำไม่ได้อยู่แล้ว และโดยเฉพาะอ้างเหตุแห่งความพิการนั้นผิดกฎหมายชัดเจน และขอประกาศรับทนายอาสา เพราะจะเดินหน้าฟ้อง ย้ำ คนพิการในโลกนี้ไม่มีหรอก จะมีก็แต่คนที่มึนงงที่แตกต่างกันเท่านั้น หากจะมีก็คงมีเพียง คนพิการใจ<sup>8</sup>

4. นกแอร์อีกแล้ว!! พิธีกรสาวช่อง 11 ขอพนักงานช่วยยกวีลแชร์ขึ้นบันไดเครื่องบินแต่ถูกปฏิเสธ อ้างเพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร แลมยังบอกว่า “ถ้าจะขึ้นก็ให้ญาติอุ้มขึ้นไป มีญาติมาตั้งเยอะทำไมไม่ช่วยกัน”

**นางสาวปนัดดา ประสิทธิ์เมกุล** พิธีกรรายการเคียงบ่าเคียงไหล่ ช่อง NBT หนึ่งในผู้พิการทางการเคลื่อนไหว เปิดเผยว่า ได้รับการปฏิบัติที่ทำให้เกิดความรู้สึกว่าถูกกีดกัน การเข้าถึงบริการสาธารณะและถูกลดทอนคุณค่าความเป็นมนุษย์ โดยเรื่องดังกล่าวเกิดขึ้นเมื่อวันที่ 11 ตุลาคม 2560 คนได้เดินทางจากกรุงเทพฯ ไปจังหวัดระนอง ด้วยสายการบินนกแอร์ เที่ยวบินที่ DD7312 โดยขณะที่ไปเช็คอินนั้น ได้แจ้งเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ว่าขอคนช่วยยกตนและรถวีลแชร์ขึ้นเครื่องแต่เจ้าหน้าที่บอกว่าไม่มีคนช่วย พร้อมยกเหตุผลว่ากลัวจะทำให้ผู้โดยสารไม่ได้รับความปลอดภัยและเป็นกฎที่จะไม่แต่งตั้งผู้โดยสารนอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์เช็คอินยังพูดด้วยว่าถ้าจะขึ้นก็ให้ญาติอุ้มขึ้นไป มีญาติมาตั้งเยอะทำไมไม่ช่วยกัน

**นางสาวปนัดดา** กล่าวว่ กรณีลักษณะเช่นนี้ไม่ใช่ครั้งแรกที่เกิดขึ้นเมื่อเดินทางกับสายการบินนกแอร์ เมื่อ 2 ปีที่ผ่านมาที่เคยเจอกับเหตุการณ์เช่นนี้ที่สนามบิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ตอนนั้นมาถึงบันไดขึ้นเครื่องบินแล้ว ได้ร้องขอให้เจ้าหน้าที่ช่วยยกขึ้นเครื่อง แต่เจ้าหน้าที่ไม่ช่วยได้แต่ยืนดู แต่ตอนนั้นตนเดินทางไปพร้อมกับทีมงานรายการ จึงให้ทีมงานช่วยยกให้

นอกจากนี้ ตนยังเคยถูกเจ้าหน้าที่เข็นรถวีลแชร์เกิดผิดพลาดจนหัวกระแทกพื้น ซึ่งซีอีโอของนกแอร์ในขณะนั้นได้โทรมาขอโทษและจะให้ตัวฟรี แต่ตนบอกว่าไม่เอา ขอแค่ปรับปรุงการให้บริการเพราะไม่อยากให้ใครต้องมาเจอปัญหาแบบเดียวกับตนอีก ทางซีอีโอก็รับปากว่าจะกลับไปปรับปรุงแต่ผ่านมา 2 ปีก็ยังไม่มียะไรดีขึ้น

**นางสาวปนัดดา** กล่าวอีกว่า การเดินทางโดยเครื่องบินเป็นการโดยสารสาธารณะ คนทุกกลุ่มต้องเข้าถึงได้ ขณะที่นกแอร์เป็นสายการบินของประเทศ เป็นลูกของการบินไทย แต่กลับไม่ทำความเข้าใจในเรื่องนี้ ไม่ทำความเข้าใจคนพิการ และใช้วิธีการผลักภาระไปที่คนพิการแทน

<sup>8</sup>ข่าวฮิตสังคมออนไลน์, “แฉ! สายการบินดัง ปฏิเสธผู้โดยสาร อ้างไม่รับคนพิการ-ขอเงินคืนไม่ได้, 4 ธันวาคม 2563, Kapook!” สืบค้นเมื่อวันที่ 10 มกราคม 2564, จาก<https://highlight.kapook.com/view/209146>



เทียบกับสายการบินแอร์เอเชีย เมื่อก่อนก็ไม่มีความเข้าใจในเรื่องคนพิการ แต่ก็เปิดใจรับ มีการเชิญองค์กรคนพิการเข้าไปอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อสร้างความเข้าใจถึงวิถีปฏิบัติและดูแลคนพิการในการเดินทาง หรือสายการบินบางกอกแอร์เวย์และการบินไทยก็จะมีเครื่องมือไว้ช่วยยกวีลแชร์ขึ้นเครื่องกรณีไม่ได้เดินเข้าขัง และดูแลผู้พิการเป็นกลุ่มพิเศษเพื่อให้เข้าถึงการเดินทางได้ แต่คนแอร์ให้คนพิการจัดการตัวเอง โยนภาระให้อย่างเดียว ถ้าไม่สามารถก็ไม่ต้องไป ไม่ต้องเดินทาง เป็นนโยบายที่ค่อนข้างกีดกันคนพิการในการโดยสารทางอากาศ “เขาจะใช้คำ ๆ หนึ่งว่าเพื่อความปลอดภัย คือสมมุติว่าคุณเห็นว่าเราจะต้องขึ้นเครื่อง แล้วคุณมองว่าเพื่อความปลอดภัยฉันไม่ช่วยคุณเดี๋ยวคุณจะไม่ปลอดภัยนะ มันใช่หรือ แล้วโลว์คอสแอร์ไลน์เป็นสายการบินต้นทุนต่ำซึ่งพอต้นทุนต่ำก็เลยมองว่าไม่มีเรื่องพวกนี้มารองรับหรืออุปกรณ์ช่วยเหลือหรือ แต่สายการบินต้นทุนต่ำอย่างแอร์เอเชียก็ยังมีมาดูแล มาช่วยคนพิการ ดังนั้นอยู่ที่ ๆ คุณบอกว่าคุณเป็นสายการบินต้นทุนต่ำคุณก็เลยไม่ทำ มันก็ไม่ใช่อีก” นางสาวปนัดดา กล่าว

นางสาวปนัดดา กล่าวทิ้งท้ายว่า การถูกปฏิบัติเช่นนี้เหมือนถูกลดทอนคุณค่าความเป็นมนุษย์ คนพิการคนหนึ่งกว่าจะมีความกล้าออกมาใช้ชีวิตข้างนอกเพื่อจะไม่เป็นภาระกับใคร ใจเขาต้องสู้มาก ๆ และนอกจากใจแล้วก็ต้องมีเรื่องของกายคือการอำนวยความสะดวกให้ผู้พิการสามารถเดินทางไปทำงานหรือไปไหนก็ได้ สายการบินไม่ควรเป็นหน่วยงานที่ปิดกั้นไม่ให้คนพิการแสดงศักยภาพ “ทำไมไม่มองว่าคนกลุ่มนี้เขาต้องออกมาใช้ชีวิตเขาจะได้ไม่เป็นภาระกับใคร คุณต้องทำความเข้าใจในการให้บริการกับคนทุกกลุ่มที่เป็นลูกค้าคุณ” นางสาวปนัดดา กล่าว<sup>9</sup>

5. ให้สายการบินไทยสมายล์ จัดให้บริการ Cabin Wheelchair เพื่อคนพิการการเดินทางที่ยาวนานสำหรับคนทั่วไป ยาวนานยิ่งกว่าสำหรับคนพิการนั่งรถเข็นอย่างดิฉัน และการเดินทาง 14 ชั่วโมงจากกรุงเทพมหานครไปจังหวัดปัตตานีครั้งนี้ เป็นครั้งที่จะไม่มียันต์กลางดึกคืนหนึ่ง ดิฉันรีบตื่นขึ้นมาตั้งแต่ตีสาม เพื่อเตรียมตัวเดินทางไปขึ้นเครื่องบินที่สนามบินสุวรรณภูมิ ซึ่งออกเวลา 6:20 นาฬิกา ความเป็นคนพิการนั่งรถเข็น ทำให้ดิฉันต้องใช้เวลาเตรียมตัวในการเดินทางมากกว่าคนที่เดินได้ปกติดิฉันรีบเดินทางไปถึงสนามบินเวลา 4:40 นาฬิกาเพื่อเช็คอินกับเที่ยวบิน TG 2261 ไปหาดใหญ่ ถึงหาดใหญ่แล้วยังต้องต่อรถไปปัตตานีเพื่อปฏิบัติภารกิจในวันนั้น ซึ่งได้แก่การให้ความช่วยเหลือนักศึกษาพิการ

<sup>9</sup> สำนักข่าว Hfocus เจาะลึกระบบสุขภาพ, “นกแอร์เอาอีก บัดช่วยยกวีลแชร์พิธีกรช่อง 11 ขึ้นเครื่อง บอกรับผิดมา ทำไมไม่ช่วยอุ้มขึ้นไป, 14 ตุลาคม 2560,” สืบค้นเมื่อวันที่ 5 มีนาคม 2563, จาก <https://www.hfocus.org/content/2017/10/14711>

## ปัญหาการจอง

แต่เมื่อไปถึงเคาน์เตอร์เช็คอิน พนักงานกลับบอกว่าดิฉันไม่สามารถใช้บริการเที่ยวบินนั้นได้ เนื่องจากเป็นเที่ยวบินต้นทุนต่ำ คำเนิการโดยไทยสมายล์ไม่ใช่การบินไทย จึงไม่มีบริการ Cabin Wheelchair ซึ่งก็คือบริการรถเข็นส่งถึงที่นั่งภายในเครื่องบิน รถเข็นแบบนี้ขนาดเล็กมาก เข็นบนทางเดินในตัวเครื่องได้แม้จะเป็นเครื่องเล็ก ๆ ของสายการบินต้นทุนต่ำ

พวกเราถึงกับงงมาก เพราะเราจองตั๋วครั้งนี้ผ่านเว็บการบินไทย และเห็นตัวย่อ TG ตลอดทุกขั้นตอน เราตั้งใจใช้บริการของการบินไทยเพราะภารกิจครั้งนี้สำคัญมาก และจากประสบการณ์เรารู้ว่าสายการบินต้นทุนต่ำมักมีปัญหาเรื่องการให้บริการคนพิการ

ทางสายการบินขอเปลี่ยนเที่ยวบินให้โดยออกเดินทางในเวลา 13:40 นาฬิกา ถึงหาดใหญ่เวลา 14:40 นาฬิกา ซึ่งหมายถึงแผนการเดินทางทั้งหมดเสียหายทันที ทั้งที่ทีมงานจะไปถึงหาดใหญ่ช้ากว่ากำหนด การเดินทางไปจังหวัดปัตตานีช่วงใกล้ค่ำยังเป็นความรู้สึกที่แสนยาวนานปนกับความกังวลตลอดเวลาว่าไม่รู้จะเกิดอะไรขึ้น

### สายการบินต้นทุนต่ำไม่ให้บริการคนพิการ

ทั้งนี้ เพื่อนๆ คนพิการของดิฉันเคยใช้บริการของ ไทยสมายล์ ซึ่งมี Cabin Wheelchair มาตลอด แต่ครั้งนี้ เจ้าหน้าที่บอกว่า ทางไทยสมายล์ได้ประกาศยกเลิกการให้บริการคนพิการนั่งรถเข็นที่ไม่สามารถเดินเข้าเครื่องหรือช่วยตัวเองได้แล้ว

ประกาศนี้ไม่ได้มีอยู่บนเว็บไซต์ เมื่อดิฉันยืนยันต้องการคำตอบเท่านั้น เจ้าหน้าที่ถึงยอมให้ดูจดหมายภายในของการบินไทย/ไทยสมายล์ ซึ่งแจ้งให้พนักงานทราบว่า ต่อไปนี้ ไทยสมายล์จะไม่มีบริการให้กับคนพิการนั่งรถเข็นอีกแล้ว ซึ่งผิดมาตรฐานสากลอย่างมาก หลายคนอาจสงสัยว่าแล้วเวลาจองตั๋ว ได้แจ้งสายการบินหรือไม่พวกเราทำตามขั้นตอนการจองออนไลน์ทุกอย่าง แต่ก็ไม่ได้มีช่องทางให้เราแจ้งความต้องการพิเศษ ไม่มีแม่แต่บอกว่าให้โทรแจ้ง Call Centre พวกเราเรียนรู้ที่จะโทรไปแจ้งกับ Call Centre เอง แต่พนักงานส่วนใหญ่ก็ไม่เข้าใจความต้องการของคนพิการ ได้แต่บอกว่ามีบริการรถเข็น พอเรากล่าวว่าเป็นรถเข็นแบบไหน (เพราะเราหลายคนเดินไม่ได้เลย จำเป็นต้องใช้บริการ Cabin Wheelchair) พนักงานส่วนใหญ่ก็จะตอบไม่ได้ และบอกให้ไปแจ้งที่เคาน์เตอร์เช็คอินเอาเอง พอไปที่เคาน์เตอร์ ก็ต้องลุ้นเอาว่าจะได้ขึ้นเครื่องหรือไม่ สายการบินมักจะอ้างกฎต่าง ๆ ในการปฏิเสธผู้โดยสารที่เป็นคนพิการนั่งรถเข็น

ดิฉันเคยบินกับไทยสมายล์อยู่บ่อยครั้งอย่างมีปัญหบ้าง ไม่มีปัญหบ้าง แต่ไม่ใช่แค่ไทยสมายล์เท่านั้น ดิฉันและเพื่อน ๆ ที่พิการเหมือนดิฉันประสบปัญหานี้กับสายการบินต่าง ๆ ในประเทศไทยตลอดเวลา

### คนพิการมีทางเลือกใหม่

คนพิการอย่างพวกเรามีทางเลือกในการเดินทางน้อยมากอยู่แล้ว การขึ้นเครื่องบินช่วยย่นระยะเวลา ลดความเสี่ยงต่อปัญหาสุขภาพร่างกายของพวกเรา เช่น แผลกดทับอันเกิดจากการนั่งนาน ๆ แต่แล้วทางเลือกของพวกเราก็น้อยลงไปอีก โดยการเลือกปฏิบัติของสายการบินในประเทศ

ทำไมคนพิการไม่เลือกใช้บริการสายการบินที่มีบริการ Cabin Wheelchair ถึงแม้ว่าการบินไทยจะมีนโยบายลดค่าโดยสารให้กับคนพิการร้อยละ 50 และผู้ติดตามอีกร้อยละ 25 แต่ราคาที่ลดให้กับคนพิการ คิดจากราคาขายเต็มที่ค่อนข้างสูง ไม่ใช่ราคาตามโปรโมชั่น ก็ทำให้ยังคงแพงกว่าราคาโปรโมชั่นของคนธรรมดา หลาย ๆ สายการบินยังไม่อนุญาตให้คนพิการเดินทางคนเดียว จะต้องมียูดีติดตามด้วยทุกครั้ง ซึ่งทำให้ค่าใช้จ่ายในการเดินทางของคนพิการเพิ่มขึ้นเป็นสองเท่า เมื่อเทียบกับคนไม่พิการ

สายการบินต้นทุนต่ำ เป็นตัวเลือกที่น่าสนใจสำหรับคนจำนวนมากไม่ว่าจะพิการหรือไม่ แล้วทำไมคนพิการจึงถูกเลือกปฏิบัติ ฎกปฏิบัติบริการจากสายการบินต้นทุนต่ำ เพียงเพราะความพิการของเราหรือ

### การลดรอนสิทธิของคนพิการ

การเดินทางขนส่งสาธารณะที่ไม่ว่ารัฐหรือเอกชนจัดให้บริการ ไม่สามารถอำนวยความสะดวก ฐานะ เชื้อชาติ ถิ่นกำเนิด ภาษา อัตลักษณ์ รสนิยมทางเพศ และความพิการ เพื่อปฏิเสธการให้บริการได้ การปฏิเสธการให้บริการต่อคนพิการในลักษณะนี้ ถือเป็นเลือกปฏิบัติและลดรอนสิทธิเสรีภาพในการดำรงชีวิตของคนพิการ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของสังคมเช่นกัน

### สนับสนุนการอยู่ร่วมกัน

เราจึงขอเรียกร้องให้ไทยสมายล์กลับมาจัดบริการให้ผู้โดยสารพิการ ผู้สูงอายุ และคนขาดเจ็บชั่วคราว ที่ไม่สามารถเดินได้เลย โดยจัดให้มีบริการ Cabin Wheelchair หรือรถเข็นส่งถึงที่นั่งภายในตัวเครื่องบินและขอเรียกร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย รวมถึงหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านคนพิการ ซึ่งเป็นผู้กำหนดนโยบายมาตรฐาน แนวทางการบริการต่างๆ ให้ทำงานร่วมกับสายการบินภายในประเทศทุกสายการบิน เช่น แอร์เอเชีย และนกแอร์ ซึ่งมีปัญหานี้อยู่บ่อยครั้ง ให้จัดบริการ Cabin Wheelchair และพิจารณาการจัดบริการอำนวยความสะดวกภายในตัวเครื่องบิน และจุดเชื่อมต่อระหว่างตัวเครื่องบินตามมาตรฐานสากล<sup>10</sup>

<sup>10</sup> อภาณี มิตรทอง, “ให้สายการบินไทยสมายล์จัดให้บริการ Cabin Wheelchair เพื่อคนพิการ,” สืบค้นเมื่อวันที่ 5 มีนาคม 2563, จาก <https://www.change.org/p/thaismiletweets-thaiairways-%E0%B9%80%E0%B8%>

นอกจากข้อเท็จจริงที่ปรากฏตามสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ ดังข้างต้นแล้ว ยังพบว่า มีปัญหาการร้องเรียนของคนพิการแต่ละประเภทความพิการกับการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมของสายการบินผู้ให้บริการดังปรากฏตามรายงานการพิจารณาศึกษา เรื่อง แนวทางการให้บริการคนพิการของสายการบินภายในประเทศของคณะกรรมการพัฒนาสังคม และกิจการเด็กเยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส วุฒิสภา ซึ่งคณะอนุกรรมการกิจการคนพิการในคณะกรรมการพัฒนาสังคมฯ วุฒิสภา ได้พิจารณาศึกษา ติดตามสถานการณ์ ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการให้บริการคนพิการของสายการบินภายในประเทศ สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

1. ปัญหาและอุปสรรคของคนพิการในการเข้าถึงบริการของสายการบินเกิดจากสายการบินมิได้คำนึงถึงหลักการเข้าถึงโดยสะดวกถ้วนหน้า โดยวิธีการออกแบบที่เป็นสากลและเป็นธรรมเพื่อคนทั้งมวล (Universal Design: UD) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกหรือเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก (Assistive Technology: AT) และการอำนวยความสะดวกที่สมเหตุสมผล (Reasonable Accommodation: RA)

2. ปัญหาการให้บริการของสายการบินต่อคนพิการที่มีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ ทั้งการกำหนดนโยบาย กฎ ระเบียบ มาตรการ โครงการ รวมทั้งวิถีปฏิบัติของสายการบินที่มีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ อาทิ

- (1) สายการบินไม่จำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบินให้แก่คนพิการ
  - (2) สายการบินไม่ให้คนพิการเดินทางโดยลำพัง จะต้องมีคนเดินทางไปพร้อมด้วย
  - (3) สายการบินจำกัดจำนวนผู้โดยสารซึ่งเป็นคนพิการต่อเที่ยวบิน
  - (4) สายการบินจำกัดสิทธิในการเลือกที่นั่งของคนพิการ
  - (5) สายการบินไม่ให้คนพิการที่ใช้เก้าอี้เข็นนำแบตเตอรี่วีลแชร์ไฟฟ้าขึ้นเครื่องบิน
- ทั้งที่ข้อกำหนดว่าด้วยการบินทั้งของไทยและต่างประเทศไม่ได้มีข้อกำหนดเรื่องห้าม

---

A3%E0%B8%B5%E0%B8%A2%E0%B8%81%E0%B8%A3%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B9%83%E0%B8%AB%E0%B9%89%E0%B8%AA%E0%B8%B2%E0%B8%A2%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%9A%E0%B8%B4%E0%B8%99%E0%B9%84%E0%B8%97%E0%B8%A2%E0%B8%AA%E0%B8%A1%E0%B8%B2%E0%B8%A2%E0%B8%A5%E0%B9%8C%E0%B8%81%E0%B8%A5%E0%B8%B1%E0%B8%9A%E0%B8%A1%E0%B8%B2%E0%B9%83%E0%B8%AB%E0%B9%89%E0%B8%9A%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%A3%E0%B8%96%E0%B9%80%E0%B8%82%E0%B9%87%E0%B8%99-cabin-wheelchair-%E0%B9%80%E0%B8%9E%E0%B8%B7%E0%B9%88%E0%B8%AD%E0%B8%84%E0%B8%99%E0%B8%9E%E0%B8%B4%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3

นำแบตเตอรี่ซึ่งเป็นอุปกรณ์ช่วยเหลือคนพิการขึ้นเครื่องบิน ในขณะที่แนวทางการนำแบตเตอรี่รถวีลแชร์ขึ้นเครื่อง รวมทั้งวิธีการนำแบตเตอรี่ขึ้นเครื่อง แต่ละสายการบินยังมีแนวปฏิบัติไม่เหมือนกัน ทั้งให้ถือขึ้นเครื่องบินหรือโหลดใต้เครื่องบิน

3. ปัญหาสายการบินปฏิเสธการอำนวยความสะดวกที่สมเหตุสมผล (Reasonable Accommodation: RA) อันเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ ก่อให้เกิดภาวะอันเกินควรต่อคนพิการ และไม่มีหลักประกันว่าคนพิการจะได้ใช้บริการจากสายการบินได้อย่างเท่าเทียมกับผู้อื่น โดยที่ผู้ให้บริการพึงพอใจแต่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ อาทิ สายการบินให้คนพิการที่เดินทางเพียงลำพังกรอกเอกสารข้อมูลส่วนบุคคลเพิ่มเติม โดยมีการกำหนดเงื่อนไขพิเศษเพื่อป้องกันความรับผิดในกรณีที่พนักงานให้บริการคนพิการแล้วเกิดอุบัติเหตุหรือภัยอันตราย เป็นต้น

4. ข้อบกพร่องในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกหรือเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก (Assistive Technology) อาทิ สายการบินไม่มีลิฟต์แบบแท่นยก (รถไฮลิฟท์) เพื่ออำนวยความสะดวกเคลื่อนย้ายคนพิการที่ใช้รถวีลแชร์ขึ้นและลงจากเครื่องบิน เป็นต้น

5. ปัญหาความชัดเจนของหน่วยงานที่จะเป็นเจ้าภาพหลักในการรับผิดชอบให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการรถไฮลิฟท์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสนามบินในภูมิภาคซึ่งเป็นสนามบินขนาดเล็ก ยังไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอในการให้บริการกับคนพิการ ทั้งสะพานเทียบเครื่องบิน (จวงช้าง) หรือทางเลื่อนชนิดพับ แม้บางสายการบินจะมีบริการรถไฮลิฟท์ให้บริการ แต่ก็ยังไม่เพียงพอต่อเที่ยวบิน และมักจะเป็นเหตุให้สายการบินปฏิเสธไม่ให้คนพิการเดินทางในเที่ยวบินนั้น ๆ

6. ปัญหาความเข้มงวดในการติดตามประเมินผลการให้บริการสายการบิน อาทิ สายการบินไม่จำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบินให้แก่คนพิการ สายการบินปฏิเสธการให้บริการลิฟต์ยกบริการคนพิการที่ใช้รถวีลแชร์ขึ้นลงเครื่อง เป็นต้น

7. ข้อจำกัดด้านความเข้าใจและทัศนคติต่อการให้บริการคนพิการของสายการบิน อาทิ สายการบินยกเลิกบัตรโดยสารของคนพิการ กรณีที่คนพิการสามารถเดินทางไปคนเดียวได้ แต่คนพิการไม่สามารถขึ้นลงเครื่องบินเองได้ เป็นต้น<sup>11</sup>

อีกทั้งกฎหมายฉบับต่าง ๆ ที่มีลำดับชั้นต่ำกว่ารัฐธรรมนูญ ไม่ว่าจะเป็นพระราชบัญญัติกฎกระทรวง ระเบียบหรือข้อบังคับ ทั้งที่ใช้บังคับอยู่ก่อนหรือหลังการมีผลใช้บังคับของ

<sup>11</sup> คณะกรรมาธิการการพัฒนาระบบ และกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส วุฒิสภา สำนักกรรมาธิการ 3 สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, คลังสารสนเทศของ สถาบันนิติบัญญัติ, “บทสรุปผู้บริหาร รายงานการพิจารณาศึกษา เรื่อง แนวทางการให้บริการคนพิการของสายการบินภายในประเทศของ,” สืบค้นเมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2563, จาก <https://dl.parliament.go.th/backoffice/viewer2300/web/viewer.php>

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ยังคงใช้ถ้อยคำที่จำกัดสิทธิเสรีภาพของ  
 คนพิการโดยไม่ชอบด้วยรัฐธรรมนูญอย่างชัดเจน และใช้ถ้อยคำที่เปิดโอกาสให้ใช้ดุลพินิจเพื่อ  
 เลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อผู้โดยสารพิการ รวมถึงปัญหาการบังคับใช้กฎหมายที่ขาด  
 ประสิทธิภาพ และไม่มีกำหนดหลักเกณฑ์หรือบทลงโทษที่ชัดเจนซึ่งเป็นการกระทำที่ละเมิดต่อ  
 ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิพลเมือง สิทธิมนุษยชน ขัดแย้งต่อเจตนารมณ์แห่งรัฐธรรมนูญ ขัดต่อ  
 พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2)  
 พ.ศ. 2556 ขัดต่ออนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ ขัดต่อปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนและ  
 กฎหมายระหว่างประเทศอื่น ๆ จึงส่งผลให้คนพิการถูกจำกัดและสิทธิและเสรีภาพต่าง ๆ

ดังนั้น หากได้ศึกษาวิเคราะห์บทบัญญัติแห่งกฎหมายที่ใช้บังคับอยู่ในปัจจุบัน จะทำให้  
 ทราบว่ามีกฎหมายฉบับใดบ้างที่ขัดหรือแย้งต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญที่ได้รับรองและคุ้มครอง  
 สิทธิของคนพิการไว้โดยมิให้ถูกเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ และทราบถึงปัญหาของ  
 การบังคับใช้กฎหมาย เพื่อหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงบทบัญญัติแห่งกฎหมายและมาตรการส่งเสริม  
 ต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับหลักสิทธิเสรีภาพ หลักความเสมอภาค และคุ้มครองศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์  
 ของคนพิการ ให้เกิดประสิทธิผลและมีความเหมาะสมกับระบบกฎหมาย สภาพสังคม เศรษฐกิจ  
 และวัฒนธรรมของประเทศไทยต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวความคิด วิวัฒนาการ และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็น  
 ธรรมต่อคนพิการซึ่งเดินทางโดยสารการบินภายในประเทศ
2. เพื่อศึกษาสิทธิของคนพิการซึ่งเดินทางโดยสารการบินภายในประเทศที่จะไม่ถูกเลือกปฏิบัติ  
 โดยไม่เป็นธรรมตามกฎหมายมหาชนระหว่างประเทศ กฎหมายต่างประเทศ และกฎหมายไทย
3. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์เปรียบเทียบกฎหมายมหาชนระหว่างประเทศ กฎหมายต่างประเทศ  
 กับกฎหมายไทยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการซึ่งเดินทางโดย  
 สายการบินภายในประเทศ
4. เพื่อจัดทำเป็นข้อเสนอต่อแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงกฎหมายที่บังคับใช้อยู่ในปัจจุบัน  
 และที่กำลังจะตราเป็นบทบัญญัติขึ้นในอนาคต โดยมีลักษณะเป็นการไม่จำกัดสิทธิและเสรีภาพ  
 รวมถึงไม่เป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการซึ่งเดินทางโดยสารการบิน  
 ภายในประเทศ

### 1.3 สมมติฐานของการศึกษา

แม้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยจะกำหนดให้บุคคลเสมอกันและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายอย่างเท่าเทียมกัน โดยมีให้มีการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคลเพราะเหตุแห่งความแตกต่างจากสภาพทางกายภาพหรือสุขภาพ แต่ในทางปฏิบัติยังมีกฎหมายเป็นจำนวนมากที่ทำให้คนพิการซึ่งมีความแตกต่างจากบุคคลทั่วไปเพราะเหตุแห่งความบกพร่องของสภาพทางร่างกายหรือสุขภาพ ไม่สามารถใช้สิทธิและเสรีภาพตามรัฐธรรมนูญบัญญัติรับรองและคุ้มครองไว้อย่างเสมอภาคกับบุคคลทั่วไป รวมทั้งกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับคนพิการในปัจจุบันบัญญัติไว้อย่าง

กว้าง ๆ เพื่อให้ครอบคลุมถึงคนพิการทุกประเภท แต่ไม่ได้คำนึงถึงความต้องการพื้นฐานอันจำเป็นของคนพิการซึ่งเดินทางโดยสายการบินภายในประเทศ หากได้มีการแก้ไขปรับปรุงกฎหมายที่จำกัดหรือลดรอนสิทธิของคนพิการ และวางมาตรการเพิ่มเติมเพื่อจัดอุปสรรคและส่งเสริมการใช้สิทธิและเสรีภาพของคนพิการ จะทำให้เกิดความเสมอภาคเท่าเทียมกัน และจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการในสังคมมากขึ้น

### 1.4 ขอบเขตของการศึกษา

ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการเฉพาะกรณีการเดินทางโดยสายการบินภายในประเทศโดยจะศึกษาเกี่ยวกับเรื่องสิทธิ เสรีภาพ และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ที่ได้รับการรับรองและคุ้มครองไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย รวมทั้งกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ความร่วมมือระหว่างประเทศกับกฎหมายไทยในการส่งเสริมและบังคับการให้เป็นไปตามสิทธิของคนพิการ ตลอดจนกฎหมายของสหรัฐอเมริกา กฎระเบียบของสหภาพยุโรป กฎหมายของญี่ปุ่น และกฎหมายของสหราชอาณาจักร เฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้ตามความเหมาะสม

### 1.5 วิธีการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยนี้จะเป็นการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) เป็นหลักโดยเน้นการศึกษาบทบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และกฎหมายในลำดับต่ำกว่ารัฐธรรมนูญที่ใช้บังคับอยู่ในปัจจุบัน ประกอบกับการค้นคว้าจากเอกสารทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ หนังสือ ตำรา บทความ วารสาร ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ทั้งทางนิติศาสตร์ สังคมศาสตร์ เพื่อนำเอกสารทั้งหมดนี้มาวิเคราะห์หาข้อสรุปและแนวทางในการแก้ไขกฎหมายต่อไป

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงแนวความคิด วิวัฒนาการ และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการซึ่งเดินทางโดยสายการบินภายในประเทศ
2. ทำให้ทราบถึงสิทธิของคนพิการซึ่งเดินทางโดยสายการบินภายในประเทศที่จะไม่ถูกเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมตามกฎหมายมหาชนระหว่างประเทศ กฎหมายต่างประเทศ และกฎหมายไทย
3. ทำให้ทราบถึงกฎหมายมหาชนระหว่างประเทศ กฎหมายต่างประเทศ กับกฎหมายไทยใน ส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการซึ่งเดินทางโดยสายการบินภายในประเทศ
4. ทำให้ทราบถึงข้อเสนอต่อแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงกฎหมายที่บังคับใช้อยู่ในปัจจุบัน และที่กำลังจะตราเป็นบทบัญญัติขึ้นในอนาคต โดยมีลักษณะเป็นการไม่จำกัดสิทธิและเสรีภาพ รวมถึงไม่เป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการซึ่งเดินทางโดยสายการบินภายในประเทศ



## บทที่ 2

# แนวความคิด วิวัฒนาการ และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเลือกปฏิบัติ โดยไม่เป็นธรรม

การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการซึ่งเดินทางโดยสายการบินภายในประเทศ ถือเป็น การปฏิบัติที่ขัดต่อหลักสิทธิมนุษยชน หลักความเสมอภาค และหลักการไม่เลือกปฏิบัติ เพื่อคุ้มครองสิทธิของคนพิการ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพิจารณาศึกษาถึงแนวความคิด วิวัฒนาการ และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม ประกอบด้วย แนวความคิด ความหมาย และวิวัฒนาการเกี่ยวกับหลักสิทธิมนุษยชน อาทิ แนวความคิดเรื่องสิทธิธรรมชาติ แนวความคิดและทฤษฎีกฎหมายเกี่ยวกับการรับรองสิทธิเสรีภาพและคุ้มครองศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ รวมถึงแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการบริการสาธารณะและการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทุกคนเข้าถึงและใช้ประโยชน์ เพื่อนำมาวิเคราะห์ และจัดทำเป็นข้อเสนอแนะต่อไป

### 2.1 ความหมายของคนพิการ

คนพิการถือว่าเป็นบุคคลที่มีความบกพร่องทางด้านร่างกายและจิตใจ จึงส่งผลให้คนพิการมีข้อจำกัดในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตประจำวันและทำให้คนพิการถูกมองข้ามและถูกเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น คำว่า “คนพิการ” จึงได้มีการกำหนดให้คำนิยามไว้ว่าหมายถึงความรวมถึงบุคคลใดบ้าง เพื่อที่จะได้รับความคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพตามที่กฎหมายบัญญัติไว้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

#### 2.1.1 ความหมายของคนพิการตามกฎหมายระหว่างประเทศ และกฎหมายต่างประเทศ

การศึกษาความหมายของคำว่า “ความพิการ” (disability) ตามกฎหมายระหว่างประเทศ ผ่านทางเอกสารระหว่างประเทศนั้นส่วนใหญ่จะเป็นเอกสารที่เกิดมาจากองค์การระหว่างประเทศ เช่น เอกสารขององค์การสหประชาชาติ (United Nations: UN), องค์การอนามัยโลก (World Health Organization: WHO), องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization: ILO) เป็นต้น ซึ่งเอกสารระหว่างประเทศเหล่านี้ อาจไม่สามารถค้นหาหลักเกณฑ์ในการพิจารณาความหมายของคำว่า “ความพิการ” ได้ละเอียดเท่ากับกฎหมายภายในประเทศ เนื่องจากการกำหนด

ความหมายนั้นเป็นรายละเอียดซึ่งแต่ละประเทศสามารถที่จะกำหนดตามความเหมาะสมขอสภาพประชากรภายในประเทศของตนได้<sup>12</sup>

องค์การอนามัยโลก (World Health Organization : WHO) กล่าวถึงความพิการไว้เมื่อ พ.ศ. 2523 ว่า เป็นความเสียเปรียบของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่เกิดจากความบกพร่องหรือสูญเสียความสามารถ เป็นผลให้บุคคลนั้นไม่อาจแสดงบทบาทหรือกระทำการใด ๆ ให้ถึงเกณฑ์หรือสอดคล้องกับวัย เพศ สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม<sup>13</sup>

องค์การอนามัยโลกให้คำจำกัดความเกี่ยวกับความหมายของความพิการไว้ 3 ระดับ<sup>14</sup> คือ

1. ความบกพร่อง (Impairment) คือ การสูญเสีย หรือผิดปกติทางจิตใจและทางร่างกาย และการสูญเสียอวัยวะ รูปร่างผิดปกติ หรือสูญเสียการทำงานของอวัยวะ

2. ความพิการ (Disability) หมายถึง การหย่อนความสามารถ อันเป็นผลต่อเนื่องมาจากความบกพร่องที่ทำให้การใช้ชีวิตผิดปกติไปจากธรรมดาของคนทั่วไป

3. ความเสียเปรียบของแต่ละบุคคล (Handicap) อันเนื่องมาจากความบกพร่องหรือความพิการ อันเป็นการจำกัดและกีดกันการมีชีวิตอย่างปกติสุข ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับอายุ เพศ และปัจจัยทางสังคม และวัฒนธรรมของบุคคลนั้น ๆ ความเสียเปรียบคือผลของความสัมพันธ์ระหว่างคนพิการกับสิ่งแวดล้อมย่อมเกิดขึ้น เมื่อคนพิการเผชิญอุปสรรคทางวัฒนธรรม ภายภาพ และสังคม ทำให้ไม่สามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในระบบต่าง ๆ ของสังคม ซึ่งเปิดสำหรับคนอื่น ๆ ดังนั้น การเสียเปรียบ จึงหมายถึงการสูญเสียหรือการจำกัดโอกาสของคนพิการในการใช้ชีวิตอย่างเท่าเทียมกับผู้อื่นในสังคมและชุมชน<sup>15</sup>

ยกตัวอย่างเช่น นาย ก. มีขาเพียงข้างเดียว ทำให้ถูกกีดกันจากกิจกรรมทางสังคม การที่ นาย ก. มีขาข้างเดียวนั้น จะเรียกว่ามีความบกพร่อง แต่การที่มีความบกพร่องนั้นทำให้ นาย ก. ถูก

<sup>12</sup> อธิป จันทน์โรจน์, “การเลือกปฏิบัติเพราะเหตุแห่งความพิการกับกฎหมายระหว่างประเทศ : ศึกษาเปรียบเทียบกฎหมายไทย,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2549), น. 97.

<sup>13</sup> เกียรติคุณของประเทศไทยในการดำเนินงานด้านคนพิการ เล่ม 3, “คนพิการ...ชีวิตกำหนดได้,” (สำนักงานเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, 2547), น. 18.

<sup>14</sup> United Nations, “World Programme of Action Concerning Disabled Person, 1983, Definition,” สืบค้นเมื่อวันที่ 6 สิงหาคม 2563, จาก <https://www.un.org/development/desa/disabilities/resources/world-programme-of-action-concerning-disabled-persons.html>

<sup>15</sup> กัทรพร อ่อนไสว, “ยุทธศาสตร์การเคลื่อนไหวในการสร้างพลังศักยภาพของสตรีพิการในประเทศไทย,” (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สตรีศึกษา) สำนักบัณฑิตอาสาสมัครมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548), น. 17.

กีดกันจากกิจกรรมทางสังคม เรียกว่า การมีข้อบกพร่องนั้นทำให้เกิดข้อเสียเปรียบ และการมีข้อเสียเปรียบนั้นคือ ความพิการ

ต่อมาในปี ค.ศ. 1980 (พ.ศ. 2523) องค์การอนามัยโลกได้ออก International Classification of Impairment, Disabilities, and Handicaps : A manual of classification relating to the consequences of disease เพื่อแบ่งแยกการให้ความหมายอย่างชัดเจนของคำว่า ความบกพร่อง ความพิการ และอุปสรรค โดยมีขอบเขตครอบคลุมในเรื่องของการฟื้นฟูสมรรถภาพ การศึกษา สถิติ นโยบาย กฎหมาย การศึกษาเกี่ยวกับสถิติประชากร สังคมวิทยา เศรษฐศาสตร์และมานุษยวิทยา ผลที่ได้คือการให้คำนิยามของคำว่า ความพิการ คือ “บุคคลพิการ คือ ทุกคนที่มีความบกพร่องทางกาย จิตใจ หรือทางความรู้สึก ไม่ว่าจะมียู้อย่างคงที่หรือเพิ่มขึ้นก็ตาม ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดความยากในการเรียนรู้ การสร้างความสัมพันธ์ หรือการได้รับการจ้างงาน และทำให้บุคคลนั้นต้องอยู่ในสถานการณ์ที่เสียเปรียบทางสังคมหรือถูกกีดกันทางสังคม<sup>16</sup>

องค์การสหประชาชาติ (United Nations : UN) ได้ให้คำนิยามคนพิการว่า คนพิการ หมายถึง บุคคลใดก็ตามที่ไม่แน่ใจว่าจะสามารถมีชีวิตเที่ยงคนธรรมดาหรือมีชีวิตในสังคมได้ทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนได้อย่างคนปกติ อันเป็นผลมาจากความบกพร่องในความสามารถทางร่างกายหรือจิตใจ ไม่ว่าจะเป็นมาแต่กำหนดหรือไม่ก็ตาม<sup>17</sup>

องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization : ILO) ได้ให้คำนิยาม “คนพิการ” หมายถึง บุคคลที่มีความบกพร่องทางร่างกายหรือจิตใจ จนมีผลกระทบต่อความเสื่อมสมรรถภาพและโอกาสที่จะประกอบอาชีพได้<sup>18</sup>

ในองค์การแรงงานระหว่างประเทศมีการออกอนุสัญญา ฉบับที่ 159 ว่าด้วยการฟื้นฟูสมรรถภาพด้านอาชีพและการจ้างงานสำหรับคนพิการ ค.ศ. 1983 (พ.ศ. 2426) (Convention concerning Vocational Rehabilitation and Employment (Disabled Persons), 1983) เป็นเอกสารที่รับรองสิทธิคนพิการ โดยมีหลักการมุ่งเน้นให้คนพิการมีโอกาสในการประกอบอาชีพ และการจ้างงาน

ในตลาดแรงงาน ได้ให้คำนิยามของคำว่า “คนพิการ” ไว้ว่า บุคคลที่มีโอกาสในการสร้างความมั่นคง การรักษาไว้ และการสร้างความก้าวหน้าในอาชีพการงานที่เหมาะสมลดลงอย่างมาก เนื่องจากความบกพร่องทางร่างกายหรือจิตใจที่ปรากฏอย่างชัดเจน<sup>19</sup>

<sup>16</sup> อธิป จันทนโรจน์, *อ้าวแล้ว เชิงอรุณี* 12, น. 98.

<sup>17</sup> วาสนา ตะเกาพงษ์, “การสร้างโอกาสการมีงานทำของคนพิการ,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2537), น. 15.

<sup>18</sup> ภัทรพร อ่อนไสว, *อ้าวแล้ว เชิงอรุณี* 15, น. 16.

### 2.1.2 ความหมายของคนพิการตามกฎหมายไทย

ความหมายของ “ความพิการ” ตามกฎหมายไทย สามารถศึกษาได้จากกฎหมายต่าง ๆ อาทิ รัฐธรรมนูญ และพระราชบัญญัติต่าง ๆ ซึ่งในแต่ละฉบับจะใช้คำศัพท์ที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับบริบทและเจตนารมณ์ของกฎหมายนั้น ๆ ว่า จะให้การรับรองและคุ้มครองคนพิการอย่างไรบ้าง ในเบื้องต้นพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ให้ความหมาย คำว่า “พิการ” หมายถึง เสียอวัยวะ มีแขน มีขา เป็นต้น เสียไปจากสภาพเดิม ส่วนคำว่า “ทุพพลภาพ” หมายถึง หย่อนกำลังความสามารถที่จะประกอบการทำงานได้ตามปกติ<sup>20</sup>

#### 1) ความหมายตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

รัฐธรรมนูญเพียงแต่กำหนดให้บุคคลทุกคนย่อมเสมอภาคกันในกฎหมาย มีสิทธิและเสรีภาพ และได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน ผู้ชายและผู้หญิงย่อมมีสิทธิเท่าเทียมกัน การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคล ไม่ว่าจะด้วยเหตุแห่งความแตกต่างใด ๆ อาทิ ถิ่นกำเนิดเชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม หรือความคิดเห็นทางการเมือง ซึ่งไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ หรือเหตุอื่นใด จะกระทำมิได้ รวมถึงมาตรการที่รัฐกำหนดขึ้นเพื่อจัดอุปสรรคหรือส่งเสริมให้บุคคลสามารถใช้สิทธิหรือเสรีภาพได้เช่นเดียวกับบุคคลอื่น หรือเพื่อคุ้มครองหรืออำนวยความสะดวกให้แก่เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ หรือผู้ด้อยโอกาส ย่อมไม่ถือว่าเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม<sup>21</sup> แม้ว่ารัฐธรรมนูญฉบับนี้จะได้กำหนดมาตรการต่าง ๆ และให้ความคุ้มครองแก่คนพิการไว้ก็ตาม แต่ก็มิได้กำหนดความหมายของคำว่า “ความพิการ” ไว้แต่อย่างใด

#### 2) ความหมายตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542

พระราชบัญญัติฉบับนี้ได้ให้นิยามคำว่า “คนพิการ” หมายถึง บุคคลซึ่งมีความบกพร่องทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์ สังคม การสื่อสารและการเรียนรู้ หรือมีร่างกายพิการหรือทุพพลภาพ หรือบุคคลซึ่งไม่สามารถพึ่งตนเองได้ หรือไม่มีผู้ดูแล<sup>22</sup>

#### 3) ความหมายพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550

<sup>19</sup> “C159 Vocational Rehabilitation and Employment (Disabled Persons) Convention, 1983, Article 1(1),” Retrieved August 6, 2020, from [https://www.ilo.org/dyn/normlex/fr/f?p=NORMLEXPUB:55:0::NO::P55\\_TYPE,P55\\_LANG,P55\\_DOCUMENT,P55\\_NODE:CON,en,C159,/Document](https://www.ilo.org/dyn/normlex/fr/f?p=NORMLEXPUB:55:0::NO::P55_TYPE,P55_LANG,P55_DOCUMENT,P55_NODE:CON,en,C159,/Document)

<sup>20</sup> อธิป จันทน์โรจน์, *อ้างแล้ว เชิงอรรถที่ 12*, น. 102.

<sup>21</sup> รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 27.

<sup>22</sup> พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรา 10.

พระราชบัญญัติฉบับนี้ได้ให้นิยามคำว่า “คนพิการ” หมายถึง บุคคลซึ่งมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม เนื่องจากมีความบกพร่องทางการเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรมสติปัญญา การเรียนรู้ หรือความบกพร่องอื่นใด ประกอบกับมีอุปสรรคในด้านต่าง ๆ และมีความจำเป็นเป็นพิเศษที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือด้านหนึ่งด้านใด เพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมได้อย่างบุคคลทั่วไป ทั้งนี้ ตามประเภทและหลักเกณฑ์ที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ประกาศกำหนด<sup>23</sup>

จะเห็นว่า แนวความคิดของคำว่า “ความพิการ” นี้ ได้มองความพิการไม่ได้เป็นเรื่องของปัจเจกบุคคลหรือความบกพร่องของบุคคลด้านเดียว แต่ยังมองถึงปัจเจกบุคคลนั้นมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายนอกด้วย ซึ่งหากมีการพัฒนาสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมมีข้อมูลข่าวสารที่ทุกคนสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ จะทำให้ปัจเจกบุคคลที่มีความบกพร่องนั้น มีความสามารถเข้าถึงได้ เช่น รูปแบบข้อมูลข่าวสารที่เอื้อต่อคนตาบอดในการอ่านให้สามารถเข้าใช้เทคโนโลยีหรือสิ่งอำนวยความสะดวกได้ หรือการออกแบบสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อคนพิการซึ่งเป็นอุปสรรคครั้งตัวให้สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ เป็นต้น

นอกจากนี้ ประกาศของกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เรื่อง **ประเภทและหลักเกณฑ์ความพิการ** ยังได้กำหนดประเภทความพิการไว้ออกเป็น 6 ประเภท ได้แก่

- 1) ทางการเห็น
- 2) ทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย
- 3) ทางกายหรือการเคลื่อนไหว
- 4) ทางจิตใจ พฤติกรรม หรือออทิสติก
- 5) ทางสติปัญญา และ
- 6) ทางการเรียนรู้<sup>24</sup>

จะเห็นได้ว่า คำนิยามดังกล่าวข้างต้นย่อมมีส่วนเกี่ยวข้องและนำไปพิจารณาว่า บุคคลกลุ่มใดบ้างที่ถือว่าเป็นคนพิการและอยู่ภายใต้ความคุ้มครองตามมาตรา 15 ของพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 ว่าด้วยการห้ามเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ

## 2.2 คำนิยามที่เกี่ยวข้องกับคนพิการซึ่งเดินทางโดยสายการบินภายในประเทศ

ปัจจุบันได้มีการกำหนดคำนิยามในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองสิทธิผู้โดยสารพิการไว้ในกฎหมายหลายฉบับ ดังต่อไปนี้

<sup>23</sup> พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 มาตรา 4.

<sup>24</sup> “ประกาศกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เรื่องประเภทและหลักเกณฑ์ความพิการ เมื่อวันที่ 29 พฤษภาคม 2552 เล่มที่ 126 ตอนพิเศษ 77 ง.” สืบค้นเมื่อวันที่ 6 สิงหาคม 2563, จาก <http://www.ratchakitcha.soc.go.th>

1) พระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497

พระราชบัญญัตินี้ ได้กำหนดคำนิยามไว้ ดังนี้

“อากาศยานขนส่ง” หมายความว่า อากาศยานซึ่งใช้หรือมุ่งหมายสำหรับใช้ขนส่งของหรือคนโดยสารเพื่อพาณิชย์เป็นทางค้า

“การขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์” หมายความว่า การปฏิบัติการของอากาศยานที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งคนโดยสาร สินค้า หรือไปรษณียภัณฑ์ เพื่อพาณิชย์ทางการค้า

“ผู้ดำเนินการเดินอากาศ” หมายความว่า ผู้ประกอบธุรกิจการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์ทั้งภายในประเทศหรือระหว่างประเทศ ไม่ว่าจะด้วยตนเองหรือบุคคลอื่น หรือโดยการเช่าอากาศยานหรือการดำเนินการรูปแบบอื่นใด<sup>25</sup>

จะเห็นได้ว่า แม้ว่ากฎหมายฉบับนี้จะมีได้กำหนดคำนิยามของคำว่า “โดยอากาศยานภายในประเทศ” ไว้โดยตรงก็ตาม แต่ก็ได้ให้คำนิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งทางอากาศที่ครอบคลุมถึงผู้ประกอบธุรกิจการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์ภายในประเทศไว้ด้วย

2) ประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. 2553

ประกาศฉบับนี้ ได้กำหนดคำนิยามไว้ ดังนี้

“สายการบิน” หมายความว่า ผู้ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการค้าขายในการเดินอากาศแบบประจำในเส้นทางบินภายในประเทศ

“การปฏิเสธการขนส่ง” หมายความว่า การปฏิเสธที่จะรับขนส่งผู้โดยสารเพื่อเดินทางไปกับเที่ยวบินที่ระบุไว้ในบัตรโดยสาร แม้ว่าผู้โดยสารนั้นจะได้มาแสดงตนเพื่อการขึ้นเครื่องตามที่กำหนดไว้ในประกาศนี้แล้วก็ตาม เว้นแต่ การปฏิเสธนั้นมีเหตุผลอันสมควร เช่น สุขภาพ ความมั่นคง ความปลอดภัย เอกสารการเดินทางไม่สมบูรณ์ เป็นต้น

“คนพิการ” หมายความว่า คนพิการตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ<sup>26</sup>

3) ข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ฉบับที่ 7 ว่าด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการสำหรับคนโดยสารและสมาชิกลูกเรือในสนามบินที่ให้บริการสาธารณะ

<sup>25</sup> พระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562 มาตรา 4.

<sup>26</sup> ประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. 2553 ข้อ 2.

ข้อกำหนดฉบับนี้ ได้กำหนดคำนิยามไว้ ดังนี้

“สนาามบินอนุญาตที่ให้บริการระหว่างประเทศ” หมายความว่า สนาามบินอนุญาตที่กำหนดไว้ให้เป็นสนาามบินที่รองรับการเข้าและการออกเดินทางระหว่างประเทศ ซึ่งมีการดำเนินพิธีการทางศุลกากรการตรวจคนเข้าเมือง การสาธารณสุข การกักกันพืชและสัตว์ รวมทั้งพิธีการอื่นในทำนองเดียวกันนี้

“สนาามบินอนุญาตที่ให้บริการภายในประเทศ” หมายความว่า สนาามบินอื่นนอกเหนือจากสนาามบินอนุญาตที่ให้บริการระหว่างประเทศ

“บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ” หมายถึง บุคคลใด ๆ ซึ่งความสามารถในการเคลื่อนไหวลดลง เนื่องจากขาดสมรรถภาพทางกายเกี่ยวกับประสาทรับความรู้สึกหรือการเคลื่อนไหวความบกพร่องทางจิตประสาท อายุ ความเจ็บป่วย หรือสาเหตุของการช่วยเหลือตนเองไม่ได้เป็นอย่างอื่นและต้องการการดูแลเป็นพิเศษ

“สิ่งอำนวยความสะดวก” หมายความว่า อุปกรณ์หรือเครื่องมือสำหรับใช้ในการช่วยเหลือคนโดยสารและสมาชิกลูกเรือเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ ทั้งภายในและภายนอกอาคาร สถานที่และยานพาหนะ โดยสร้าง ติดตั้ง หรือดัดแปลงให้เป็นส่วนหนึ่งของอาคารสถานที่และยานพาหนะนั้น<sup>27</sup>

## 2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับหลักสิทธิมนุษยชน

หลักสิทธิมนุษยชนเป็นหลักการที่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่อดีตจนกระทั่งถึงปัจจุบัน ซึ่งได้รับการกล่าวขานและนำมาใช้ในการอ้างอิงเพื่อคุ้มครองศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์รวมถึงสิทธิขั้นพื้นฐานที่จำเป็นในการดำรงชีวิต ฉะนั้น การจะศึกษาหลักสิทธิมนุษยชนได้อย่างถ่องแท้ จึงมีความจำเป็นอย่างมากที่จะต้องศึกษาถึงแนวความคิดดั้งเดิมอันเป็นที่มาของหลักการดังกล่าวเสียก่อน

### 2.3.1 แนวความคิดเรื่องสิทธิธรรมชาติ

บรรดาเหล่านักปราชญ์ในสมัยกรีกหรือสมัยโรมันได้ให้ความคิดเห็นต่อสิทธิของบุคคลมาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเดิมความคิดนี้ได้ส่งผลต่อการจำกัดอำนาจของกษัตริย์หรือผู้มีอำนาจปกครอง ซึ่งเห็นกันว่ามีมากเกินไป ดังนั้น คำว่า “สิทธิของบุคคล” จึงได้กลายเป็นคำขวัญที่ใช้อ้างเพื่อต่อสู้กับความอยุติธรรมจากกษัตริย์หรือผู้มีอำนาจปกครองดังกล่าว กระทั่งทำให้เกิดความ

<sup>27</sup> ข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ฉบับที่ 7 ว่าด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการสำหรับคนโดยสารและสมาชิกลูกเรือในสนาามบินที่ให้บริการสาธารณะ ข้อ 3.

พยายามที่จะกำหนดสิทธิต่าง ๆ ซึ่งบุคคลต้องการ ได้รับจากรัฐในฐานะที่พวกเขาเป็นมนุษย์ไว้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

และเพื่อจะแสดงถึงพื้นฐานของสิทธิดังกล่าวบรรดานักปราชญ์จึงอ้างกันเสมอว่าสิทธิเหล่านี้เป็น “สิทธิธรรมชาติ (Natural Rights)” ซึ่งสืบเนื่องจาก “กฎหมายธรรมชาติ (Natural Law)” ส่วนคำว่า “สิทธิมนุษยชน” นั้น เราเพิ่งใช้เรียกกันเมื่อศตวรรษที่ 20 นี้เอง

โดยที่แนวความคิดเรื่องกฎหมายธรรมชาติและสิทธิธรรมชาตินี้มีบทบาทสำคัญที่ทำให้เกิดความคิดที่จะคุ้มครองสิทธิของบุคคล และทำให้มีการร่างเอกสารรับรองสิทธิที่สำคัญหลายฉบับด้วยกัน รวมทั้งปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน จึงจำต้องขอกล่าวถึงเรื่องทั้งสองโดยย่อ

กฎหมายธรรมชาติ หมายถึง กฎหมายซึ่งบุคคลอ้างว่ามีอยู่ตามธรรมชาติ คือเกิดมีมาเองโดยมนุษย์ไม่ได้ทำขึ้น เป็นกฎหมายที่อยู่เหนือรัฐและใช้ได้โดยไม่จำกัดกาลเทศะ

ที่เกิดของกฎหมายธรรมชาตินี้ นักปราชญ์เห็นต่างกัน บางท่านเห็นว่ากฎหมายเกิดจากธรรมชาติโดยตรง บางท่านเห็นว่ากฎหมายธรรมชาติเกิดจากพระเจ้า บางท่านเห็นว่ากฎหมายธรรมชาติเกิดจากความรู้สึกผิดชอบของมนุษย์

ต่อไปนี้จะขอกล่าวถึงแนวความคิดของนักปราชญ์ตั้งแต่สมัยกรีกเป็นต้นมา คือ

เฮราลิตัส (Heralitus) นักปราชญ์ชาวกรีก กล่าวถึงกฎหมายธรรมชาติว่าเป็นกฎหมายที่มีได้เขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร กฎหมายดังกล่าวได้แพร่หลายและควบคุมไว้ซึ่งธรรมชาติ ถ้าไม่มีกฎหมายนี้แล้วโลกจะเกิดความวุ่นวาย ดังนั้น ตามความคิดของเขา กฎหมายธรรมชาติจึงมีพื้นฐานมาจากหลักที่ว่า ทุกสิ่งเกิดขึ้นตามที่ควรเป็นเช่นนั้น

เพลโต (Plato) ได้พัฒนาแนวความคิดเรื่องกฎหมายธรรมชาติมาสู่วิชาตรรกวิทยา โดยเขาได้ยืนยันถึงความแตกต่างระหว่างกฎหมายตามความเป็นธรรมและบรรดากฎหมายที่ได้บัญญัติขึ้นโดยรัฐ

อริสโตเติล (Aristotle) 384 –322 ก่อนคริสตศักราช นักปรัชญาชาวกรีก ซึ่งเป็นสานุศิษย์ของเพลโต ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งซึ่ง “เป็นธรรมโดยธรรมชาติ” ว่าเป็นความเป็นธรรมที่สมบูรณ์กับสิ่งซึ่ง “เป็นธรรมโดยเพียงกฎหมาย” อันเป็นความเป็นธรรมที่ไม่สมบูรณ์ที่เขาเห็นว่าความเป็นธรรมตามธรรมชาติมีความสมบูรณ์ก็เพราะว่ามันมีผลบังคับใช้ใน ทุก ๆ แห่งเหมือนกัน

St. Paul ซึ่งเป็นนักสอนศาสนาและป็นนักเทววิทยาได้กล่าวถึงบุคคลซึ่ง “ปฏิบัติตามกฎหมายโดยสัญชาตญาณ” อันเป็นกฎหมายที่เขียนไว้ในจิตใจของบุคคลโดยความรู้สำนึก และโดยความนึกคิดของเขา St. Paul เชื่อว่าคนเป็นจำนวนมากที่ไม่มีความรู้ทางกฎหมายเลย แต่ปฏิบัติตาม



กฎหมายโดยสัญชาตญาณ คนเหล่านั้นได้แสดงให้เห็นว่ามีกฎหมายอยู่ในตัวพวกเขาเอง ทั้งนี้เพราะพวกเขาได้แสดงออกซึ่งผลของกฎหมายอันเกิดจากจิตใจของตนเอง ความรู้สำนึกของพวกเขาได้รับรองความมีอยู่ซึ่งกฎหมายดังกล่าว เพราะมีบางสิ่งบางอย่างซึ่งจะคอยตำหนิหรือวิจารณ์การกระทำของพวกเขา

นักกฎหมายสมัยโรมันได้นำความคิดเกี่ยวกับกฎหมายธรรมชาติมาใช้ในการพัฒนากฎหมายที่เรียกว่า “Jus gentium” อันเป็นกฎหมายที่ใช้บังคับคลุมถึงคนต่างด้าวด้วย เพราะแต่เดิมมีแต่กฎหมายที่ใช้บังคับเฉพาะชาวโรมันเรียกว่า “Jus civile” แต่ต่อมาเมื่ออาณาจักรโรมันได้แพร่ขยายออกไป ทำให้มีคนต่างด้าวมาอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก จึงจำเป็นต้องมีกฎหมายที่ใช้บังคับแก่คนต่างด้าวดังกล่าวด้วย กฎหมายธรรมชาติดีมีบทบาทสำคัญในเรื่องนี้เพราะทำให้เกิดความคิดว่าควรจะมีกฎหมายที่ใช้ได้กับระบบกฎหมายทุกระบบ หรือในฐานะที่เป็นข้อบังคับที่ยอมรับกันโดยประชาชนทั้งหมด

ซีเซโร (Marcus Tullius Cicero) 106 – 43 ก่อนคริสต์ศักราช นักสุนทรพจน์นักเขียนและนักกฎหมายที่มีชื่อเสียงสมัยโรมันได้กล่าวว่า “มีกฎหมายที่แท้จริง มีเหตุผลที่ถูกต้อง ซึ่งเป็นไปตามธรรมชาติอันไม่อาจเปลี่ยนแปลงไปได้และมีอยู่ชั่วนิรันดร์”

St. Thomas Aquinas (ค.ศ. 1225 – 74) ซึ่งเป็นนักปรัชญาและเป็นนักทฤษฎีกฎหมายธรรมชาติชาวอิตาลีสมัย Middle Ages ได้กล่าวว่า กฎหมายที่ไม่มีที่สิ้นสุด (Eternal law) ได้ครอบงำโลกตามเจตนาธรรมของพระเจ้า และด้วยความฉลาดของพระองค์ กฎหมายชนิดนี้ได้กลายเป็นกฎหมายทางศีลธรรมตามธรรมชาติ อันเป็นหลักดั้งเดิมของชีวิตมนุษย์ซึ่งจะต้องปฏิบัติให้สอดคล้องกับศีลธรรม กฎหมายที่มนุษย์บัญญัติขึ้น ไม่ควรจะขัดกับกฎหมายธรรมชาติ ถ้าขัดก็ไม่ใช่กฎหมาย และไม่มีผลผูกพันความรู้สึกผิดชอบของผู้ใช้ได้บังคับ

William Blackstone กล่าวในหนังสือชื่อ “Commentaries on the Laws of England” ว่า “กฎหมายธรรมชาตินั้นเกิดขึ้นพร้อมกับมนุษยชาติและอยู่ใต้การบังคับบัญชาของพระเจ้าโดยแท้ ดังนั้น จึงมีผลผูกพันเหนือกฎหมายอื่นใด กฎหมายธรรมชาติดีมีผลผูกมัดทั่วโลกในทุกประเทศและทุกกาลเวลา กฎหมายต่าง ๆ ที่มนุษย์บัญญัติขึ้น ถ้าขัดกับกฎหมายตามธรรมชาติแล้วไม่มีผลใช้บังคับ”

เราอาจสรุปแนวความคิดเกี่ยวกับการก่อตั้งทฤษฎีกฎหมายตามธรรมชาติได้ว่ามีวัตถุประสงค์เพื่อแสดงถึงหลักธรรม, ความยุติธรรมและความถูกต้อง ซึ่งฝังแน่นอยู่ในจิตใจของมนุษย์และใช้แนวทางในการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ต่าง ๆ, การใช้สิทธิ, การปฏิบัติตามพันธกรณี และ

การรักษาไว้ซึ่งระเบียบและความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน การละเลยไม่รักษาไว้ซึ่งข้อเรียกร้องของกฎหมายตามธรรมชาติจึงเป็นการทำลายกฎหมายดังกล่าว<sup>28</sup>

สิทธิธรรมชาติ (Natural Rights) หมายถึง สิ่งที่มีอยู่ในธรรมชาติเป็นความชอบธรรมที่มนุษย์จะพึงมี สิทธินี้มีหลักการอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ปราชญ์ทางรัฐศาสตร์ท่านหนึ่งได้กล่าวถึงธรรมชาติของมนุษย์ไว้ว่า “มนุษย์มีความกลัวอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าในสมัยที่ยังไม่เข้าใจธรรมชาติ ไม่สามารถควบคุมธรรมชาติได้หรือในสมัยที่มีความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ความกลัวของมนุษย์มีทุกระดับนับตั้งแต่กลัวความตาย กลัวการสูญเสียสิ่งที่รัก หวงแหน และเป็นเจ้าของ กลัวการถูกรุกราน กลัวการถูกตอบโต้เมื่อไปรุกราน เพราะมนุษย์มีความกลัวมนุษย์จำต้องแสวงหาความมั่นคงปลอดภัยซึ่งหลักประกันขั้นต่ำ ได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต การดำรงชีพ ประกอบอาชีพ และทรัพย์สินทั้งที่เป็นความมั่นคงปลอดภัยภายในสังคมและจากการรุกรานของพลังภายนอกสังคม<sup>29</sup>

“มนุษย์ทั้งหลายเกิดมาเท่าเทียมกัน มนุษย์มีสิทธิบางประการที่ติดตัวมาตั้งแต่กำเนิด จนกระทั่งถึงแก่ความตาย สิทธิที่ว่ามี ได้แก่ สิทธิในชีวิต เสรีภาพในร่างกาย และความเสมอภาค เป็นสิทธิซึ่งไม่สามารถโอนให้แก่กันได้และผู้ใดจะล่วงละเมิดมิได้ หากมีการล่วงละเมิดก็อาจจะก่อให้เกิดอันตรายหรือกระทบกระเทือนเสื่อมเสียต่อสภาพของความเป็นมนุษย์ได้”<sup>30</sup>

นักปราชญ์ในสมัยก่อน ได้ให้ความสำคัญแก่สิทธิธรรมชาติเป็นอย่างมากในฐานะเป็นสิ่งที่คู่กับกฎหมายธรรมชาติ

ในสมัยที่กรีกอยู่ในระยะรุ่งเรือง ประชาชนในนครรัฐกรีกได้รับการรับรองซึ่งสิทธิที่สำคัญบางประการ เช่น สิทธิในการพูดเท่าเทียมกัน (Isogoria) และสิทธิในความเสมอภาคกันตามกฎหมาย (Isonomia) ซึ่งสิทธิทั้งสองชนิดนี้ได้กลายเป็นสิทธิที่สำคัญยิ่งและถูกกล่าวอ้างกันเสมอในปัจจุบัน

นักปราชญ์กลุ่ม Stoics ซึ่งเป็นนักทฤษฎีกฎหมายธรรมชาติเชื่อว่า สิทธิธรรมชาติเป็นสิทธิที่ตกอยู่กับบุคคลทุกคนและตลอดไป ไม่ใช่สิทธิสำหรับประชาชนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ แต่เป็นสิทธิที่มนุษย์ทุกคนทุกสถานที่ต่างได้รับ ทั้งนี้ โดยเหตุที่ว่าเขาเหล่านั้นเป็นมนุษย์

<sup>28</sup> กุลพล พลวัน, พัฒนาการสิทธิมนุษยชน, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2538), น. 25 – 27.

<sup>29</sup> ชัยอนันต์ สมุทวณิช, ทฤษฎีระบบการเมืองไทย กรอบการวิเคราะห์ไตรลักษณ์รัฐ, (กรุงเทพมหานคร: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530), น. 5 – 6.

<sup>30</sup> วีระ โลจายะ, กฎหมายสิทธิมนุษยชน, (กรุงเทพมหานคร: คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2525), น. 1.

John Locke ซึ่งเป็นนักการเมืองที่ต่อต้านกษัตริย์และต้องการจะจำกัดอำนาจของกษัตริย์ในสมัยโบราณได้เขียนไว้ในหนังสือชื่อ “The Letter for Toleration” (ค.ศ. 1689) ย้ำถึงสิทธิในชีวิต สิทธิในเสรีภาพ และสิทธิในทรัพย์สินของบุคคล ซึ่งผู้ปกครองทั้งหลายถูกผูกพันตามกฎหมายตามธรรมชาติว่า มีหน้าที่จะต้องให้การยอมรับนับถือสิทธิเช่นว่านั้น

เราอาจสรุปได้ว่า สิทธิตามธรรมชาตินั้นมีที่มาได้สามทาง คือ

ทางแรกเกิดจากหลักแห่งเหตุผล (Rationalism) ซึ่งถือว่า “สิทธิตามธรรมชาติของมนุษย์” ได้ถูกคิดขึ้นจาก “หลักการแท้ ๆ และไม่อาจโต้แย้งได้” หลักแห่งเหตุผลนี้มีรากฐานมาจากความคิดเรื่องกฎหมายตามธรรมชาติและเกี่ยวข้องกับเรื่อง “เหตุผลตามธรรมชาติ” (Natural reason) กล่าวคือ คิดจากเหตุผลทั่ว ๆ ไปว่าบุคคลควรมีสิทธิอะไรบ้าง โดยคำนึงจากเกียรติภูมิ, อำนาจ, ความจริงใจหรือความสุจริตใจของมนุษย์

ทางที่สองเกิดจากลัทธิเฉพาะบุคคล (Individualism) ซึ่งมีแนวความคิดว่าสิทธิธรรมชาติของบุคคลเป็นสิทธิที่ไม่อาจโอนให้แก่กันได้ สิทธิธรรมชาตินั้นเกิดขึ้นพร้อมกับบุคคล และเป็นสิทธิประจำตัวของบุคคลนั้น จะจำกัดใครอื่น หรือให้แก่ผู้อื่นไม่ได้เลย

ทางที่สามเกิดจากลัทธินิยมความรุนแรง (Radicalism) โดยถือว่า การใช้กำลัง “จะถูกกล่าวอ้างเวลาหนึ่งเวลาใดว่าเป็นจุดมุ่งหมายของสถาบันการเมืองทั้งหมด” และจุดมุ่งหมายของสถาบันการเมืองดังกล่าวนั้นก็คือ “การรักษาไว้ซึ่งสิทธิธรรมชาติของมนุษย์” ตัวอย่างของความคิดนี้จะเห็นได้ใน American Declaration of Independence ซึ่งได้กล่าวอ้างว่า “...หากรัฐบาลดำเนินการปกครองไปในทางที่เป็นปรปักษ์ต่อหลักการดังกล่าวเมื่อใด เมื่อนั้นก็เป็นสิทธิของประชาชนที่จะเปลี่ยนแปลงหรือล้มเลิกรัฐบาลนั้นเสียก็ได้ และกลับสถาปนารัฐบาลใหม่ขึ้นตามที่จะเห็นว่าทำให้เขาได้รับความปลอดภัยและยังความผาสุกให้เกิดมากที่สุด”<sup>31</sup>

### 2.3.2 ความหมายสิทธิมนุษยชน

สิทธิมนุษยชน (Human Rights) หมายถึง สิทธิของความเป็นมนุษย์ในอดีตยังไม่เป็นที่แพร่หลาย จนภายหลังที่ได้มีการก่อตั้งองค์การสหประชาชาติแล้ว คำว่า สิทธิมนุษยชน จึงได้ถูกนำมาใช้อย่างกว้างขวางทั้งในระดับภูมิภาคและในระดับนานาชาติ ในกฎบัตรสหประชาชาติได้กล่าวถึงสิทธิมนุษยชนไว้หลายแห่ง เช่น ในอรรถบทได้กล่าวถึงความมุ่งหมายของสหประชาชาติไว้ว่า

“เพื่อเป็นการยืนยันและให้การรับรองถึงสิทธิขั้นพื้นฐานของความเป็นมนุษย์ ในศักดิ์ศรีและคุณค่าของมนุษยชาติ”<sup>32</sup>

<sup>31</sup> ฮ้างแล้ว เชนอรรถที่ 28, น. 28 – 29.

<sup>32</sup> อุดมศักดิ์ ลินธิพงษ์, สิทธิมนุษยชน, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2561), น. 23.

“สิทธิมนุษยชน คือ สิทธิทั้งหลายซึ่งเป็นที่ยอมรับกันในประเทศที่มีอารยธรรมว่าเป็นสิทธิพื้นฐานที่จำเป็นในการดำรงชีวิตอย่างมีศักดิ์ศรีของมนุษย์ และในการพัฒนาบุคลิกภาพของมนุษย์ เป็นสิทธิที่มีการคุ้มครองป้องกันในทางกฎหมายเป็นพิเศษกับความสำคัญของสิทธิดังกล่าว”<sup>33</sup>

“สิทธิมนุษยชน” (Human Rights) ซึ่งถือกันว่าเป็นสิทธิและเสรีภาพที่เป็นคุณลักษณะประจำตัวของมนุษย์ และไม่อาจถูกพรากไปจากราษฎรได้ โดยไม่เป็นการทำลายความเป็นมนุษย์ของราษฎร เช่น สิทธิในชีวิต ร่างกาย เสรีภาพในทางความคิดและการแสดงออกซึ่งความคิด สิทธิในทรัพย์สิน ฯลฯ<sup>34</sup>

“สิทธิมนุษยชน” เป็นสิทธิและเสรีภาพซึ่งกำหนดให้แก่บุคคลโดยไม่มีข้อจำกัดในทางลักษณะตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นสิทธิและเสรีภาพที่บุคคลทุกคนเป็นผู้ทรงสิทธิดังกล่าว สิทธิและเสรีภาพที่เป็นประเภทสิทธิมนุษยชนนั้น มักจะบัญญัติว่า “ทุก ๆ คนมีสิทธิ...” หรือ “บุคคลมีสิทธิ...” เป็นต้น สิทธิและเสรีภาพประเภทนี้จึงเป็นสิทธิที่ผูกพันอยู่กับความเป็นมนุษย์ เป็นสิทธิที่ติดตัวมนุษย์ ดังนั้น โดยหลักทั่วไปแล้วสิทธิประเภทนี้จึงมิได้เป็นการที่รัฐบัญญัติกฎหมายให้สิทธิแก่บุคคล หากแต่เป็นการที่กฎหมายของรัฐได้รับรองสิทธิที่ติดตัวมนุษย์ไว้ในบทบัญญัติของกฎหมายสิทธิประเภทนี้ เช่น เสรีภาพในชีวิตร่างกายของบุคคล เสรีภาพในทางความเชื่อของบุคคล เป็นต้น<sup>35</sup>

### 2.3.3 วิวัฒนาการของสิทธิมนุษยชน

#### 1) สิทธิมนุษยชนสมัยคลาสสิก

สมัยคลาสสิก ได้แก่ ช่วงสมัยของอารยธรรมกรีกและโรมันที่วิถีชีวิตของมนุษย์ถูกรอบงำโดยอำนาจรัฐ โดยไม่เป็นตัวของตัวเอง แบ่งแยกชนชั้น กดขี่ข่มเหง และเอารัศเอาเปรียบกันของคนในสังคม

ในสมัยกรีกมีการแบ่งแยกชนชั้นของคนในสังคมอย่างชัดเจน ประชาชนแบ่งออกเป็นพลเมืองเอเธนส์ ได้แก่ ผู้ที่มีบิดามารดาเป็นชาวเอเธนส์ และทาส ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเชลยจากสงคราม เฉพาะชาวเอเธนส์เท่านั้นจึงจะมีสิทธิออกเสียงในทางการเมือง ทาสและผู้หญิงจะไม่มีสิทธิออกเสียงหรือทำงานในหน่วยงานของรัฐ ทาสซึ่งส่วนใหญ่เป็นเชลยชาวกรีก จะทำงานเป็นผู้รับใช้

<sup>33</sup> อังแล้ว เจริญธรรมที่ 30, น. 53 – 54.

<sup>34</sup> วรพจน์ วิสสุตพิชญ์, รายงานวิจัย เพื่อจัดทำข้อเสนอการปฏิรูปการเมืองไทยเสนอต่อคณะกรรมการพัฒนาประชาธิปไตย (คปป.) สิทธิเสรีภาพตามรัฐธรรมนูญ ศึกษารูปแบบการจำกัดสิทธิเสรีภาพที่รัฐธรรมนูญให้ไว้เหมาะสม, (กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.), 2538), น. 8.

<sup>35</sup> บรรเจิด สิงคะเนติ, หลักพื้นฐานของสิทธิเสรีภาพและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2552), น. 61.

กรรมกรหรือช่างฝีมือถือว่าเป็นงานชั้นต่ำและน่ารังเกียจ พวกเขาเหล่านี้ต้องทำงานอย่างหนักโดยไม่มีสิทธิมีเสียงใด ๆ ในสังคม เฉพาะพลเมืองของนครรัฐ คือ ชาวเอเธนส์เท่านั้นที่ได้รับประโยชน์ ความไม่เสมอภาคเหล่านี้ปรากฏอยู่ทั่วไป เพลโตและอริสโตเติลได้เสนอแนวความคิดเรื่องการจัดระเบียบของสังคมและความเสมอภาคของมนุษย์ขึ้น ดังนี้

#### 1. เพลโต (Plato) 428 – 347 ปีก่อนคริสต์ศักราช

เพลโต ปรัชญาเมธีชาวกรีก ได้วิเคราะห์การเมืองการปกครองนครรัฐ โดยได้กล่าวถึงรัฐในอุดมคติไว้ในข้อเขียนเรื่องสาธารณรัฐหรืออุดมรัฐ (The Republic) เขาได้อธิบายถึงสังคมในอุดมคติที่สมบูรณ์แบบว่า ประกอบไปด้วยคน 3 คนชั้น ได้แก่

1. นักปราชญ์ เป็นผู้ที่ใช้เหตุผล ทำหน้าที่เป็นผู้ปกครองรัฐตามความต้องการของประชาชน
2. นักรบ เป็นผู้ที่ใช้ยุทธศาสตร์ ทำหน้าที่ดูแลปกป้องรัฐในยามศึกสงคราม รวมทั้งขยายขอบเขตของรัฐ
3. ประชาชน เป็นผู้ที่ใช้แรงงาน ทำหน้าที่ผลิตอาหารและสร้างผลผลิตที่จำเป็นต่อพลเมืองของรัฐ

จุดมุ่งหมายของเพลโต คือ การค้นหารูปแบบหรือโครงสร้างทางการเมืองเพื่อให้ได้ความรู้ที่แท้จริง ถือเป็นการตอบสนองความอยากรู้อยากเห็นของมนุษย์ในสมัยนั้น ในด้านจริยธรรมเพลโตเห็นว่า โดยธรรมชาติมนุษย์เป็นผู้ที่มีความประพฤติดี แต่ไม่มีมนุษย์คนใดที่จะดีได้อย่างสมบูรณ์ ขึ้นอยู่กับคุณสมบัติของมนุษย์คนนั้นว่ามีความใกล้เคียงกับรูปแบบแห่งความดีมากน้อยเพียงใด เพลโตเห็นว่ามนุษย์มีธรรมชาติที่แตกต่างและไม่เท่าเทียมกัน โดยถูกสร้างมาให้ทำหน้าที่ของแต่ละชนชั้น ดังนั้น สังคมจึงมีหน้าที่ในการสรรหาบุคคลที่มีคุณสมบัติพิเศษซึ่งมีจำนวนน้อยที่สุดมาให้การศึกษอบรมเพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ปกครอง เพลโตได้ชื่อว่าเป็นผู้ที่นำความคิดเรื่องสิทธิธรรมชาติมาสู่วิชาตรรกวิทยา ข้อเขียนของเพลโตดังกล่าวถือได้ว่าเป็นความพยายามในการจัดระเบียบของสังคมมนุษย์ขึ้นเป็นครั้งแรก

#### 2. อริสโตเติล (Aristotle) 384 – 322 ปีก่อนคริสต์ศักราช

อริสโตเติล ปรัชญาเมธีชาวกรีก นักศึกษาและผู้สืบทอดแนวความคิดของเพลโต ได้ศึกษาค้นคว้ารัฐธรรมนูญของรัฐต่าง ๆ และได้สร้างทฤษฎีในทางการเมืองการปกครองที่สมบูรณ์ที่สุดในยุคนั้น อริสโตเติลได้ให้ความสำคัญกับจริยศาสตร์เช่นเดียวกับเพลโต เขาได้กล่าวถึงหลักของความชอบธรรมไว้ในหนังสือจริยศาสตร์ (Ethics) ความว่า “การให้อำนาจแก่กฎหมายนั้นถือเสมือนเป็นการให้อำนาจแก่พระเจ้าหรือแก่เหตุผล แต่การให้อำนาจแก่บุคคลเป็นการให้

อำนาจแก่สัตว์เดียรฉาน เพราะความอยากของคนนั้นมีลักษณะเป็นเดียรฉาน แม้คนที่ดีที่สุดในอำนาจก็มักเสียคนเพราะกิเลสตัณหา”

อริสโตเติล ไม่เห็นด้วยกับการจัดระเบียบมนุษย์ของเพลโตโดยการแบ่งแยกชนชั้น เพราะธรรมชาติของมนุษย์จะมีความหวงแหนในอิสรภาพ หากถูกแบ่งแยกก็จะเกิดการต่อต้านต่อผู้ปกครองได้ เขาเชื่อว่า สังคมที่ดีจะเกิดจากความรู้สึกที่เป็นมิตรบนพื้นฐานของความเท่าเทียมกัน อริสโตเติลปฏิเสธการแสวงหาผู้ปกครองที่มีคุณธรรมในอุดมคติตามความคิดของเพลโต เขาสนับสนุนการปกครองในแบบที่ทุกคนมีส่วนร่วมและโดยกฎหมาย (The Rule of Law) เขาเชื่อว่า โดยธรรมชาติมนุษย์เป็นผู้ที่มีกิเลส หากได้ผู้ปกครองที่ไม่ดีนอกจากจะก่อให้เกิดความเสียหายแล้ว การแก้ไขเปลี่ยนแปลงยังทำได้ยาก แต่หากปกครองโดยกฎหมายการไม่ได้รับความเป็นธรรมอาจมิได้บางกรณี แต่โดยตัวของกฎหมายนั่นเองมีทางแก้อยู่แล้ว โดยการนำหลักความยุติธรรม (Equity) มาปรับใช้ ซึ่งสอดคล้องกับธรรมชาติของมนุษย์ที่ว่า มนุษย์เป็นผู้ที่มีเหตุผล เพราะการปกครองโดยกฎหมายนั้น ถือได้ว่าเป็นการปกครองด้วยเหตุผลนั่นเอง

ในคำสอนของอริสโตเติล ยังได้กล่าวถึงความเสมอภาคของมนุษย์อันได้แก่ ความเสมอภาคตามธรรมชาติ (Natural Justice) กับความเสมอภาคที่สมมติขึ้น (Conventional Justice) ความเสมอภาคตามธรรมชาติ หมายถึง ความเสมอภาคที่เกิดขึ้นและดำรงอยู่ในธรรมชาติ ไม่ขึ้นกับกาลเวลา การรับรู้ หรือการยอมรับของมนุษย์ ส่วนความเสมอภาคที่สมมติขึ้นนั้น หมายถึง ความเสมอภาคที่มนุษย์สร้างขึ้นจากมาตรการของกฎหมาย เป็นที่รับรู้และยอมรับกันโดยทั่วไปในช่วงเวลานั้น ความเสมอภาคในทรรศนะของอริสโตเติลนั้นมิได้หมายถึงความเท่าเทียมกันในทุกกรณี ราษฎรทุกคนมีฐานะเท่าเทียมกัน ในแง่ของความเป็นมนุษย์ แต่มิได้หมายความว่า จะทำหน้าที่เดียวกันได้ทุกคนโดยเสมอภาค ทั้งนี้ เนื่องจากมนุษย์แต่ละคนมีความแตกต่างกันในความสามารถและสติปัญญา ในนครรัฐเอเธนส์ พลเมืองทุกคนมีสิทธิพูดและลงคะแนนเสียงเห็นด้วยหรือคัดค้านด้วยตนเองโดยไม่ต้องผ่านผู้แทน ชาวกรีกชื่นชอบกับการโต้เถียงกันในปัญหาต่าง ๆ โดยปราศจากอคติ ทุกคนต่างเคารพสิทธิของผู้อื่นในการแสดงความคิดเห็น

เป็นที่น่าสังเกตว่า ความเสมอภาคที่กล่าวถึงนั้นจำกัดอยู่แต่เฉพาะพลเมืองกรีกที่เป็นเสรีชนซึ่งเป็นเพียงคนส่วนน้อยเท่านั้น แม้แต่สตรีและเด็กที่เป็นเสรีชนเองก็ยังไม่มีความเสมอภาคใด ๆ ในส่วนของคนต่างด้าวและทาสนั้นไม่มีสิทธิเช่นนี้เลย อริสโตเติลกล่าวถึงพวกทาสว่าเป็นเสมือนเครื่องจักร ถือเป็นส่วนหนึ่งของเครื่องยนต์กลไกในการทำงานให้กับรัฐ คนต่างด้าวและทาสไม่มีสิทธิฟ้องร้องคดีด้วยตนเอง จะทำได้เพียงร้องขอให้พลเมืองเอเธนส์ซึ่งเป็นผู้อุปถัมภ์เป็นผู้ฟ้องร้องคดีแทนให้เท่านั้น

ในขณะที่นครรัฐกรีกมีความเจริญรุ่งเรืองทางการค้ามากขึ้น ได้มีความเคลื่อนไหวเรียกร้องให้มีการปฏิรูปสังคม ยิ่งในขณะนั้นประมาณปี 638 – 559 ก่อนคริสต์ศักราช ผู้ปกครองนครรัฐเอเธนส์คือ โซลอน (Solon) ได้ออกกฎหมายพิทักษ์สิทธิและผลประโยชน์หลายประการของชนชั้นผู้ยากไร้ และให้สิทธิในทางการเมืองเพิ่มขึ้นในการควบคุมและจำกัดอำนาจของชนชั้นปกครอง จะเห็นได้ว่า สิทธิของราษฎรผู้ยากไร้ได้รับการรับรองและคุ้มครองมากขึ้น แต่ยังมีข้อจำกัดเมื่อเทียบกับสิทธิต่าง ๆ ของพลเมืองกรีกที่เป็นเสรีชน

ในเวลาใกล้เคียงกับอารยธรรมกรีก ได้เกิดอารยธรรมโรมันขึ้นบนคาบสมุทรอิตาลี แนวความคิดในเรื่องสิทธิธรรมชาติและความสะดวกสบายของชาวโรมันซึ่งได้รับอิทธิพลจากแบบอย่างของชาวกรีกได้ขยายขอบเขตของสิทธิต่าง ๆ ออกไปทั้งในทางความคิดและในทางปฏิบัติ ในราวศตวรรษที่ 4 ก่อนคริสตกาล นักปราชญ์กลุ่มสโตอิก (Stoics) เป็นพวกแรกที่เข้าเกี่ยวข้องกับทฤษฎีกฎธรรมชาติ โดยได้รับแนวความคิดมาจากเพลโตและอริสโตเติล พวกเขาเชื่อว่าทั้งพระเจ้าและมนุษย์ทุกคนต่างอยู่ภายใต้กฎของธรรมชาติเดียวกัน ดังนี้ “ธรรมชาติเป็นระบบกฎเกณฑ์ที่เป็นสากล กฎหมายธรรมชาติเป็นสิ่งที่อยู่เหนือพระเจ้าและมนุษย์ โลกอยู่ภายใต้การปกครองของรัฐบาลศักดิ์สิทธิ์ คือ พระเจ้าซึ่งมีเหตุผล และมนุษย์ก็เป็นผู้ที่มีเหตุผลเช่นเดียวกับพระเจ้า โดยนัยนี้ พวกสโตอิกได้เสนอแนวความคิดในเรื่องพลเมืองสากลและความสะดวกสบายตามธรรมชาติ กล่าวคือ สังคมมนุษย์เป็นสังคมที่สืบเนื่องมาจากธรรมชาติ ทุกคนอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์เดียวกันคือ กฎของโลกอันมีที่มาจากประเพณีอย่างหนึ่งกับที่มาจากเหตุและผลอีกอย่างหนึ่ง กฎของเหตุและผลมีความสำคัญกว่ากฎของจารีตประเพณี มนุษย์จึงถูกควบคุมให้อยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ของธรรมชาติเดียวกันและอย่างเท่าเทียมกัน

### 3. ซิเซโร (Cicero) 106 – 43 ปีก่อนคริสต์ศักราช

ซิเซโร ได้กล่าวถึงกฎหมายธรรมชาติตามแนวคิดของสำนักสโตอิกไว้ว่า “มีกฎหมายที่แท้จริงอยู่ประเภทหนึ่ง คือ เหตุผลที่ถูกต้องสอดคล้องกับธรรมชาติ แม้ชานไป ในสรรพสิ่งที่มีชีวิตทั้งปวง มีผลใช้ได้ถาวรตลอดกาล ไม่มีการเปลี่ยนแปลง เป็นกฎหมายที่บังคับให้มนุษย์ต้องปฏิบัติหน้าที่ ห้ามกระทำชั่ว และคอยเหนี่ยวรั้งให้พ้นจากความชั่ว สุจริตชนย่อมไม่เพิกเฉยต่อบทบัญญัติและข้อห้ามของกฎหมายนี้ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงใด ๆ ต่อกฎหมายนี้จะกระทำมิได้ ไม่ว่าจะกระทำโดยสภาเซเนตหรือโดยประชาชน ก็มีอาจได้รับการยกเว้นที่จะไม่ต้องเคารพข้อบังคับกฎหมายนี้ กฎหมายนี้จะไม่เป็นอย่างหนึ่งที่กรุงเอเธนส์และเป็นอีกอย่างหนึ่งที่กรุงโรม แต่จะเป็นกฎหมายที่ใช้บังคับกับทุกชาติและทุกยุคสมัย”

คำกล่าวของซิเซโร เป็นการยืนยันถึงหลักการของแนวความคิดในเรื่องกฎหมายธรรมชาติ โดยที่พระเจ้าเป็นผู้สร้างกฎอันเป็นสากลขึ้นมาเพื่อปกครองโลก ถือเป็นหลักธรรมนุญ

ของโลก กฎหมายดังกล่าวมีความถูกต้องและสอดคล้องกับธรรมชาติของมนุษย์ซึ่งมีเหตุผลและมีธรรมชาติที่จะอยู่ร่วมกันเป็นสังคม กฎนี้จะเป็นอย่างเดียวกันสำหรับมนุษย์ทุกชาติทุกภาษา ใช้ได้กับทุกคนและทุกสถานที่ กฎใดก็ตามที่มนุษย์สร้างขึ้นให้ขัดแย้งกับกฎนี้จะต้องถูกยกเลิกไม่อาจใช้ได้อีกต่อไป

เนื่องจากกฎหมายต่าง ๆ ที่ชาวโรมันใช้อยู่ยังมีได้มีการบัญญัติไว้อย่างชัดเจนแน่นอน จึงได้มีการเรียกร้องให้มีการจัดทำกฎหมายที่เป็นลายลักษณ์อักษรขึ้น และได้ประกาศใช้ในปี 450 ก่อนคริสต์ศักราช มีชื่อว่ากฎหมาย 12 โต๊ะ (Law of the Twelve Tables) โดยศึกษาจากแบบอย่างของกฎหมายโซลอนของกรีกและอิทธิพลจากปรัชญาสำนักสโตอิก (Stoics) หลักการของกฎหมายดังกล่าววางอยู่บนพื้นฐานของกฎหมายธรรมชาติ (Natural Laws) โดยถือว่ากฎหมายคือ สิ่งที่พระเจ้ามอบให้กับมนุษย์ซึ่งสามารถใช้ได้กับทุกคนและทุกรัฐโดยเสมอภาค

หลักการในกฎหมายสิบสองโต๊ะ ให้การยอมรับในเรื่องสิทธิต่าง ๆ ของพลเรือนโรมัน ชาวโรมันทุกคนถือว่าเสมอภาคกันตามกฎหมาย เน้นความเท่าเทียมกันของชายและหญิง ตลอดจนส่งเสริมสิทธิของสตรีและเด็ก อย่างไรก็ตาม ทาสยังมิได้รับการยอมรับให้มีสิทธิเท่าเทียมกับชาวโรมัน แต่ยังคงได้รับการคุ้มครองในลักษณะของทาส กล่าวคือ มีสิทธิได้รับค่าเสียหายในกรณีที่ได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม การทรมานผู้ต้องหาเพื่อได้รับสารภาพเป็นสิ่งต้องห้าม ผู้ต้องหาทุกคนถือเป็นผู้บริสุทธิ์จนกว่าจะได้รับการพิสูจน์ว่าได้กระทำผิดจริง เป็นที่ยอมรับกันต่อมาว่ากฎหมายฉบับดังกล่าว ถือเป็นประกาศสิทธิมนุษยชนของชาวโรมัน<sup>36</sup>

## 2) สิทธิมนุษยชนสมัยกลาง

สมัยกลาง ได้แก่ ช่วงระยะเวลาระหว่างคริสต์ศตวรรษที่ 5 ถึงคริสต์ศตวรรษที่ 15 เป็นช่วงเวลาที่สำคัญที่มีอิทธิพลครอบงำความคิดและวิถีชีวิตของมนุษย์หรือเรียกได้ว่าเป็นยุคแห่งศรัทธา เป็นยุคที่ศาสนจักรมีบทบาทและอิทธิพลต่อชีวิต ทัศนคติ และความนึกคิดของคนตั้งแต่เกิดจนตาย แนวความคิดเรื่องกฎหมายธรรมชาติตกอยู่ภายใต้จิตสำนึกในทางศาสนา และถูกตีความไปตามประเพณีของวิชาเทววิทยาในด้าน โครงสร้างทางสังคมนั้นมนุษย์ถูกแบ่งออกเป็น 3 ชั้น ได้แก่ พระ มีหน้าที่ทางศาสนา ทางกฎหมาย และการกุศล นักรบ และนักการเมือง ซึ่งได้แก่ขุนนางและเจ้าศักดินา มีหน้าที่ปกป้องพระและผู้ใช้แรงงาน และชนชั้นต่ำสุดคือผู้ใช้แรงงาน มีหน้าที่ผลิตอาหารให้กับรัฐ

<sup>36</sup> อังแล้ว เจริญธรรมที่ 32, น. 30 - 36.



## คำสอนในคริสต์ศาสนา

การปกครองในยุคกลางมีลักษณะกระจายกันมาก ต่างฝ่ายต่างรบพุ่งกันเองเกิดความไม่สงบเรียบร้อยและการไม่เคารพกฎหมาย ประชาชนต่างอยู่ด้วยความหวาดกลัวและเป็อหน่าย ท่ามกลางความวุ่นวายและความไม่แน่นอนในช่วงที่จักรวรรดิโรมันตะวันตกกำลังจะล่มสลาย ชาวโรมันประสบกับสภาวะความสับสน ขาดที่ยึดเหนี่ยวจิตใจ สถานะของผู้คนในสังคมมีความแตกต่างกันอย่างมาก ทาสและคนยากจนถูกกดขี่ เอารัดเอาเปรียบ ผู้คนหมดหวังในชีวิต คริสต์ศาสนาได้ถือกำเนิดขึ้นในยุคนี้ โดยมีคำสอนที่เน้นในเรื่องความรักความเสมอภาคของมนุษย์และการจำกัดอำนาจของรัฐ ดังนี้

### 1. คำสอนเรื่องความเสมอภาค

ในยุคกลางนี้ เป็นยุคที่ความไม่เท่าเทียมกันของมนุษย์ปรากฏให้เห็นอยู่ทั่วไป มนุษย์ถูกแบ่งออกเป็นชาวโรมันผู้มีอารยธรรมกับผู้อื่นที่มีเชื้อชาวโรมันซึ่งถือเป็นพวกป่าเถื่อน ชาวฮิวผู้ซึ่งได้รับเลือกจากพระเจ้ากับผู้อื่นที่พระเจ้ามิได้ทรงเลือกซึ่งถือเป็นพวกที่ต่ำกว่า และการแบ่งแยกเป็นชนชั้นเสรีชนกับทาส ศาสนาคริสต์มีคำสอนว่า มนุษย์ทั้งหลายที่ถือกำเนิดมานั้น ต่างถือว่าเป็นบุตรของพระเจ้าด้วยกันทุกคน จึงมีความเสมอภาคและเท่าเทียมกันในสายตาพระเจ้า นอกจากนี้ เซนต์พอล (St. Paul) สาวกศิษย์คนสำคัญคนหนึ่งได้กล่าวเสริมคำสอนของพระเยซูความตอนหนึ่งว่า “ไม่มีทั้งยิวหรือกรีก ไม่มีทั้งเสรีชนหรือทาส ไม่มีทั้งชายหรือหญิง เพราะเจ้าทั้งหลายถือเป็นหนึ่งในพระเยซูคริสต์”

คำสอนของศาสนาคริสต์ในข้อที่ว่ามนุษย์ทุกคนมีความเสมอภาคกัน กล่าวคือ ต่างถือว่าเป็นบุตรของพระบิดาองค์เดียวกัน ดังนั้น จึงไม่ควรมีการแบ่งแยกเป็นชาวฮิวหรือชาวโรมัน ไม่มีชนชั้นเสรีชนหรือทาส มนุษย์ทุกคนเป็นผู้ที่เทียมกันในสายตาของพระเจ้าผู้เป็นเจ้า คำสอนดังกล่าวถือเป็นการกล่าวอ้างสิทธิธรรมชาติซึ่งได้รับมาจากพระเจ้าผู้เป็นเจ้าของอำนาจรัฐและความยุติธรรมของสังคม ถือเป็นรากฐานของแนวความคิดในเรื่องเสรีภาพและความเสมอภาคของมนุษย์ในเวลาต่อมา

### 2. คำสอนเรื่องการจำกัดอำนาจรัฐ

ความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับพลเมืองของรัฐในยุคนี้ ถือว่าพลเมืองเป็นส่วนหนึ่งของรัฐเกิดมาเพื่อเป็นทาสรับใช้รัฐ “ชีวิตของพลเมืองสมัยนั้นผูกพันกับนครโดยสิ้นเชิง ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมใด ๆ กิจกรรมงานใด ๆ พลเมืองจะต้องยึดถือนครเป็นเป้าหมาย... ชีวิตส่วนตัวของพลเมืองต้องอยู่ภายใต้นคร แต่ละนครจะมีพระเจ้าและประเพณีเป็นของตนเอง พลเมืองจะต้องมีพันธะที่จะมีส่วนในการเคารพพระเจ้าและปฏิบัติตามประเพณีนั้น ชีวิตของพลเมืองเกี่ยวพันกับการปกครองนคร โดยเฉพาะต้องให้บริการต่อนคร จะต้องรับใช้นคร

นครอาจจะเรียกร่องสิ่งต่าง ๆ จากพลเมืองได้ ไม่ว่าจะป็นทรัพย์สิน ชีวิต สติปัญญาหรือเวลาของบุคคล ในเวลาสงครามพลเมืองต้องมีภาระหน้าที่ก่อนครเพิ่มมากขึ้น สิ่งเหล่านี้ถือเป็นเรื่องปกติวิสัยและเป็นธรรมชาติ”

ในสมัยนั้น รัฐมีอิทธิพลเหนือพลเมืองโดยสิ้นเชิง พลเมืองจะถูกกำหนดให้มีหน้าที่ผูกพันต่อรัฐเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญเหนือกว่าหน้าที่ส่วนตัวหรือแม้แต่หน้าที่ต่อครอบครัว กล่าวคือ พลเมืองจะต้องยอมศิโรราบต่ออำนาจรัฐในทุกกรณี โดยไม่มีข้อยกเว้น ความตายของโสคราติสเป็นสิ่งยืนยันถึงอำนาจดังกล่าวของรัฐได้เป็นอย่างดี กล่าวคือ โสคราติสเลือกที่จะยอมรับโทษแม้ว่ามีโอกาสที่จะปฏิเสธได้ก็ตาม ในยุคดังกล่าวถือได้ว่ามนุษย์เป็นเพียงทาสของรัฐ มีหน้าที่รับใช้รัฐ ต้องอุทิศทุกสิ่งแม้ชีวิตให้กับรัฐ มีชีวิตอยู่อย่างปราศจากคุณค่าหรือศักดิ์ศรีใด ๆ

แนวความคิดในเรื่องการจำกัดอำนาจรัฐนั้น ไม่ปรากฏแน่ชัดในคำสอนของคริสต์ศาสนว่าได้มีการกล่าวถึงไว้โดยตรง แนวความคิดดังกล่าวถือเป็นการแปลคำสอน โดยบรรดาสานุศิษย์ของพระเยซูที่สำคัญ ได้แก่ เซนต์ แอม โบรส และเซนต์ ออกุสติน

### 3. เซนต์ แอม โบรส (St. Ambrosse) คริสต์ศตวรรษที่ 4

เซนต์ แอม โบรส สานุศิษย์คนสำคัญของพระเยซูได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องอำนาจรัฐไว้ว่า “มนุษย์และรัฐเป็นสิ่งที่พระเจ้าผู้เป็นเจ้าของทรงสร้างขึ้นด้วยอำนาจของพระองค์ ผู้ปกครองรัฐต้องได้รับการเชื้อฟัง ศาสนจักรมีอำนาจที่จะพิพากษาคริสเตียนทุกคนรวมทั้งกษัตริย์หรือผู้ปกครองด้วย เพราะคริสเตียนทุกคนต่างถือเป็นบุตรของพระเจ้าและอยู่ภายใต้ศาสนจักรเดียวกัน รัฐควรมีอำนาจเฉพาะเรื่องการปกครองบ้านเมืองไม่ควรเข้าไปเกี่ยวข้องกับเรื่องของศาสนจักร”

ความเห็นของเซนต์ แอม โบรส ถือได้ว่า เป็นการแบ่งแยกอำนาจของอาณาจักรและศาสนจักรออกจากกัน โดยถือว่าทั้งอาณาจักรและศาสนจักรต่างมีสถานะที่เท่าเทียมกัน และจำกัดอำนาจของอาณาจักรหรือผู้ปกครองให้มีขอบเขตเฉพาะเรื่องของอาณาจักร ส่วนกิจการทางศาสนาให้ถือเป็นเรื่องของศาสนจักรเท่านั้น

### 4. เซนต์ ออกุสติน (St. Augustine) คริสต์ศตวรรษที่ 5

เซนต์ ออกุสติน สานุศิษย์คนสำคัญของพระเยซู ได้เสนอแนวความคิดเรื่องการแบ่งแยกอำนาจของอาณาจักรและศาสนจักรไว้ในหนังสือชื่อ อาณาจักรของพระเจ้า (City of God) โดยกล่าวว่า “ส่วนประกอบของมนุษย์มี 2 สิ่ง ได้แก่ ร่างกายและวิญญาณ มนุษย์เป็นผู้แสวงหาความสุขทั้งทางโลกและทางวิญญาณ ความสุขทางวิญญาณหาได้ในอาณาจักรของพระเจ้าซึ่งมีแต่ความสุข ส่วนความสุขทางร่างกายหาได้ในอาณาจักรโลก (City of the World) ซึ่งเป็นเรื่องของกิเลสตัณหาและเป็นอำนาจฝ่ายต่ำ”

ข้อเขียนของเซนต์ ออกุสติน แสดงให้เห็นว่า ในสังคมมีอาณาจักรอยู่ 2 ประเภท คือ อาณาจักรทางโลกกับอาณาจักรของพระเจ้า อำนาจในการปกครองอาณาจักรมาจากพระเจ้า ถือเป็น การแบ่งแยกศาสนจักรกับอาณาจักรออกจากกัน โดยถือว่าศาสนจักรอยู่สูงกว่าและมีอำนาจเหนือ อาณาจักร พระจึงเป็นพวกที่มีอิทธิพลและอำนาจมากในสมัยนี้

คำสอนของคริสต์ศาสนาถือว่า มนุษย์ได้ถูกสร้างขึ้นและได้รับอำนาจมาจากพระเจ้า มี รูปแบบเช่นเดียวกับพระองค์ ดังนั้น มนุษย์จึงเป็นสิ่งที่มีความค่าและมีศักดิ์ศรีในตัวเอง พระเจ้าอยู่ เหนือสรรพสิ่งทั้งปวง มีอำนาจเหนืออาณาจักร ด้วยศักดิ์ศรีของมนุษย์ที่พระเจ้ามอบให้ ทำให้มนุษย์ ไม่อาจยอมรับอำนาจรัฐว่ามีอยู่เหนือความเป็นมนุษย์ได้อีกต่อไป

#### 5. เซนต์ โทมัส อควินัส (St. Thomas Aquinas) คริสต์ศักราชที่ 1227 – 1274

เซนต์ โทมัส อควินัส สาธุศิษย์คนสำคัญอีกคนหนึ่งของพระเยซูได้ให้คำนิยามกฎหมาย ธรรมชาติไว้ ดังนี้ “กฎหมายธรรมชาติ คือ เจตจำนงของพระเจ้า พระเจ้าเป็นผู้สร้างโลกและสรรพ สิ่งทั้งปวง รวมทั้งกฎหมายธรรมชาติก่อนที่จะมีรัฐใด ๆ เกิดขึ้นในโลก กฎหมายธรรมชาติเป็นสิ่งที่ อยู่เหนือรัฐ มนุษย์อาจเข้าถึงได้โดยการพิเคราะห์ด้วยเหตุผล”

ในยุคนี้ เป็นที่ถกเถียงกันมากระหว่างความเชื่อในเรื่องเหตุผล (Reason) กับความ ศรัทธา (Faith) ว่าสิ่งใดจะเหนือกว่ากัน เขาได้สืบทอดแนวความคิดของเซนต์แอมโบรส และเซนต์ ออกุสติน ในเรื่องการจำกัดอำนาจรัฐ โดยได้ประสานความเชื่อในเรื่องเหตุผลและศรัทธาเข้าด้วยกัน เขาถือว่ากฎหมายธรรมชาติเป็นกฎหมายศักดิ์สิทธิ์ เป็นสิ่งที่กำหนดความสัมพันธ์ของมนุษย์ ครอบคลุมทั้งโลกมนุษย์และสวรรค์และเป็นสิ่งที่มีความเหนือรัฐ กล่าวคือ รัฐจะบัญญัติกฎหมาย อื่นใดให้ขัดแย้งกับกฎหมายธรรมชาติมิได้ ความคิดในเรื่องการจำกัดอำนาจรัฐทำให้มนุษย์ได้ ตระหนักถึงคุณค่าของตนเอง ถือเป็นรากฐานของความเชื่อในเรื่องปัจเจกชนนิยม (Individualism) ในเวลาต่อมา<sup>37</sup>

#### 3) สิทธิมนุษยชนสมัยใหม่

จากยุคกลางเข้าสู่ตอนต้นของยุคใหม่ เป็นช่วงระยะเวลาของการเปลี่ยนแปลงในหลาย ๆ ด้าน การค้นพบทางวิทยาศาสตร์มีผลต่อพัฒนาการของมนุษย์ ความเชื่อในเรื่องเหตุผลเข้ามาแทนที่ ศรัทธา การใช้เหตุผลที่เป็นวิทยาศาสตร์ทำให้อิทธิพลของศาสนาเสื่อมคลายลง มนุษย์มีความเป็น ตัวของตัวเองมากขึ้น แนวความคิดเรื่องปัจเจกชนนิยม (Individualism) ได้ก่อตัวและพัฒนาขึ้นใน ศตวรรษที่ 17 ความเชื่อในเรื่องเหตุผลของมนุษย์มีมากกว่ากฎของพระเจ้า กฎธรรมชาติเป็นเรื่องของ เหตุผลในทางโลก มีไว้เพื่อปกป้องผลประโยชน์ของบุคคล โทมัส ฮอบส์ และจอห์น ล็อก ได้เสนอ แนวความคิดเรื่องสภาวะตามธรรมชาติและสัญญาประชาคม ดังนี้

<sup>37</sup> ฮ้างแล้ว เชนเจอร์รที่ 32, น. 36 – 41.

### 1. โทมัส ฮอบส์ (Thomas Hobbs) คริสต์ศักราชที่ 1588 – 1679

โทมัส ฮอบส์ ปรัชญาเมธีชาวอังกฤษ ได้กล่าวถึงสภาวะตามธรรมชาติของมนุษย์ไว้ในหนังสือชื่อ Leviathan ความว่า “ในสภาวะที่ยังไม่มีสังคม มนุษย์มีชีวิตอยู่ในธรรมชาติด้วยความหวาดกลัว เห็นแก่ตัว และชอบใช้ความรุนแรง เป็นสภาวะของอนาธิปไตยด้วยความจำเป็นเพื่อที่จะหลีกเลี่ยงจากสภาวะอันเลวร้าย มนุษย์จึงได้รวมตัวกันขึ้นเป็นสังคม และทำความตกลงมอบสิทธิธรรมชาติทั้งหลายของตนให้กับรัฐเป็นผู้ควบคุมดูแล เพื่อไม่ให้เกิดสภาวะที่เป็นอนาธิปไตยได้อีก”

ตามความคิดของฮอบส์ มนุษย์เป็นผู้ที่เห็นแก่ตัวและโหดร้าย สังคมมีแต่ความขัดแย้ง มีสภาวะที่เป็นอนาธิปไตย มนุษย์จำเป็นต้องสละสิทธิธรรมชาติของตนที่มีอยู่ทั้งสิ้นให้กับรัฐ เพื่อให้รัฐจะได้มีอำนาจอย่างเต็มที่ในการควบคุมสภาวะธรรมชาติ และเพื่อให้มนุษย์รอดพ้นจากสภาวะการฉ้อโกงที่เลวร้าย โดยต่างทำสัญญายอมสละสิทธิเสรีภาพของตนมอบให้กับรัฐและต้องการพรรัฐผู้รับมอบอำนาจไปจากตน ข้อตกลงดังกล่าวนี้เรียกว่า สัญญาประชาคม (Leviathan) ซึ่งจะก่อให้เกิดรัฐที่มีอำนาจอย่างสมบูรณ์และเด็ดขาด (Absolute Power)<sup>38</sup>

### 2. จอห์น ล็อก (John Locke) คริสต์ศักราชที่ 1632 – 1704

จอห์น ล็อก ปรัชญาเมธีชาวอังกฤษ ได้เสนอความคิดเรื่องสภาวะธรรมชาติสัญญาประชาคมไว้ในหนังสือชื่อ The Second Treaties of Government ความว่า “มนุษย์ในสภาวะธรรมชาตินั้นเป็นสภาวะแห่งสันติสุข ต่างช่วยเหลือเกื้อกูลกัน มีความเสมอภาคและเป็นอิสระ มีสิทธิที่สำคัญ 3 ประการ คือ สิทธิในชีวิต อิสระภาพ และทรัพย์สิน ภายใต้การควบคุมของกฎแห่งธรรมชาติ การล่วงละเมิดสิทธิที่มนุษย์มีอยู่ตามธรรมชาติจะถูกลงโทษโดยการแก้แค้นทดแทนจากผู้เสียหายหรือญาติมิตรของผู้เสียหาย” การลงโทษในสภาวะธรรมชาตินี้ มีลักษณะเป็น “ความยุติธรรมส่วนตัว (Private Justice)”

ตามความคิดของล็อก สภาวะธรรมชาติของมนุษย์นั้น มนุษย์เป็นผู้ที่มีจิตใจงดงาม มีความเท่าเทียมกัน และมีเสรีภาพอย่างเต็มที่ แต่สังคมมนุษย์เป็นสังคมที่ขาดระเบียบทางการเมืองขาดองค์กรที่ทำหน้าที่ควบคุมดูแลผู้ล่วงละเมิดสิทธิธรรมชาติของผู้อื่น มนุษย์จำเป็นต้องสละสิทธิในการบังคับใช้กฎธรรมชาติด้วยตนเอง และยินยอมอยู่ใต้อำนาจรัฐซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ป้องกันชีวิต เสรีภาพ และทรัพย์สินของประชาชน แต่มนุษย์ไม่ได้สละสิทธิทั้งหมดให้กับสังคม คงไว้เฉพาะสิทธิเสรีภาพบางส่วนเพื่อความผาสุกร่วมกัน แต่ยังคงรักษาสิทธิธรรมชาติอื่นเอาไว้ รัฐจึงมีอำนาจอย่างจำกัดตามที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น หากใช้อำนาจเกินขอบเขตหรือเป็นการล่วงละเมิดสิทธิของประชาชน ประชาชนย่อมมีสิทธิโดยชอบธรรมที่จะล้มล้าง และจัดตั้งรัฐบาลขึ้นมาใหม่ได้

<sup>38</sup> อังแล้ว เจริญธรรมที่ 32, น. 41 – 43.

ในศตวรรษที่ 18 แนวความคิดเรื่องปัจเจกชนนิยม (Individualism) ได้แพร่หลายออกไป จุดเด่นของความคิดในยุคนี้อยู่ที่ว่าปัจเจกบุคคล คือ เจ้าของสิทธิธรรมชาติ เป็นผู้กำหนดวิถีทางของตนเอง ผลประโยชน์ส่วนบุคคลมีความสำคัญกว่าประโยชน์ของสาธารณะ บุคคลสามารถที่จะเรียกร้องสิทธิต่อรัฐหรือต่อต้านอำนาจรัฐได้ มนุษย์ถือว่าเสมอภาคกันภายใต้กฎหมายในความหมายสองประการคือ ไม่มีความแตกต่างในเรื่องเพศ ชาติกำเนิด สีผิว ตลอดจนศาสนาและเสมอภาคในโอกาสที่จะแข่งขันในการประกอบอาชีพการงาน ฌอง ฌาค รูสโซ และมองเตสกีเออ ปราชญ์ชาวฝรั่งเศส เป็นผู้ที่มีอิทธิพลต่อการแพร่หลายของแนวความคิดในเรื่องดังกล่าว<sup>39</sup>

### 3. ฌอง ฌาค รูสโซ (Jean Jacques Rousseau) คริสต์ศักราชที่ 1712 – 1778

ฌอง ฌาค รูสโซ ปราชญ์ชาวฝรั่งเศส ได้เสนอความคิดเรื่องสภาวะธรรมชาติและสัญญาประชาคมไว้ในหนังสือชื่อ The Social Contract โดยกล่าวว่า “สภาวะธรรมชาติของมนุษย์เป็นสภาวะที่มีความสุขอย่างสิ้นเหลือ มนุษย์โดยธรรมชาติแล้วเป็นคนดี แต่เนื่องจากสิ่งแวดล้อมที่ไม่ดี ซึ่งได้แก่ ความแตกต่างในทรัพย์สิน สถานะทางสังคมและการศึกษาทำให้มนุษย์กลายเป็นคนไม่ดี มนุษย์จึงมีเสรีภาพในการคัดเลือกรัฐบาลที่ดีและมีสิทธิล้มล้างได้หากเป็นรัฐบาลที่ทำให้ประชาชนขาดความสุข ซึ่งถือเป็นสิทธิที่เขามีอยู่เดิมตามธรรมชาติ”

ตามความคิดของรูสโซ โดยธรรมชาติมนุษย์เป็นคนดีและมีความสุข มีความต้องการสิ่งต่าง ๆ น้อยมาก ต่อมาเมื่อเกิดการถือครองกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินขึ้นจึงเป็นที่มาของความไม่เสมอภาคของมนุษย์และสังคมที่ไม่เป็นธรรม มนุษย์จึงต้องหารูปแบบการปกครอง

ใหม่ที่เกิดจากความยินยอมพร้อมใจของมนุษย์เอง มิใช่การใช้กำลังบังคับความยินยอมนี้เองที่ก่อให้เกิดสัญญาประชาคมขึ้น โดยถือเป็นเจตนารมณ์ร่วมกันของสังคม มนุษย์จึงมีสิทธิโดยธรรมชาติในการคัดเลือกและเปลี่ยนแปลงรัฐบาลเพื่อให้ได้รัฐบาลที่ดีทำหน้าที่พิทักษ์สิทธิของประชาชน คำขวัญที่แพร่หลายในยุคนี้คือ เสรีภาพ เสมอภาค และภราดรภาพ

ปราชญ์ชาวฝรั่งเศสอีกผู้หนึ่งที่มีชื่อเสียงร่วมสมัยเดียวกับรูสโซคือ มองเตสกีเออ (Montesquieu) ได้เสนอแนวความคิดในการจัดระบบสิทธิธรรมชาติให้มีประสิทธิภาพไว้ในหนังสือชื่อ “เจตนารมณ์แห่งกฎหมาย” (Spirit of Law) กล่าวคือ เขาได้เสนอให้มีการแบ่งแยกอำนาจปกครอง โดยแบ่งอำนาจดังกล่าวออกเป็น 3 ส่วน คือ อำนาจนิติบัญญัติ อำนาจบริหาร และอำนาจตุลาการ โดยให้อำนาจทั้งสามสามารถถ่วงดุลและตรวจสอบกันเองได้ ซึ่งถือเป็นการจำกัดอำนาจรัฐมิให้ตกอยู่กับบุคคลคนเดียว ระบบการแบ่งแยกอำนาจของสถาบันทั้ง 3 นี้ จะก่อให้เกิดคุณภาพทางสังคมเป็นหลักประกันในการก่อให้เกิดเสรีภาพของประชาชนได้ นับเป็นหลักการที่

<sup>39</sup> อ้างแล้ว เชิงอรรถที่ 32, น. 43 – 44.

สำคัญประการหนึ่งของระบอบประชาธิปไตยในปัจจุบัน นอกจากนี้ มองเตสกิเยอยังสนับสนุนให้มีการปกครองในรูปแบบที่มีรัฐธรรมนูญอีกด้วย

ในช่วงศตวรรษที่ 18 ลัทธิปัจเจกชนนิยมและเสรีนิยมได้แพร่หลายเข้าไปในหมู่นักเศรษฐศาสตร์เป็นเหตุให้เกิดลัทธิเสรีนิยมทางเศรษฐกิจขึ้นประกอบกับในปลายศตวรรษที่ 18 ถึงกลางศตวรรษที่ 19 ได้เกิดการปฏิวัติอุตสาหกรรมขึ้นในยุโรป มีการผลิตสินค้าอุตสาหกรรมต่าง ๆ เกิดขึ้นมากมาย ในการผลิตสินค้าถือว่ามนุษย์เป็นเพียงแรงงานหรือปัจจัยที่ใช้ในการผลิตเท่านั้น ศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ถูกละเลย สภาพชีวิตของคนงานในโรงงานถูกเอารัดเอาเปรียบ มีการกดขี่แรงงานผู้หญิงและเด็ก สภาพแวดล้อมในโรงงานเลวร้ายมาก สลัมในเขตเมืองและในเขตอุตสาหกรรมเกิดขึ้นมากมาย คาร์ล มาร์กซ์ ปรัชญาเมธีชาวเยอรมัน ได้ถือกำเนิดขึ้นในยุคนี้<sup>40</sup>

#### 4. คาร์ล มาร์กซ์ (Carl Marx) คริสต์ศักราชที่ 1818 – 1883

คาร์ล มาร์กซ์ ปรัชญาเมธีชาวเยอรมัน ได้เสนอแนวความคิดแบบสังคมนิยมไว้ในคำประกาศลัทธิคอมมิวนิสต์ (The Communist Manifesto) ความว่า “เนื่องจากความจำเป็นในทางเศรษฐกิจคือ การผลิต ทำให้มนุษย์ต้องมาอยู่ร่วมกัน และมีความสัมพันธ์ต่อกัน ซึ่งจะช่วยให้เปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมให้เข้ากับความต้องการของมนุษย์เอง การที่มนุษย์จะพัฒนาสังคมได้อย่างสมบูรณ์ก็ด้วยการมีสัมพันธ์กับผู้อื่นอย่างมีเหตุผล กล่าวคือ เป็นความร่วมมือของคนในสังคมนิยมที่ไร้ชนชั้น”

มาร์กซ์ปฏิเสธแนวความคิดแบบปัจเจกชนนิยม ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของลัทธิเสรีนิยมประชาธิปไตย เขาให้ความสำคัญต่อส่วนรวมมากกว่าส่วนบุคคล โดยมองว่าปัจเจกชนถือเป็นเพียงหน่วยย่อยของสังคม มีสิทธิต่าง ๆ ได้โดยผ่านการประสานประโยชน์ชุมชนในสังคม สังคมจะรับประกันความเสมอภาคของผู้ที่อยู่ในชุมชนนั้น สังคมคอมมิวนิสต์จึงเป็นสังคมที่ปัจเจกชนมีความสัมพันธ์ต่อกันในลักษณะที่เท่าเทียมกัน ทุกคนมีเสรีภาพอย่างแท้จริงในการตัดสินใจของส่วนรวมร่วมกันและในการพัฒนาตนเอง ลัทธิมาร์กซ์ (Marxism) นี้ มีอิทธิพลอย่างมากต่อแนวความคิดเรื่องสิทธิมนุษยชนในกลุ่มประเทศสังคมนิยมในเวลาต่อมา<sup>41</sup>

#### เอกสารทางประวัติศาสตร์เกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิของบุคคล

แนวความคิดในเรื่องกฎหมายธรรมชาติและสิทธิธรรมชาตินี้ได้ถ่ายทอดจากบรรดานักปราชญ์ไปสู่ผู้ว่าการเมืองและประชาชนทั่วไป จนทำให้เกิดปฏิกิริยาทางการเมืองเพื่อต่อต้านและจำกัดอำนาจของกษัตริย์และผู้มีอำนาจปกครองสำคัญหลายครั้ง และแต่ละครั้งก็ได้มีการจัดทำเอกสารรับรองสิทธิของบุคคลให้เป็นที่แน่นอน

<sup>40</sup> อ้างแล้ว เจริญธรรมที่ 32, น. 44 – 46.

<sup>41</sup> อ้างแล้ว เจริญธรรมที่ 32, น. 46.

การกระทำดังกล่าวนี้เกิดขึ้นในรูปแบบต่าง ๆ เช่น โดยการปฏิวัติหรือการประกาศอิสรภาพของดินแดนที่อยู่ใต้การปกครองของประเทศอื่น หรือในบางกรณีผู้มีอำนาจปกครองก็ได้มีเจตนาจะให้การรับรองสิทธิแก่ประชาชนไว้เป็นหลักฐานด้วยตนเอง ดังเช่นการจัดทำมหากฎบัตรแมกนาคาร์ตา, การประกาศอิสรภาพของมลรัฐอาณานิคมในทวีปอเมริกา, การปฏิวัติใหญ่ในฝรั่งเศส ค.ศ. 1789 หรือศิลาจารึกของพ่อขุนรามคำแหง เป็นต้น ซึ่งจะขอกล่าวถึงสิ่งเหล่านี้ต่อไปเป็นลำดับ คือ

### มหากฎบัตรแมกนาคาร์ตา

เอกสารทางประวัติศาสตร์ซึ่งแสดงถึงการคุ้มครองสิทธิของบุคคลที่มีชื่อเสียงทั่วโลก และสมควรกล่าวถึงในอันดับแรกก็คือ แมกนาคาร์ตา (Magna Carta) ของอังกฤษ

มูลเหตุที่มีการจัดทำเอกสารฉบับนี้ คือ ในสมัยของพระเจ้าจอห์น (John) แห่งอังกฤษ พระองค์เกิดขัดแย้งกับพวกพระและขุนนาง เพราะว่าพระองค์ใช้อำนาจเกินขอบเขตไป พวกพระและขุนนางจึงบังคับให้พระองค์ลงพระปรมาภิไธยในเอกสารฉบับหนึ่ง เมื่อ ค.ศ. 1215 ซึ่งเรียกกันว่า “GREAT CHARTER” หรือมหากฎบัตรแมกนาคาร์ตา (Magna Carta) อันเป็นเอกสารที่ให้ความคุ้มครองสิทธิเสรีภาพแก่ราษฎรชาวอังกฤษ โดยมีบทบัญญัติรวมทั้งสิ้น 63 ข้อ ข้อความที่สำคัญก็คือ

1. พระมหากษัตริย์จะเก็บภาษีโดยไม่ได้รับความยินยอมจากที่ประชุมพวกนักบวชและพวกบารอนชั้นสูงหาได้ไม่ บทบัญญัตินี้ได้วางหลักการที่ว่า “ไม่มีการเก็บภาษีถ้าไม่มีผู้แทน (No Taxation without representation)”

2. การลงโทษใช้กฎหมายหรือการยกเว้น ไม่ใช้กฎหมายบังคับแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง จะกระทำมิได้ (Equality before the law)

3. บุคคลใดจะถูกจับกุมกักขังขังขังไว้ หรือริบทรัพย์หาได้ไม่ เว้นเสียแต่จะได้รับการพิจารณาโดยบุคคลชั้นเดียวกับเขา (HIS PEERS) และตามกฎหมายบ้านเมือง

บทบัญญัติข้อหลังสุดนี้ทำให้เกิดหลักเสรีภาพส่วนบุคคล (Personal Liberty) และทำให้เกิดวิธีการที่เรียกว่า “HABEAS CORPUS” ซึ่งเป็นที่นิยมกันในปัจจุบันว่าเป็นวิธีการคุ้มครองเสรีภาพของบุคคลได้เป็นอย่างดี ทำให้เกิดระบบการพิจารณาคดีโดยจюри ซึ่งเป็นบุคคลชั้นเดียวกับเขา (Trial by jury of equal)

ใน ค.ศ. 1689 รัฐสภาของอังกฤษได้ตราเอกสารเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิของประชาชนขึ้นฉบับหนึ่งเรียกว่า “The English Bill of Rights” เอกสารฉบับนี้รับรองสิทธิของประชาชนในอันที่จะได้รับการพิจารณาคดีโดยจюри และกำหนดว่าในศาลทุกแห่งจะไม่มีเรียก

หลักประกันที่ใช้ในการประกันตัวมากเกินไป จะไม่มีการลงโทษที่หนักเกินไป และไม่มีการลงโทษที่ทำให้ได้รับความทรมานอย่างโหดร้ายและผิดปกติธรรมดา เป็นต้น

### The Declaration of Independence

เอกสารทางประวัติศาสตร์ที่มีชื่อเสียงทางด้านคุ้มครองสิทธิของบุคคล อีกลฉบับหนึ่งก็คือ The Declaration of Independence แห่งสหรัฐอเมริกา

มูลเหตุที่มีการประกาศเอกสารฉบับนี้ก็เนื่องจากบรรดามลรัฐอาณานิคมต้องการเป็นเอกราช ไม่ยอมขึ้นกับอังกฤษอันเป็นเมืองแม่ อังกฤษจึงส่งกำลังทหารมาปราบปราม เป็นเหตุให้เกิดสงครามระหว่างทหารอังกฤษกับทหารของบรรดามลรัฐอาณานิคม

เมื่อสงครามดำเนินมาได้ประมาณหนึ่งปี มลรัฐอาณานิคม 13 มลรัฐของสหรัฐอเมริกา ก็ได้ประกาศเอกสารฉบับนี้เมื่อวันที่ 4 เดือนกรกฎาคม ค.ศ. 1776 ซึ่งมีข้อความที่รับรองสิทธิของประชาชนอย่างชัดเจน ดังจะเห็นได้จากวรรคสองมีข้อความว่า “เราถือความจริงซึ่งได้ประจักษ์แก่ตัวเองแล้วว่า มนุษย์เราเกิดมาย่อมเท่าเทียมกัน และต่างก็ได้รับสิทธิบางประการซึ่งไม่อาจโอนให้แก่กันได้มาจากพระเจ้า กล่าวคือ สิทธิในชีวิต สิทธิในเสรีภาพและสิทธิในการแสวงหาความสุขและเพื่อที่จะป้องกันสิทธิเหล่านี้ จึงได้จัดตั้งขึ้นซึ่งรัฐบาลได้รับอำนาจอันชอบธรรมด้วยความยินยอมของประชาชนผู้อยู่ใต้การปกครอง เมื่อเป็นเช่นนี้หากรัฐบาลดำเนินการปกครองไปในทางที่เป็นปรปักษ์ต่อหลักการดังกล่าวเมื่อใด เมื่อนั้นก็เป็นสิทธิของประชาชนที่จะเปลี่ยนแปลงหรือเลิกล้มรัฐบาลนั้นเสียได้ และกลับสถาปนารัฐบาลใหม่ขึ้นตามที่เห็นว่าจะทำให้เขาได้รับความปลอดภัยและยังความผาสุกให้เกิดขึ้นมากที่สุด...”

ครั้นเมื่อสงครามระหว่างบรรดามลรัฐอาณานิคมของสหรัฐอเมริกากับอังกฤษได้สิ้นสุดลงก็ได้มีการจัดทำรัฐธรรมนูญแห่งสหรัฐอเมริกาขึ้น และได้ประกาศใช้เมื่อปี ค.ศ. 1789 นี้ โดยรับรองสิทธิต่าง ๆ หลายประการด้วยกัน เริ่มแต่อารัมภบทซึ่งได้รับรองหลักการใน The Declaration of Independence และรัฐธรรมนูญฉบับนี้ได้แสดงวัตถุประสงค์ในการร่างไว้ด้วยว่า “เราประชาชนแห่งสหรัฐ เพื่อที่จะจัดตั้งสหภาพที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น เพื่อที่จะสถาปนาความยุติธรรม เพื่อที่จะประกันความสงบภายใน เพื่อที่จะทำให้มั่นคงซึ่งเสรีภาพที่ได้รับมาแก่ตัวของเราเองและชนชั้นหลัง จึงได้บัญญัติและสถาปนารัฐธรรมนูญฉบับนี้ไว้สำหรับสหรัฐอเมริกา...” การคุ้มครองสิทธิที่สำคัญ ๆ ก็คือ ห้ามมิให้รัฐสภาพใช้ Writ of Habeas Corpus เว้นแต่ในเวลาเกิดกบฏหรือการก่อกวนความปลอดภัยสาธารณะ ทั้งจะออกกฎหมายลงโทษผู้กระทำผิดโดยมิได้มีการพิจารณาคดีในศาล (Bill of Attainder) หรือออกกฎหมายที่มีผลย้อนหลัง (Expost Facto Law) ไม่ได้ การพิจารณาคดีทุกเรื่องให้กระทำโดยจู้รีเว้นแต่กรณีที่รัฐสภาพลงมติกล่าวโทษ และต้องพิจารณาคดีในมลรัฐที่ได้กระทำ ความผิดนั้น หากมิได้กระทำผิดในมลรัฐใดก็ให้พิจารณา ณ สถานที่ที่กระทำความผิด หรือตามที่



รัฐสภาจะได้กำหนดโดยกฎหมาย ห้ามมิให้ลงโทษผู้ใดฐานกบฏ เว้นเสียแต่ในคำให้การของพยานสองคนจะแสดงออกมาให้เห็นชัดเช่นนั้น หรือจำเลยสารภาพในศาลโดยเปิดเผย พลเมืองของแต่ละมลรัฐได้รับเอกสิทธิ์และความคุ้มกันในมลรัฐอื่น ๆ ด้วย ห้ามศาสนาเป็นเครื่องกำหนดคุณสมบัติในการเข้ารับตำแหน่งหรือการมอบหมายให้ปฏิบัติงานสาธารณะของสหรัฐ เป็นต้น

เมื่อ ค.ศ. 1791 ได้มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงรัฐธรรมนูญสหรัฐอเมริกาอีกหลายข้อเพื่อรับรองสิทธิของประชาชนอเมริกันบางประการ และได้ห้ามมิให้รัฐสภาออกกฎหมายซึ่งเป็นการละเมิดเสรีภาพส่วนบุคคลเช่นว่านี้ ให้ประกันแก่เสรีภาพในทางศาสนา เสรีภาพในการพูด เสรีภาพของหนังสือพิมพ์ เสรีภาพในการชุมนุม เสรีภาพในการร้องเรียนต่อรัฐบาล ห้ามมิให้ศาลวางโทษที่ทารุณและผิดธรรมดา เป็นต้น

ต่อมาเมื่อสหรัฐอเมริกาได้ประกาศเลิกทาสและถือว่าการมีทาสเป็นการกระทำที่ผิดกฎหมายแล้วก็ได้แก้ไขรัฐธรรมนูญห้ามมิให้มีทาสหรือการรับใช้โดยไม่สมัครใจในสหรัฐหรือที่อื่น ๆ อันอยู่ในอำนาจของสหรัฐ เว้นแต่จะเป็นการลงโทษสำหรับความผิดอาญาซึ่งบุคคลนั้นได้ถูกตัดสินว่ากระทำผิด

ค.ศ. 1868 ได้แก้ไขรัฐธรรมนูญรับรองให้พวกทาสมีฐานะเป็นพลเมืองของสหรัฐอเมริกา และได้สิทธิต่าง ๆ ในฐานะเช่นนั้น ด้วย และย้ำว่าสิทธิของพลเมืองสหรัฐในอันที่จะออกเสียงเลือกตั้งจะถูกปฏิเสธหรือตัดทอนโดยสหรัฐหรือมลรัฐใด ๆ โดยคำนึงถึงเชื้อชาติผิว หรือการเป็นทาสมาก่อนไม่ได้ The Declaration of the Rights of Man and the Citizen (Declaration des Droits de l' Homme et du Citoyen)

เอกสารฉบับนี้ได้ถูกประกาศใช้เมื่อปี ค.ศ. 1789 และเป็นเอกสารสำคัญอีกฉบับหนึ่งที่รับรองสิทธิของมนุษยชน

### การปฏิวัติใหญ่ ค.ศ. 1789

เมื่อพระเจ้าหลุยส์ที่ 16 (Louis XVI) ขึ้นครองราชย์ พระองค์เป็นกษัตริย์ที่มีลักษณะส่วนตัว อ่อนแอ ประกอบกับขณะนั้นฝรั่งเศสมีปัญหาภายในเรื้อรังมานาน จนในที่สุด ปัญหาภายในประเทศก็ได้กดดันให้ชาวฝรั่งเศสก่อการปฏิวัติใหญ่ขึ้นเมื่อวันที่ 14 กรกฎาคม ค.ศ. 1789 มีการทำลายคุกบาสติลอันเป็นที่คุมขังนักโทษการเมือง และเป็นสัญลักษณ์ของการลงโทษตามอำเภอใจของกษัตริย์ จักรกษัตริย์ ราชนินี และพวกขุนนางประหารชีวิตเป็นจำนวนมากแล้วยกเลิกระบอบสังคมแบบฟิวดัลเสีย

ต่อมาเมื่อวันที่ 27 สิงหาคม ค.ศ. 1789 สมัชชาแห่งชาติของฝรั่งเศสก็ได้ประกาศใช้ “ปฏิญญาว่าด้วยสิทธิของมนุษย์และของพลเมือง” (Declaration des droits de l' Homme et du Citoyen) ซึ่งมีคำอารัมภบทว่า บรรดาผู้แทนของประชาชนฝรั่งเศสซึ่งประกอบเป็น

สมาชิกแห่งชาติได้พิจารณาเห็นว่า ความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ ความหลงลืม ความไม่นำพาต่อสิทธิมนุษยชน เป็นต้นเหตุนำมาซึ่งภัยพิบัติแก่ประชาชนและความเหลวแหลกของรัฐบาล ผู้ปกครองทั้งหลายจึงพร้อมกันให้ประกาศเป็นปฏิญญาโดยชัดแจ้ง แสดงถึงสิทธิตามธรรมชาติของมนุษย์ อันศักดิ์สิทธิ์และไม่อาจโอนให้แก่อันใด เพื่อให้ปฏิญญานี้ ซึ่งปรากฏอยู่ต่อหน้าบรรดาสมาชิกของสังคมเสมอ นั้น จักได้เตือนให้ทุกคนคำนึงถึงสิทธิและหน้าที่ของตนอยู่ทุกเมื่อ เพื่อให้การกระทำของอำนาจนิติบัญญัติ อำนาจบริหาร อันเป็นไปตามความมุ่งหมายของการจัดการปกครองบ้านเมือง ซึ่งแต่เนิ่นสืบไปจะมีมูลฐานอยู่บนหลักธรรมดและไม่อาจจะคัดค้านได้นั้น มุ่งไปในทางที่จะผดุงรักษาไว้ซึ่งรัฐธรรมนูญและความเจริญสุขของประชาชน

ฉะนั้น สมาชิกแห่งชาติจึงรับรู้และขอประกาศสิทธิต่อไปนี้ของมนุษย์ และของพลเมือง ต่อหน้าและภายใต้ความคุ้มครองของสิ่งศักดิ์สิทธิ์ในสากลโลก...

ปฏิญญาฯ นี้มีอยู่ทั้งหมด 17 ข้อ โดยรับรองสิทธิของประชาชนที่สำคัญ ๆ คือ ย้ำว่า “มนุษย์ทุกคนเกิดมา โดยมีความอิสระและสิทธิเท่าเทียมกัน” วัตถุประสงค์ของสมาคมทางการเมืองทุกแห่งก็คือการรักษาไว้ซึ่งสิทธิตามธรรมชาติและโอนกันมิได้ของมนุษย์ : สิทธิดังกล่าวนี้ก็คือสิทธิในเสรีภาพ ในทรัพย์สิน ความปลอดภัย และการต่อต้านการกดขี่” และอธิบายคำว่าเสรีภาพว่า คือ “อำนาจที่จะกระทำการสิ่งใดได้ โดยมีก่อนอันตรายต่อบุคคลอื่น” นอกจากนี้จะยอมรับว่าสิทธิในทรัพย์สินที่เป็นสิทธิที่ล่วงละเมิดมิได้แล้ว ยังได้ระบุถึงสิทธิในการพูด โดยเสรี การพิมพ์โดยเสรี เสรีภาพในการนับถือศาสนา และเสรีภาพจากการจับกุมตามอำเภอใจอีกด้วย

ปฏิญญาฯ นี้ถือว่าเป็นเอกสารรับรองสิทธิของประชาชนที่มีชื่อเสียงมากที่สุด และได้มีการกล่าวอ้างอิงถึงหลักปฏิญญาฯ ดังกล่าวนี้อยู่เสมอ จนอาจถือเป็นแม่บทสำหรับการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนในปัจจุบัน<sup>42</sup>

#### 4) สิทธิมนุษยชนสมัยปัจจุบัน

ในศตวรรษที่ 19 กล่าวได้ว่าเป็นยุคแห่งอุดมการณ์ ลัทธิทางการเมือง ได้แก่ ลัทธิประชาธิปไตยและลัทธิสังคมนิยมได้ถือกำเนิดขึ้น แนวคิดในเรื่องสิทธิธรรมชาติได้รับการเพิ่มเติมว่าถือเป็นเรื่องของบุคคลในอันที่จะประสานเข้ากับเรื่องของส่วนรวม โดยอยู่บนพื้นฐานของประโยชน์ของคนส่วนใหญ่ ดังนั้น รัฐจึงมีภาระหน้าที่เพิ่มขึ้น กล่าวคือ จะต้องจัดให้มีสวัสดิการสาธารณะต่าง ๆ ให้กับประชาชนอีกด้วย

ภายหลังที่ได้มีการก่อตั้งองค์การสหประชาชาติเมื่อวันที่ 24 ตุลาคม 1945 โดยมีวัตถุประสงค์ของการก่อตั้งประการหนึ่งคือ “เพื่อทำความร่วมมือระหว่างประเทศ ในอันที่จะ

<sup>42</sup> อ้างแล้ว เจริญธรรมที่ 28, น. 30 – 35.

แก้ปัญหาระหว่างประเทศในทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม สิทธิมนุษยชนและส่งเสริมการเคารพ สิทธิมนุษยชนและอิสรภาพอันเป็นหลักมูลฐานสำหรับทุกคน โดยปราศจากความแตกต่างในเรื่อง เชื้อชาติ เพศ ภาษา หรือศาสนา

ด้วยบทบัญญัติของสหประชาชาติดังกล่าว จึงได้มีความร่วมมือ ในการจัดทำปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (Universal Declaration of Human Rights) ขึ้นและ ได้ประกาศใช้เมื่อวันที่ 10 ธันวาคม 1948 ซึ่งได้ถือเป็นวันสิทธิมนุษยชนของสหประชาชาติตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา ปฏิญญาสากลมิใช่กฎหมาย จึงขาดสภาพบังคับในกรณีที่มีการละเมิด สิทธิมนุษยชนเกิดขึ้น แต่โดยเนื้อหาของปฏิญญาสากลถือได้ว่าเป็นมาตรฐานของสิทธิมนุษยชน ที่นานาประเทศยอมรับ หลายประเทศได้นำหลักการของปฏิญญาสากลดังกล่าวไปเป็นต้นแบบ ในการจัดทำระบบกฎหมายของตนให้สอดคล้องกับมาตรฐานของนานาอารยประเทศ<sup>43</sup>

## 2.4 แนวความคิดและทฤษฎีกฎหมายเกี่ยวกับการรับรองสิทธิเสรีภาพและคุ้มครองศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

2.4.1 หลักความเท่าเทียมกันต่อหน้ากฎหมาย (Equality before the Law) และหลักการไม่เลือกปฏิบัติ (Non-Discrimination)

หลักความเท่าเทียมกันต่อหน้ากฎหมายและไม่เลือกปฏิบัติเป็นหลักสำคัญของสิทธิมนุษยชน ซึ่งปรากฏให้เห็นจากตราสารระหว่างประเทศหลายฉบับ เริ่มตั้งแต่ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน ค.ศ. 1948 (พ.ศ. 2491) (Universal Declaration of Human Rights หรือ UDHR) วางหลักไว้ว่า “มนุษย์ทั้งหลายเกิดมามีอิสระและเสมอภาคกันในศักดิ์ศรีและสิทธิ ต่างมีเหตุผลและมโนธรรมและควรปฏิบัติต่อกันด้วยเจตนารมณ์แห่งภราดรภาพ” นอกจากนี้ ยังวางหลักการห้ามเลือกปฏิบัติไว้ว่า “บุคคลทุกคนย่อมมีสิทธิและอิสรภาพบรรดาที่กำหนดไว้ในปฏิญญานี้โดยปราศจากความแตกต่างไม่ว่าชนิดใดๆ ...” สำหรับกติการะหว่างประเทศ ว่าด้วยสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมือง ค.ศ. 1966 (พ.ศ.2509) (International Covenant on Civil and Political Rights 1966 หรือ ICCPR) วางหลักไว้ว่า “บุคคลทั้งปวงย่อมเสมอภาคกันตามกฎหมาย และมีสิทธิที่จะได้รับความคุ้มครองเท่าเทียมกันตามกฎหมายโดยปราศจากการเลือกปฏิบัติใด ๆ ...” นอกจากนี้ กติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิทางเศรษฐกิจสังคมและวัฒนธรรม ค.ศ. 1966 (พ.ศ.2509) (International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights 1966 หรือ ICESCR) วางหลักไว้ “รัฐภาคีแห่งกติกานี้รับที่จะประกันว่าสิทธิทั้งหลายที่ระบุไว้ในกติกานี้ปราศจากการเลือกปฏิบัติใด ๆ ...” จะเห็นได้ว่า หลักการความเสมอภาคหรือหลักความเท่าเทียมกันและ

<sup>43</sup> อังแล้ว เจริญธรรมที่ 32, น. 56.

การห้ามเลือกปฏิบัติเป็นหลักสำคัญที่ปรากฏอยู่ในตราสารระหว่างประเทศอื่นในกรอบของสหประชาชาติรวมทั้งกฎหมายระหว่างประเทศระดับภูมิภาคและถ่ายทอดไปยังกฎหมายภายในของประเทศต่างๆสำหรับประเทศไทยนั้นมีพันธกรณีตามความตกลงระหว่างประเทศหลายฉบับที่มีหลักการดังกล่าวในระดับกฎหมายภายในของไทยนั้นรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยที่ผ่านมามากมายฉบับก็ได้รับรองหลักความเสมอภาคและการห้ามเลือกปฏิบัติ<sup>44</sup>

#### ความหมายของหลักความเท่าเทียมกันต่อหน้ากฎหมาย

หลักความเท่าเทียมกันต่อหน้ากฎหมายเป็นหลักการพื้นฐานที่สำคัญประการหนึ่งของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ นอกจากสิทธิในชีวิตและร่างกายที่แสดงให้เห็นว่ามนุษย์ทุกคนมีสิทธิและเสรีภาพอย่างเท่าเทียมกันตามธรรมชาติ และทุกคนจะต้องเคารพในสิทธิและเสรีภาพของกันและกัน อันมีลักษณะเป็นความสัมพันธ์ระหว่างปัจเจกบุคคลกับปัจเจกบุคคลและกับสังคม แม้รัฐธรรมนูญจะให้การรับรองคุ้มครองศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ไว้ในรัฐธรรมนูญ แต่ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์นั้น ย่อมไร้ความหมาย ถ้ารัฐธรรมนูญไม่ได้บัญญัติรับรองหลักความเท่าเทียมกันต่อหน้ากฎหมายไว้ด้วย เพราะเป็นรากฐานของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ มนุษย์จะดำรงอยู่อย่างมีศักดิ์ศรีหากมนุษย์มีสิทธิและเสรีภาพเท่าเทียมกับมนุษย์คนอื่น ๆ ในสังคม กล่าวคือ มิใช่ว่าทุกคนจะต้องมีความเท่าเทียมกันในวัตถุสิ่งของเท่านั้น แต่จะต้องมีความเท่าเทียมกันในทางสิทธิและหน้าที่หรือภาระด้วย<sup>45</sup>

หลักความเท่าเทียมกันต่อหน้ากฎหมายเป็นหลักที่ทำให้ประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติจากรัฐอย่างเท่าเทียมกัน โดยองค์กรต่าง ๆ ของรัฐ รวมทั้งฝ่ายปกครองให้ต้องปฏิบัติต่อบุคคลที่เหมือนกันในสาระสำคัญอย่างเดียวกัน และปฏิบัติต่อบุคคลที่แตกต่างกันในสาระสำคัญที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะเฉพาะของแต่ละคน<sup>46</sup>

#### ความหมายของการเลือกปฏิบัติ (Discrimination)

การเลือกปฏิบัติมีความหมายหลายนัยขึ้นอยู่กับบริบทในการพิจารณา สำหรับในทางสังคมวิทยานั้น นักวิชาการ เช่น Rubin และ Hew stone ได้จำแนกประเภท ของการเลือกปฏิบัติบน

<sup>44</sup> คณาธิป ทองรวีวงศ์, กัญจิม่า ช่างทำ, ภคมน สืบไชย, กุสุมา สุนประชา, ชลธิชา สมสะอาด บทสรุปผู้บริหาร โครงการวิจัย เรื่อง กฎหมายว่าด้วยความเสมอภาคและการไม่เลือกปฏิบัติ, สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ, น. 6.

<sup>45</sup> หลวงประดิษฐมนูธรรม, “คำอธิบายกฎหมายปกครอง” ในประชุมกฎหมายมหาชนและเอกชนของปริทัศน์ พนมยงค์, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2522), น. 154.

<sup>46</sup> วรพจน์ วิศรุตพิชญ์, สิทธิและเสรีภาพตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540, พิมพ์ครั้งที่ 2 (กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน, 2543), น. 95.

พื้นฐานของทฤษฎีความขัดแย้งเชิงความเป็นจริง (Realistic-Conflict Theory) และทฤษฎีตัวตนทางสังคม (Social-Identity Theory) ดังนี้

1. การแข่งขันในเชิงรูปธรรม (Realistic Competition) ถูกขับเคลื่อนโดยผลประโยชน์ส่วนบุคคลซึ่งมีจุดมุ่งหมายในการได้ทรัพยากรเชิงวัตถุต่าง ๆ เช่นอาหารสินค้าเขตแดนเพื่อบุคคลในกลุ่ม (The In-group) ดังนั้น การเลือกปฏิบัติเป็นการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลอันเป็นสมาชิกในกลุ่มและตัวบุคคลนั่นเองเพื่อให้ได้มาหรือเข้าถึงซึ่งทรัพยากรดังกล่าว

2. การแข่งขันเชิงสังคม (Social Competition) ถูกขับเคลื่อนโดยความต้องการความภาคภูมิใจ (Self-Esteem) ซึ่งมีจุดมุ่งหมายในการบรรลุถึงสถานะทางสังคมในเชิงบวกสำหรับบุคคลในกลุ่ม (The In-Group) เมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลนอกกลุ่ม (The Out-Group)

3. การเลือกปฏิบัติด้วยความยินยอม (Consensual Discrimination) ถูกขับเคลื่อนโดยความต้องการความชัดเจนสะท้อนถึงความมั่นคงความชอบธรรมของการจัด ลำดับชั้นในกลุ่มเช่น การปฏิบัติเป็นพิเศษต่อสมาชิกในกลุ่มที่มีสถานะสูงกว่าสมาชิกอื่น

การเลือกปฏิบัติ (Discrimination) มิได้เกิดขึ้นเฉพาะกรณีผู้ถูกเลือกปฏิบัติได้รับความเสียหายหรือเป็นฝ่ายไม่ได้รับประโยชน์เท่านั้นในทางวิชาการแล้วการเลือกปฏิบัติยังคงเกิดขึ้นแม้ว่าบุคคลผู้ถูกเลือกปฏิบัติได้รับผลประโยชน์ก็ตาม มีนักวิชาการเสนอให้พิจารณาในเชิงเปรียบเทียบโดยเน้นลักษณะของการปฏิบัติที่เสียเปรียบ (Disadvantage) กล่าวคือบุคคลไม่จำเป็นต้องได้รับผลเสียหรือผลร้าย (Harm) โดยแท้จริงจึงจะถือว่าถูกเลือกปฏิบัติ ตัวอย่างเช่น หากบุคคลตัดสินใจที่จะบริจาคเพื่อช่วยเหลือเด็กกำพร้าแต่ตัดสินใจบริจาคให้เด็กผิวสีน้อยกว่าบนพื้นฐานความคิดการแบ่งแยกสีผิวดังนี้ก็ถือว่าเกิดการเลือกปฏิบัติขึ้นแล้วแม้ว่าเด็กผิวสีนั้นจะได้รับเงินบริจาคก็ตาม

ในแง่ของความหมายทั่วไปทางกฎหมาย Black's Law Dictionary ได้ให้ความหมายของการเลือกปฏิบัติไว้ว่า “การปฏิบัติใด ๆ ต่อบุคคลหรือกลุ่มคนโดยไม่เท่าเทียมกันและไร้เหตุผลหรือการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมหรือปฏิเสธที่จะปฏิบัติเนื่องจากเชื้อชาติ อายุ สัญชาติ หรือศาสนาหรือการปฏิบัติที่แตกต่างเนื่องจากความชอบหรือไม่ชอบที่ปราศจากเหตุผลที่สามารถรับฟังได้”

สำหรับความหมายของการเลือกปฏิบัติในกรอบของกฎหมายสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศ มีดังนี้

กติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมือง ค.ศ. 1966 (พ.ศ. 2509) (International Covenant on Civil and Political Rights 1966 หรือ ICCPR ) วางหลักเกี่ยวกับความเสมอภาคและการห้ามเลือกปฏิบัติไว้ในข้อ 26 อันมีหลักสำคัญว่า บุคคลทั้งปวง

ย่อมเสมอกันตามกฎหมายและมีสิทธิที่จะได้รับความคุ้มครองเท่าเทียมกันตามกฎหมายโดยปราศจากการเลือกปฏิบัติใด ๆ ในกรณีนี้กฎหมายจะต้องห้ามการเลือกปฏิบัติใด ๆ และต้องประกันการคุ้มครองบุคคลทุกคนอย่างเสมอภาคและเป็นผลจริงจังกจากการเลือกปฏิบัติด้วยเหตุผลใด เช่น เชื้อชาติ ผิว เพศ ภาษา ศาสนา ความคิดเห็นทางการเมืองหรือความคิดเห็นอื่นใด เผ่าพันธุ์แห่งชาติหรือสังคมทรัพย์สิน กำเนิดหรือสถานะอื่น ๆ

ความเห็นทั่วไปของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (Human Rights Committee, General Comment 18, Non-Discrimination) ได้มีการอธิบายการเลือกปฏิบัติไว้ว่าการเลือกปฏิบัติตามมาตรา 26 ของ ICCPR ดังกล่าวนั้น หมายถึง การเลือกปฏิบัติที่ใช้ใน ICCPR นั้น ควรเข้าใจว่ามีนัยถึงความแตกต่างใด ๆ การกีดกันการจำกัดหรือการปฏิบัติเป็นพิเศษซึ่งอยู่บนพื้นฐานของเชื้อชาติ สีผิว เพศ ภาษา ศาสนา ความเห็นทางการเมือง ชาติหรือสังคมดั้งเดิม ทรัพย์สิน สถานะอื่นใด และมีวัตถุประสงค์หรือผลกระทบ (Purpose or Effect) ในเชิงอุปสรรคหรือเป็นการลดทอนการใช้สิทธิและเสรีภาพทั้งหลายของบุคคลนั้นบนพื้นฐานของความเท่าเทียมกัน”

**อนุสัญญาว่าด้วยการขจัดการเลือกปฏิบัติทางเชื้อชาติในทุกรูปแบบ ค.ศ 1965 (พ.ศ. 2508) (Convention on the Elimination of All Forms of Racial Discrimination 1965 หรือ CERD)** วางหลักเกี่ยวกับความเสมอภาคและการห้ามเลือกปฏิบัติไว้ในข้อ 1 ความว่า ในอนุสัญญานี้คำว่า “การเลือกปฏิบัติทางเชื้อชาติ” จะหมายถึงการจำแนกการกีดกันการจำกัดหรือการเลือกโดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของเชื้อชาติ สีผิว เชื้อสายหรือชาติกำเนิดหรือเผ่าพันธุ์กำเนิด ซึ่งมีเจตนาหรือมีผลให้เกิดการระงับหรือกีดกันการเคารพสิทธิมนุษยชนและเสรีภาพขั้นพื้นฐานของบุคคลในด้านการเมืองเศรษฐกิจสังคมวัฒนธรรมและในด้านอื่น ๆ ของการดำรงชีวิตในสังคมรวมทั้งการระงับหรือกีดกันการใช้สิทธิเหล่านั้นอย่างเสมอภาคของบุคคล

นอกจากนี้ข้อแนะนำทั่วไป (CERD General Recommendation 14) ได้อธิบายความหมายของการเลือกปฏิบัติตามอนุสัญญา CERD ว่า การปฏิบัติที่แตกต่างกัน (Differentiation of Treatment) จะไม่ก่อให้เกิดการเลือกปฏิบัติ (Discrimination) หากพิจารณาเกณฑ์สำหรับการปฏิบัติที่แตกต่างกันนั้น เปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายของสนธิสัญญาแล้วมีความชอบธรรมหรือตกอยู่ในขอบเขตมาตรา 1 ย่อหน้า 4 ของสนธิสัญญานี้ในการพิจารณาเกณฑ์ดังกล่าวคณะกรรมการยอมรับว่าการกระทำใดการกระทำหนึ่งอาจมีวัตถุประสงค์หลากหลาย ดังนั้นในการกำหนดว่าการกระทำอันหนึ่งส่งผลขัดแย้งต่อหลักการตามสนธิสัญญานี้คณะกรรมการจะพิจารณาว่า การกระทำนั้นก่อให้เกิดผลกระทบอันไม่สามารถอ้างเหตุที่ชอบธรรม (Unjustifiable Desperate Impact) ต่อบุคคลที่ถูกจำแนกความแตกต่างด้วยเหตุแห่งเชื้อชาติ สีผิว บรรพบุรุษ สัญชาติ ถิ่นกำเนิด”

อนุสัญญาว่าด้วยการขจัดการเลือกปฏิบัติต่อสตรีในทุกรูปแบบ ค.ศ. 1979 (พ.ศ. 2522) (Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination against Women 1979 หรือ CEDAW) วางหลักเกี่ยวกับความเสมอภาคและการห้ามเลือกปฏิบัติไว้ในข้อ 1 ความเป็นมาของความมุ่งประสงค์ของอนุสัญญานี้คำว่า “การเลือกปฏิบัติต่อสตรี” จะหมายถึงการแบ่งแยก การกีดกันหรือการจำกัดใด ๆ เพราะเหตุแห่งเพศซึ่งมีผลหรือความมุ่งประสงค์ที่จะทำลายหรือทำให้เสื่อมเสียการยอมรับการได้อุปโภคหรือการใช้สิทธิโดยสตรีโดยไม่เลือกสถานภาพด้านการสมรส บนพื้นฐานของความเสมอภาคของบุรุษและสตรีของสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐานในด้านการเมือง เศรษฐกิจสังคมวัฒนธรรมพลเมืองหรือด้านอื่น ๆ”

กติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิทางเศรษฐกิจสังคมและวัฒนธรรม ค.ศ. 1966 (พ.ศ. 2509) (International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights 1966 หรือ ICESCR) วางหลักเกี่ยวกับความเสมอภาคและการห้ามเลือกปฏิบัติไว้ในข้อ 2 ความเป็นมา รัฐภาคีแห่งกติกานี้ รับที่จะประกันว่าสิทธิทั้งหลายที่ระบุไว้ในกติกานี้ปราศจากการเลือกปฏิบัติใด ๆ เรื่องเชื้อชาติ สีผิว เพศ ภาษา ศาสนา ความคิดเห็นทางการเมืองหรือความคิดเห็นอื่นใด ชาติหรือสังคมดั้งเดิม ทรัพย์สินกำเนิดหรือสถานะอื่น

นอกจากนี้ความเห็นทั่วไป (General Comment) ได้อธิบายความหมายของการเลือกปฏิบัติในกรอบของ ICESCR ว่า การเลือกปฏิบัติโดยตรง (Direct Discrimination) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับการปฏิบัติในลักษณะที่พึงพอใจน้อยกว่าบุคคลอื่นในสถานการณ์เดียวกันด้วยเหตุแห่งการเลือกปฏิบัติเช่นการจ้างงานในสถาบันการศึกษาหรือการสมัครสมาชิกในสหภาพการค้ำนั้น อยู่บนพื้นฐานของความคิดเห็นทางการเมืองของลูกจ้างหรือผู้สมัครการเลือกปฏิบัติทางตรง รวมถึงการกระทำที่ส่งผลร้ายหรือการละเว้นการกระทำบางอย่างบนพื้นฐานจากเหตุแห่งการเลือกปฏิบัติ... ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ในกรณีการเลือกปฏิบัติโดยตรงนั้นเห็นได้ชัดเจนจากมาตรการหรือกฎหมายว่ามีเนื้อหาที่กำหนดเงื่อนไขแตกต่างกันสำหรับบุคคลบางกลุ่มด้วยเหตุแห่งการเลือกปฏิบัติต่าง ๆ

อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิของคนพิการ ค.ศ. 2006 (พ.ศ. 2549) (Convention on the Rights of Persons with Disabilities 2006 หรือ CRPD) กำหนดความหมายของ “การเลือกปฏิบัติเพราะเหตุแห่งความพิการ” ไว้ว่า “หมายถึงความแตกต่างการกีดกันหรือการจำกัดบนพื้นฐานของความพิการซึ่งมีความมุ่งประสงค์หรือส่งผลให้เป็นการเสื่อมเสียหรือทำให้ไร้ผลซึ่งการยอมรับการอุปโภคหรือการใช้สิทธิมนุษยชนและเสรีภาพขั้นพื้นฐานทั้งปวงบนพื้นฐานที่เท่าเทียมกับบุคคลอื่นในด้านการเมือง เศรษฐกิจสังคมวัฒนธรรมความเป็นพลเมืองหรือด้านอื่นรวมถึงการเลือกปฏิบัติในทุกรูปแบบรวมทั้งการปฏิเสธการช่วยเหลือที่สมเหตุสมผล”

สำหรับความหมายของการเลือกปฏิบัติตามกฎหมายต่างประเทศนั้นมีตัวอย่างเช่น เครื่องรัฐออสเตรเลียมีกฎหมายเฉพาะเกี่ยวกับการห้ามเลือกปฏิบัติในระดับสหพันธรัฐคือ พระราชบัญญัติคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนออสเตรเลีย ค.ศ. 1986 (พ.ศ. 2529) (Australian Human Rights Commission Act 1986) ซึ่งนิยามความหมายของการเลือกปฏิบัติ (Discrimination) ไว้โดยมีหลักสำคัญว่า “...ความแตกต่างการกีดกันหรือการปฏิบัติอย่างเป็นพิเศษใด ๆ ซึ่งกระทำขึ้นบนพื้นฐานของเชื้อชาติ สีผิว เพศ ศาสนา ความเห็นทางการเมือง ชชาติกำเนิดหรือต้นกำเนิดทางสังคม ซึ่งส่งผลเป็นอุปสรรคหรือทำให้เสียไปซึ่งความเท่าเทียมกันในโอกาสหรือการปฏิบัติในจ้างงานหรืออาชีพ...” นอกจากนี้ยังมีกฎหมายระดับมลรัฐซึ่งหลายมลรัฐกำหนดนิยามการเลือกปฏิบัติไว้เช่นรัฐ New South Wales คณะกรรมการต่อต้านการเลือกปฏิบัติได้อธิบายความหมายของการเลือกปฏิบัติไว้ว่า “...การกระทำต่อบุคคลหนึ่งบุคคลใดอย่างไม่เป็นธรรมเพราะเหตุที่บุคคลนั้นมีลักษณะที่ต่างกับบุคคลทั่วไป...”

ประเทศแคนาดา รัฐธรรมนูญแคนาดา ค.ศ. 1982 (พ.ศ. 2525) (Canadian Charter of Rights and Freedoms 1982) วางหลักเกี่ยวกับความเท่าเทียมกัน (Equality Rights) และการห้ามเลือกปฏิบัติไว้ว่า “บุคคลทุกคนเท่าเทียมกันภายใต้กฎหมายและมีสิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองและได้รับประโยชน์ตามกฎหมายที่เท่าเทียมกันโดยปราศจากการเลือกปฏิบัติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปราศจากการเลือกปฏิบัติด้วยเหตุเชื้อชาติ สัญชาติ ชชาติพันธุ์ สีผิว ศาสนา เพศ อายุ ความพิการทางกายหรือจิต” สำหรับในระดับมลรัฐนั้นคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งมลรัฐ New Brunswick ได้ให้คำนิยามความหมายว่า “การกระทำใด ๆ ไม่ว่าจะด้วยเจตนาหรือไม่ก็ตาม ซึ่งมีผลทำให้บุคคลหรือกลุ่มคนใดต้องถูกจำกัดโอกาสที่บุคคลพึงจะได้รับเนื่องมาจากเหตุลักษณะเฉพาะของบุคคลนั้นอาทิเรื่องเชื้อชาติหรือเรื่องสีผิว”

อย่างไรก็ตาม กฎหมายบางประเทศแม้ว่าวางหลักห้ามเลือกปฏิบัติโดยกล่าวถึงเหตุแห่งการเลือกปฏิบัติไว้แต่ก็มีได้กำหนดนิยามของการเลือกปฏิบัติไว้เช่นรัฐธรรมนูญอินเดียวางหลักว่า “รัฐจะต้องไม่เลือกปฏิบัติต่อพลเมืองด้วยเพียงเพราะเหตุแห่งศาสนาเชื้อชาติ เพศสถานที่เกิด”

นอกจากกฎหมายระหว่างประเทศในกรอบของสหประชาชาติดังกล่าวข้างต้นแล้วในระดับภูมิภาคยังปรากฏหลักความเท่าเทียมกันและการห้ามเลือกปฏิบัติในกฎหมายระหว่างประเทศระดับภูมิภาค เช่น อนุสัญญาสิทธิมนุษยชนยุโรป ค.ศ. 1950 (พ.ศ. 2493) (European Convention on Human Rights 1950) อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิมนุษยชนแห่งอเมริกา ค.ศ. 1969 (พ.ศ. 2512) (American Convention on Human Rights 1969) กฎบัตรแอฟริกาว่าด้วยสิทธิมนุษยชนและสิทธิปวงชน ค.ศ. 1981 (พ.ศ. 2524) (The African Charter on Human and People’s Rights 1981) เป็นต้น



เมื่อพิจารณาในระดับกฎหมายต่างประเทศพบว่า หลายประเทศกำหนดกฎหมายภายใน ที่คุ้มครองบุคคลจากการถูกเลือกปฏิบัติโดยอาจเรียกว่ากฎหมายต่อต้านการเลือกปฏิบัติ (Anti-Discrimination Law) หรือกฎหมายความเท่าเทียมกัน (Equality Law) เช่น เกรือรัฐออสเตรเลีย แคนาดา แอฟริกาใต้ ฟินแลนด์ สวีเดน สิงคโปร์ มีการกำหนดกฎหมายห้ามการเลือกปฏิบัติ (Anti-Discrimination Law) โดยมีรูปแบบและลักษณะของกฎหมายที่แตกต่างกันไป

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการห้ามเลือกปฏิบัติมีส่วนสัมพันธ์กับการส่งเสริมหลักความเท่าเทียมกัน โดยการเลือกปฏิบัติยังอาจจำแนกเป็นการเลือกปฏิบัติโดยตรงและการเลือกปฏิบัติโดยอ้อม สำหรับการเลือกปฏิบัติโดยตรงนั้นเป็นการพิจารณาถึงการปฏิบัติที่แตกต่างกันระหว่างบุคคลในสถานะหรือเงื่อนไขที่เหมือนกันซึ่งมักพบในกรณีของการไม่ให้สิทธิบางประการกับบุคคลบางคนหรือบางกลุ่มด้วยเหตุที่บุคคลนั้นจัดอยู่ในกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับเหตุแห่งการเลือกปฏิบัติ ในกรณีภาครัฐเช่นการตรากฎหมายจำกัดสิทธิบุคคลบางกลุ่มด้วยเหตุแห่งการเลือกปฏิบัติกรณี การกระทำของภาคเอกชนเช่นการที่นายจ้างปฏิบัติต่อลูกจ้างแตกต่างกันด้วยเหตุแห่งการเลือกปฏิบัติหรือการกระทำของภาคเอกชนที่ปฏิเสธการให้บริการหรือจำหน่ายสินค้ากับบุคคลบางกลุ่ม ด้วยเหตุแห่งการเลือกปฏิบัติ การเลือกปฏิบัติโดยตรงนี้จะเห็นได้จากการปฏิบัติที่มีวัตถุประสงค์ เห็นได้ว่าเป็นการเลือกปฏิบัติอันสะท้อนจากลักษณะหรือรูปแบบของการปฏิบัติที่มีความแตกต่างกันระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ยังมีกรณีการเลือกปฏิบัติโดยอ้อม ซึ่งเป็นกรณีที่แม้ การปฏิบัติหรือกฎเกณฑ์นั้นมีลักษณะเป็นกลาง (Neutral) แต่ส่งผลกระทบต่อ (Impact) ในทางลบต่อ บุคคลที่เกี่ยวข้องกับเหตุแห่งการเลือกปฏิบัติอย่างไรก็ตามกฎหมายระหว่างประเทศและกฎหมาย ต่างประเทศได้กำหนดนิยามและขอบเขตของการเลือกปฏิบัติโดยตรงและโดยอ้อมแตกต่างกันไป

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าหลักความเสมอภาคเป็นหลักสำคัญซึ่ง กฎหมายระหว่างประเทศและกฎหมายภายในที่เกี่ยวข้องต่างรับรองไว้ทั้งนี้เพื่อบรรลุ ถึงหลักดังกล่าวกฎหมายจึงต้องจัดหรือป้องกันพฤติกรรมบางอย่างซึ่งส่งผลเป็นอุปสรรคขัดขวาง ต่อหลักความเสมอภาคหรือหลักความเท่าเทียมกันซึ่งได้แก่การปฏิบัติที่แตกต่างกันระหว่าง สิ่งที่เหมือนกันหรือการปฏิบัติที่เหมือนกันต่อสิ่งที่ต่างกันรวมทั้งการปฏิบัติที่เหมือนกันแต่ส่งผล ให้เกิดความเสียเปรียบต่อบุคคลบางกลุ่มการปฏิบัติเหล่านี้อาจเรียกได้ว่า “การเลือกปฏิบัติ” ทั้งนี้ หากการปฏิบัติที่แตกต่างนั้นมีลักษณะที่สัมพันธ์กับ “เหตุแห่งการเลือกปฏิบัติ (Ground of Discrimination)” ต่าง ๆ ตามที่กฎหมายกำหนดไว้โดยเหตุเหล่านั้นมีความเกี่ยวข้องกับคุณลักษณะ เฉพาะของกลุ่มบุคคลในสังคม ซึ่งมักเป็นกลุ่มที่มีความเปราะบางหรือมีประสบการณ์ที่ถูกกีดกัน ถูกผลักให้เป็นกลุ่มชายขอบ (Marginalized Group) โดยการเลือกปฏิบัติอาจเกิดขึ้นในมิติต่าง ๆ ของการดำเนินชีวิตในสังคมเช่นการเลือกปฏิบัติในมิติของการจ้างแรงงานและการประกอบอาชีพ

การเลือกปฏิบัติในมิติของการบริการภาครัฐหรือภาคเอกชนเป็นต้นด้วยเหตุนี้ จะเห็นได้ว่าหลักการห้ามเลือกปฏิบัติจะนำไปสู่ความเท่าเทียมกันในท้ายที่สุด<sup>47</sup>

#### 2.4.2 แนวความคิดเกี่ยวกับหลักการบริการสาธารณะ (Public Services)

“บริการสาธารณะ” เป็นคำสำคัญที่ใช้กันอยู่อย่างแพร่หลาย และเป็นบริการที่เกี่ยวข้องกับความจำเป็นขั้นพื้นฐาน โดยตรงที่ประชาชนทุกคนพึงได้รับจากหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นบริการสาธารณะด้านการคมนาคม ด้านการสาธารณสุข ด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ ทรัพยากรสำคัญได้ ดังนี้

##### 2.4.2.1 ความหมายของบริการสาธารณะ

“บริการสาธารณะ” เป็นนิยามในทางกฎหมายที่มีพัฒนาการมาจากระบบกฎหมายฝรั่งเศส โดยในยุคเริ่มต้น ศาสตราจารย์ *Léon Duguit* ได้ให้ความหมายว่า บริการสาธารณะเป็นหนึ่งในองค์ประกอบของรัฐ อันแสดงให้เห็นถึงความมีอยู่ของบริการสาธารณะที่มีอยู่คู่กับรัฐและความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับประชาชน และหากพิจารณาถึงแนวคำวินิจฉัยของศาลปกครองสูงสุดของประเทศฝรั่งเศสแล้วจะพบว่า บริการสาธารณะคือกิจกรรมหรือภารกิจของฝ่ายปกครองนั่นเอง ปัจจุบันจึงเป็นที่เข้าใจได้ว่าบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์สาธารณะ<sup>48</sup> โดยมีสาระสำคัญที่เป็นองค์ประกอบสองประการ คือ

##### 2.4.2.2 ประเภทของบริการสาธารณะ<sup>49</sup>

ทฤษฎีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะแบ่งประเภทของบริการสาธารณะออกเป็น 2 ประเภทหลัก ๆ คือ

##### 1) บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง (Service Publics Administrative)

คือ กิจกรรมที่โดยสภาพเป็นงานในหน้าที่ของฝ่ายปกครองที่จะต้องจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องการดูแลความปลอดภัยและความสงบสุขของประชาชนและโดยส่วนใหญ่การจัดทำกิจกรรมดังกล่าวรัฐจะจัดทำให้ประชาชนโดยไม่ต้องเสียค่าตอบแทน และด้วยเนื้อหาของบริการสาธารณะประเภทนี้เป็นเรื่องเฉพาะของฝ่ายปกครองที่ต้องอาศัยเทคนิคพิเศษ รวมทั้งอำนาจพิเศษในการจัดทำบริการสาธารณะ ฝ่ายปกครองจึงไม่สามารถมอบให้องค์กรอื่นหรือเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนได้ เช่น กิจการที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความสงบภายใน การป้องกันประเทศ และการคลัง เป็นต้น

<sup>47</sup> อ้างแล้ว เจริญธรรมที่ 44, น. 25 – 30.

<sup>48</sup> นันทวัฒน์ บรมานันท์, หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ, พิมพ์ครั้งที่ 4 ปรับปรุงใหม่ (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน, ม.ป.ป), น. 32 – 34.

<sup>49</sup> อ้างแล้ว เจริญธรรมที่ 48, น. 35 – 41.

2) บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม (Service Publiques Industriels et Commerciaux)

บริการสาธารณะประเภทนี้มีพัฒนาการมาจากคำพิพากษาของศาลคดีขัดกัน (Tribunal des Conflits) ที่ได้วางแนวคำวินิจฉัยเอาไว้ โดยข้อแตกต่างระหว่างบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองกับบริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมนั้น พิจารณาได้ 3 ประการ คือ

ประการที่หนึ่ง วัตถุประสงค์ของบริการ (L'objet du service) บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีวัตถุประสงค์ของบริการ คือ เพื่อสนองความต้องการของประชาชนในประเทศแต่เพียงอย่างเดียว ส่วนบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมมีวัตถุประสงค์ของบริการทางด้านเศรษฐกิจเช่นเดียวกับเอกชน คือ เน้นทางด้านการผลิต การจำหน่าย การให้บริการ และมีการแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้รับ

ประการที่สอง รูปแบบของการดำเนินงาน (Les Modalités de son organization et de son fonctionnement) บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีรูปแบบของการดำเนินงานที่รัฐสร้างขึ้นแบบเดียวกัน มีระบบบังคับบัญชาซึ่งใช้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคน ในส่วนของบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมจะมีรูปแบบของการดำเนินงานที่สร้างขึ้นเองแตกต่างไปจากบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินการ เช่น มีระบบกฎหมายที่ใช้กับบุคลากรของหน่วยงาน มีการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ มีการแข่งขันกับเอกชนในกิจการเดียวกัน หรือมีวิธีจัดการผลประโยชน์ที่ได้จากการให้บริการ เป็นต้น

ประการที่สาม แหล่งที่มาของเงินทุน (L'origine de ses Ressources) บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะมีแหล่งที่มาของเงินทุนจากรัฐแต่เพียงอย่างเดียว โดยรัฐจะเป็นผู้รับผิดชอบเงินทุนทั้งหมดที่นำมาใช้จ่ายในการดำเนินงาน ในส่วนของบริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมนั้น แหล่งรายได้ส่วนใหญ่จะมาจากค่าตอบแทนการบริการของผู้ใช้บริการ (Usager)

ทั้งนี้ นอกจากลักษณะสำคัญทั้งสามประการข้างต้นแล้วนั้น ผู้ใช้บริการของบริการสาธารณะทั้งสองประเภทก็มีสถานภาพที่แตกต่างกัน คือ สถานภาพของผู้ใช้บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครองจะถูกกำหนดโดยข้อบังคับทั้งหมดโดยความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการจะมีลักษณะเป็นนิติกรรมที่มีเงื่อนไข (Acte Condition) ในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการสาธารณะประเภทอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมจะมีลักษณะเป็นสัญญาตามกฎหมายเอกชน

นอกจากการแบ่งประเภทของบริการสาธารณะในทางทฤษฎีดังกล่าวข้างต้นแล้ว ศาลปกครองสูงสุดได้สร้างประเภทของบริการสาธารณะขึ้นตามแนวคำวินิจฉัยของตน แต่อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติทั้งศาลปกครองสูงสุดเองและทั้งในวงวิชาการต่างก็ถือว่าบริการสาธารณะมีเพียงสองประเภท คือ บริการสาธารณะทางปกครองกับบริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรม ทั้งนี้ ประเภทของการบริการสาธารณะที่ศาลปกครองสูงสุดได้วางแนวคำวินิจฉัยโดยพิจารณาแบ่งตาม “วัตถุประสงค์” ของบริการสาธารณะ ได้แก่

1) บริการสาธารณะทางสังคม (Services Publics Sociaux) ได้แก่ กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดให้มีขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือทางสังคม

2) บริการสาธารณะทางสุขภาพ (Services Publics de Santé) ได้แก่ กิจกรรมที่รัฐจัดให้มีขึ้นเพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพสุขภาพ

3) บริการสาธารณะทางวัฒนธรรม (Services Publics Culturels)

4) บริการสาธารณะทางด้านกีฬา (services publics du sport)

2.4.2.3 หลักทั่วไปของกฎหมายเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะ<sup>50</sup>

หลักการสำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะแบ่งออกเป็น 3 ประการ คือ

1) หลักว่าด้วยความเสมอภาค (Le principe d'égalité)

หลักความเสมอภาคเป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ เนื่องจากการเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะของรัฐนั้นเป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน ไม่ใช่เพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดเป็นการเฉพาะ กิจกรรมใดที่รัฐจัดทำเพื่อบุคคลใดโดยเฉพาะ จะไม่มีลักษณะเป็นบริการสาธารณะ ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน โดยหลักการนี้รับรองขั้นพื้นฐานของสิทธิที่จะเสมอภาคกันทางกฎหมาย ซึ่งหมายถึงความเสมอภาค

2) หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง (Le principe de continuité)

บริการสาธารณะต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ เนื่องด้วยลักษณะที่สำคัญของบริการสาธารณะคือเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หลักการนี้เป็นหลักการที่เกิดขึ้นโดยตรงจากหลักที่ว่าด้วยความต่อเนื่องของรัฐและได้รับการยอมรับว่าเป็นหลักตามรัฐธรรมนูญ หลักความต่อเนื่องในการจัดทำบริการสาธารณะนี้มีความหมายว่า นิติบุคคลผู้ทำหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ ซึ่งความต่อเนื่อง

<sup>50</sup> อ้างแล้ว เจริญธรรมที่ 48, น. 43 – 52.

ในที่นี้ไม่มีมาตรฐานที่แน่นอนตายตัวโดยบริการสาธารณะบางประเภทต้องจัดทำอย่างถาวร เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อย การรักษาพยาบาล การควบคุมการคมนาคมทางอากาศ เป็นต้น บริการสาธารณะบางประเภทไม่จำเป็นต้องจัดทำอย่างถาวร แต่ต้องทำอย่างสม่ำเสมอ เช่น พิพิธภัณฑสถานและการให้การศึกษา เป็นต้น

3) หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (Le principe d'adaptation หรือ Le principe de mutabilité)

บริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลาเพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ และเพื่อการปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย นั้นหมายถึง การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะอยู่เสมอ

หลักการหรือหลักเกณฑ์สำคัญเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะทั้ง 3 ประการ ถือเป็นหลักเกณฑ์พื้นฐานสำหรับการจัดทำบริการสาธารณะทุกประเภทที่ฝ่ายปกครองจะต้องคำนึงถึงตลอดกระบวนการในการจัดทำบริการสาธารณะ

## 2.5 แนวความคิดการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทุกคนเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้

การจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกหรือการจัดสภาพแวดล้อมที่ทุกคนสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ตามแนวคิดการจัดสภาพแวดล้อม ซึ่งยุโรปใช้คำว่า Inclusive Design หรือ Design for All ส่วนสหรัฐอเมริกาใช้คำว่า Universal Design โดยคำว่า Inclusive หมายถึง นูรณ์การหรือการออกแบบที่ครอบคลุมถึงความต้องการของคนมากกลุ่มที่สุด ส่วน Universal หมายถึง ความเป็นสากลที่ตอบสนองรองรับความต้องการของคนมากกลุ่มที่สุดเช่นกัน ซึ่งอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการได้นิยามเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่าเป็นการออกแบบสินค้าและบริการในลักษณะที่คนมากกลุ่มที่สุดสามารถใช้ได้โดยที่ไม่มีความจำเป็นต้องมีการดัดแปลงแก้ไข หมายรวมถึงคนพิการผู้สูงอายุ รวมถึงคนที่มีลักษณะที่แตกต่างหลากหลายกันออกไปสามารถที่จะเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ โดยการออกแบบที่เป็นสากลไม่ได้เป็นการไปตัดโอกาสของการใช้เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นสำหรับบุคคลแต่ละคน ซึ่งหมายถึงการออกแบบที่เป็นสากลและเป็นธรรมกับการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกหรือเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก มีเป้าหมายให้เข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากสินค้าและบริการ ส่วนใหญ่คือบริการสาธารณะ เช่น บริการทางด้านการขนส่งสาธารณะ บริการข้อมูลข่าวสาร การเข้าถึงอาคารสถานที่ ถนนหนทาง โดย Universal Design เป็นการออกแบบที่เป็นสากลและในภาพรวม เช่น การออกแบบวางผังเมือง การออกแบบทาง

สถาปัตยกรรม การออกแบบในการผลิตสินค้าเทคโนโลยี การออกแบบผลิตภัณฑ์หรือออกแบบเทคโนโลยีซึ่งมีลักษณะเป็นการกำหนดไว้ตั้งแต่ต้น เพื่อวางแผนเตรียมรองรับไว้ในอนาคต

ส่วนความสามารถในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย 3 มิติ ได้แก่

1) การออกแบบที่เป็นสากลและเป็นธรรมหรือ Universal Design เป็นหลักใหญ่ใช้ครอบคลุมทั้งหมดและเป็นอุดมคติ

2) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกหรือเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกหรือเรียกว่า Assistive Technology เป็นหลักเฉพาะที่มาตอบ โจทย์เฉพาะกิจ เฉพาะบุคคลหรือเฉพาะกลุ่มคน

3) การช่วยเหลืออย่างสมเหตุสมผลหรือ Reasonable Accommodation เป็นเรื่องมนุษย์ต่อมนุษย์ เป็นการช่วยเหลืออย่างมีเหตุผล ผู้ให้ก็เต็มใจ ผู้รับก็ยินดี เป็นการช่วยเหลืออย่างพอเพียง ไม่ว่าจะอยู่ในสถานการณ์ใด<sup>51</sup>

---

<sup>51</sup> สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ, คู่มือกฎหมายการปฏิบัติงานเพื่อการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ, พิมพ์ครั้งที่ 1 (กรุงเทพมหานคร: ม.ป.พ, ม.ป.ป), น. 32 – 33.

### บทที่ 3

## สิทธิของคนพิการซึ่งเดินทางโดยสายการบินภายในประเทศ ที่จะไม่ถูกเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมตามกฎหมายมหาชนระหว่างประเทศ กฎหมายต่างประเทศ และกฎหมายของประเทศไทย

คนพิการในต่างประเทศย่อมได้รับการรับรองและคุ้มครองสิทธิตามกฎหมายของแต่ละประเทศโดยไม่เลือกปฏิบัติต่อคนพิการตามหลักสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐานในการเดินทางโดยสายการบินภายในประเทศ โดยเฉพาะสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) จากหน่วยงานของรัฐหรือภาคเอกชนต่าง ๆ ที่ทำหน้าที่และเป็นผู้ให้บริการโดยตรง ซึ่งการคุ้มครองสิทธิดังกล่าวมีกฎหมายว่าด้วยการห้ามเลือกปฏิบัติต่อคนพิการ พันธกรณีระหว่างประเทศ และแนวปฏิบัติของหน่วยงานการบินระหว่างประเทศที่รับรองและคุ้มครองสิทธิของคนพิการอยู่ในขณะที่บางประเทศยังไม่มีกฎหมายว่าด้วยการห้ามเลือกปฏิบัติต่อคนพิการหรือมีกฎหมายแล้ว แต่ไม่สามารถบังคับใช้กฎหมายได้อย่างแท้จริง ส่งผลให้คนพิการถูกเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมและไม่ได้รับความเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของคนพิการอย่างต่อเนื่องเช่นเดียวกับบุคคลปกติทั่วไป ซึ่งขัดต่อหลักสิทธิมนุษยชนสากล อาทิ สหรัฐอเมริกามีกฎหมายเรียกว่า The US Air Carrier Access Act of 1986 (พ.ศ. 2529); ACAA สหภาพยุโรปมีกฎหมายเรียกว่า EU Regulation 2006 (พ.ศ. 2549) ประเทศญี่ปุ่นมีกฎหมายเรียกว่า Act for Eliminating Discrimination Against Persons with Disabilities 2013 (พ.ศ. 2556) และสหราชอาณาจักรมีกฎหมายเรียกว่า Equality Act 2010 (พ.ศ. 2553) นอกจากนี้หลักกฎหมายต่างประเทศดังกล่าว ยังมีหลักการคุ้มครองสิทธิของคนพิการตามพันธกรณีระหว่างประเทศ และบทบาทหน้าที่ขององค์การการบินระหว่างประเทศต่าง ๆ ที่ให้การรับรองและคุ้มครองสิทธิคนพิการ อาทิ อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ ค.ศ. 2006 (พ.ศ. 2549) (The Convention on the Rights of Persons with Disabilities 2006: CRPD) ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน ค.ศ. 1948 (พ.ศ. 2491) (Universal Declaration of Human Rights 1948: UDHR) อนุสัญญาว่าด้วยการบินพลเรือนระหว่างประเทศ ค.ศ. 1981 (พ.ศ. 2524) (Convention on International Civil Aviation 1981) และบทบาทหน้าที่ขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO) สรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

### 3.1 หลักการคุ้มครองสิทธิของคนพิการซึ่งเดินทางโดยสายการบินที่จะไม่ถูกเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมตามพันธกรณีระหว่างประเทศและบทบาทหน้าที่ขององค์การการบินระหว่างประเทศ

3.1.1 อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ ค.ศ. 2006 (พ.ศ. 2549) (The Convention on the Rights of Persons with Disabilities Of 2006: CRPD)

เนื่องจากประเทศไทยได้ให้สัตยาบันต่ออนุสัญญานี้ โดยมีเนื้อหาสาระในเรื่องของการส่งเสริม คุ้มครอง และเป็นหลักประกันด้านสิทธิมนุษยชนและเสรีภาพขั้นพื้นฐานให้กับคนพิการ ได้รับการยอมรับอย่างเท่าเทียมเช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป รวมถึง การขจัดการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการ การเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ การขนส่งสาธารณะ ข้อมูลข่าวสาร และบริการสาธารณะอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตประจำวัน ซึ่งอนุสัญญานี้มีข้อบทที่เกี่ยวข้องกับการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ ดังนี้

1) ส่งเสริม คุ้มครอง และประกันให้คนพิการทั้งปวงได้อุปโภคสิทธิมนุษยชนและเสรีภาพขั้นพื้นฐานทั้งปวงอย่างเต็มที่และเท่าเทียมกัน และส่งเสริมการเคารพในศักดิ์ศรีที่มีมาแต่กำเนิด

คนพิการ หมายความว่ารวมถึง บุคคลที่มีความบกพร่องทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา หรือทางประสาทสัมผัสในระยะยาว ซึ่งเมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับอุปสรรคนานัปการ จะกีดขวางการมีส่วนร่วมในสังคมอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพบนพื้นฐานที่เท่าเทียมกับบุคคลอื่น (ข้อ 1 ความมุ่งประสงค์)

2) “การสื่อสาร” หมายความว่ารวมถึง การสื่อสารด้วยภาษา การแสดงข้อความ อักษรเบรลล์ การสื่อสารด้วยการสัมผัส ตัวพิมพ์ขนาดใหญ่ สื่อผสมที่สามารถเข้าถึงได้ ตลอดจนสื่อที่เป็นลายลักษณ์อักษร สื่อเสียงภาษาที่เข้าใจง่าย ผู้อ่าน และช่องทาง วิธีการ และรูปแบบการสื่อสารทางเลือก และการสื่อสารเสริม รวมถึงเทคโนโลยีสารสนเทศการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงได้

“ภาษา” หมายความว่ารวมถึง ภาษาพูด ภาษามือ และรูปแบบอื่น ๆ ของภาษาที่ไม่ใช่เสียงพูด

“การเลือกปฏิบัติเพราะเหตุแห่งความพิการ” หมายถึง ความแตกต่าง การกีดกัน หรือการจำกัดบนพื้นฐานของความพิการซึ่งมีความมุ่งประสงค์ หรือส่งผลให้เป็นการเสื่อมเสียหรือทำให้ไร้ผลซึ่งการยอมรับ การอุปโภคหรือการใช้สิทธิมนุษยชนและเสรีภาพขั้นพื้นฐานทั้งปวงบนพื้นฐานที่เท่าเทียมกับบุคคลอื่นในด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ความเป็นพลเมืองหรือด้านอื่น ๆ รวมถึงการเลือกปฏิบัติในทุกรูปแบบ รวมทั้งการปฏิเสธ การช่วยเหลือที่สมเหตุสมผล



“การช่วยเหลือที่สมเหตุสมผล” หมายถึง การเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงที่จำเป็นและเหมาะสมโดยไม่ก่อให้เกิดภาระอันเกินควรหรือเกินสัดส่วน เฉพาะในกรณีที่ทำเป็นเพื่อประกันว่าคนพิการได้อุปโภคและใช้สิทธิมนุษยชนและเสรีภาพขั้นพื้นฐานทั้งปวงที่เท่าเทียมกับบุคคลอื่น

“การออกแบบที่เป็นสากล” หมายถึง การออกแบบผลิตภัณฑ์สภาพแวดล้อม โปรแกรมและบริการที่ทุกคนสามารถใช้ได้ในขอบเขตมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยไม่จำเป็นต้องดัดแปลงหรือออกแบบเป็นพิเศษ ทั้งนี้ ในกรณีที่มีความต้องการจำเป็น “การออกแบบที่เป็นสากล” จะต้องไม่กีดออกไปซึ่งอุปกรณ์เครื่องช่วยความพิการเฉพาะกลุ่ม (ข้อ 2 นิยาม)

3) หลักการของอนุสัญญาฯ มีดังนี้

(1) การเคารพในศักดิ์ศรีที่มีมาแต่กำเนิด การอยู่ได้ด้วยตนเอง รวมถึงเสรีภาพในการตัดสินใจเลือกด้วยตนเอง และความเป็นอิสระของบุคคล

(2) การไม่เลือกปฏิบัติ

(3) การเข้ามีส่วนร่วมและเข้าร่วมได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิผลในสังคม

(4) การเคารพความแตกต่างและการยอมรับว่าคนพิการเป็นส่วนหนึ่งของความหลากหลายของมนุษย์และมนุษยชาติ

(5) ความเท่าเทียมกันของโอกาส

(6) ความสามารถในการเข้าถึง

(7) ความเท่าเทียมกันระหว่างชายกับหญิง

(8) การเคารพขีดความสามารถของเด็กพิการที่มีพัฒนาการอย่างต่อเนื่องและการเคารพสิทธิของเด็กพิการเพื่อสงวนรักษาอัตลักษณ์แห่งตน (ข้อ 3 หลักการทั่วไป)

4) รัฐภาคีรับที่จะประกันและส่งเสริมในการทำให้สิทธิมนุษยชนและเสรีภาพ ขั้นพื้นฐานของคนพิการทั้งปวงกลายเป็นจริงอย่างเต็มที่โดยปราศจากการเลือกปฏิบัติในรูปแบบใด ๆ บนพื้นฐานจากความพิการ เพื่อการนี้รัฐภาคีรับที่จะดำเนินการ

(1) ออกมาตรการทางกฎหมาย ทางปกครอง และมาตรการอื่น ๆ ที่เหมาะสมทั้งปวงเพื่อให้มีการปฏิบัติตามสิทธิที่รับรองไว้ในอนุสัญญาฯ

(2) ดำเนินมาตรการที่เหมาะสมทั้งปวง รวมทั้งการออกกฎหมายเพื่อแก้ไขหรือยกเลิกกฎหมาย กฎ ระเบียบ จารีตประเพณี และทางปฏิบัติที่มีอยู่ ซึ่งก่อให้เกิดการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการ

(3) ดำเนินถึงการคุ้มครองและส่งเสริมสิทธิมนุษยชนของคนพิการในนโยบายและโปรแกรมทั้งปวง

(4) ละเว้นไม่เข้าร่วมในการกระทำหรือทางปฏิบัติใด ๆ อันไม่สอดคล้องกับอนุสัญญาฯ และประกันว่าหน่วยงานและสถาบันของรัฐจะกระทำโดยสอดคล้องกับอนุสัญญาฯ

(5) ดำเนินมาตรการที่เหมาะสมทั้งปวงเพื่อจัดการเลือกปฏิบัติเพราะเหตุแห่งความพิการ โดยบุคคล องค์กร หรือวิสาหกิจเอกชนใด ๆ

(6) รับที่จะดำเนินการหรือส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาสินค้าบริการ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ออกแบบอย่างเป็นสากล ตามที่กำหนดไว้ในข้อ 2 ของอนุสัญญาฯ นี้ โดยควรให้มีการคัดค้าน้อยที่สุดและเกิดค่าใช้จ่ายต่ำที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้เพื่อให้ตรงตามความต้องการจำเป็นพิเศษของคนพิการ เพื่อส่งเสริมการจัดให้มีและใช้ประโยชน์ และเพื่อส่งเสริมการออกแบบที่เป็นสากลในการพัฒนามาตรฐานและแนวทาง

(7) รับที่จะดำเนินการหรือส่งเสริมการวิจัยและการพัฒนา และส่งเสริมการจัดให้มีและการใช้เทคโนโลยีใหม่ รวมถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เครื่องช่วยในการเคลื่อนไหว อุปกรณ์และเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมต่อคนพิการ ทั้งให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกกับเทคโนโลยีในราคาที่คนพิการสามารถจ่ายได้

(8) จัดให้มีสารสนเทศที่สามารถเข้าถึงได้แก่คนพิการเกี่ยวกับเครื่องช่วยในการเคลื่อนไหว เครื่องมือ เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งเทคโนโลยีใหม่ ตลอดจนความช่วยเหลือ บริการสนับสนุน และสิ่งอำนวยความสะดวกในรูปแบบอื่น

(9) ส่งเสริมการฝึกอบรมผู้ประกอบการวิชาชีพและบุคลากรที่ทำงานเกี่ยวกับคนพิการให้ทราบถึงสิทธิที่รับรองไว้ในอนุสัญญาฯ นี้ เพื่อให้ความช่วยเหลือและบริการตามที่ประกันไว้ในอนุสัญญาฯ นี้เหล่านั้นได้ดียิ่งขึ้น

รัฐภาคีแต่ละรัฐรับที่จะดำเนินการเกี่ยวกับสิทธิด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม โดยใช้ประโยชน์สูงสุดจากทรัพยากรที่มีอยู่ของตน และหากจำเป็นภายใต้กรอบของความร่วมมือระหว่างประเทศ เพื่อให้สัมฤทธิ์ผลในการทำให้สิทธิเหล่านั้นกลายเป็นจริงอย่างเต็มที่โดยลำดับ โดยไม่กระทบต่อพันธกรณีที่ระบุไว้ในอนุสัญญาฯ นี้ซึ่งมีผลบังคับทันทีตามกฎหมายระหว่างประเทศ

ในการพัฒนาและปฏิบัติตามกฎหมายและนโยบายเพื่ออนุวัติอนุสัญญาฯ นี้และกระบวนการตัดสินใจอื่นที่เกี่ยวข้องกับประเด็นคนพิการ ให้รัฐภาคีหารือกับคนพิการอย่างใกล้ชิด และให้คนพิการ รวมทั้งให้เด็กพิการได้มีส่วนร่วมอย่างแข็งขันผ่านทางองค์กรที่เป็นผู้แทนของตน

อนุสัญญาฯ นี้จะไม่มีผลกระทบต่อพันธสัญญาใด ๆ ที่เป็นประโยชน์ยิ่งกว่าในการทำให้สิทธิของคนพิการกลายเป็นจริง และที่ได้ระบุไว้ในกฎหมายของรัฐภาคีหรือกฎหมายระหว่างประเทศที่มีผลบังคับใช้ต่อรัฐนั้น ทั้งนี้ จะห้ามจำกัดหรือลดทอนสิทธิมนุษยชนและเสรีภาพขั้นพื้นฐานใด ๆ ที่ได้รับการยอมรับหรือที่มีอยู่แล้วในรัฐภาคีของอนุสัญญาฯ นี้ตามกฎหมาย อนุสัญญา

กฎระเบียบ หรือจารีตประเพณี โดยอ้างว่าอนุสัญญานี้ไม่รับรองสิทธิหรือเสรีภาพดังกล่าวหรือรับรองสิทธิหรือเสรีภาพนั้นในขอบเขตที่น้อยกว่า

ให้บทบัญญัติของอนุสัญญานี้ครอบคลุมถึงทุกส่วนของสหพันธรัฐ โดยปราศจากข้อจำกัดหรือข้อยกเว้นใด ๆ (ข้อ 4 พันธกรณีทั่วไป)

5) รัฐภาคียอมรับว่าทุกคนมีความเท่าเทียมกันเบื้องต้นและภายใต้กฎหมาย และมีสิทธิที่จะได้รับความคุ้มครองและสิทธิประโยชน์ที่เท่าเทียมกันตามกฎหมายโดยปราศจากการเลือกปฏิบัติใด ๆ ให้รัฐภาคีห้ามการเลือกปฏิบัติทั้งปวงเพราะเหตุแห่งความพิการและประกันให้คนพิการได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายอย่างเท่าเทียมกันและมีประสิทธิภาพจากการเลือกปฏิบัติด้วยเหตุทั้งปวง และเพื่อเป็นการเสริมความเท่าเทียมกันและจัดการเลือกปฏิบัติ ให้รัฐภาคีดำเนินขั้นตอนที่เหมาะสมทั้งปวงเพื่อประกันว่าจะจัดให้มีการช่วยเหลือที่สมเหตุสมผล รวมถึงมาตรการเฉพาะซึ่งจำเป็นในการเร่งหรือเพื่อให้บรรลุถึงความเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติแก่คนพิการต้องไม่ถือเป็นการเลือกปฏิบัติภายใต้เงื่อนไขของอนุสัญญานี้ (ข้อ 5 ความเท่าเทียมกันและไม่เลือกปฏิบัติ)

6) เพื่อให้คนพิการดำรงชีวิตอยู่ได้โดยอิสระและมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ในทุกด้านของการดำเนินชีวิต รัฐภาคีจะดำเนินมาตรการที่เหมาะสมที่จะให้คนพิการสามารถเข้าถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพ การขนส่ง สารสนเทศและการสื่อสาร รวมทั้งเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศและการสื่อสาร และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงบริการอื่นที่เปิดหรือที่จัดให้แก่สาธารณะทั้งในเมืองและในชนบท ทั้งนี้ บนพื้นฐานที่เท่าเทียมกับบุคคลอื่น มาตรการเหล่านี้ซึ่งรวมถึงการบ่งชี้ และการจัดอุปสรรคและข้อกีดกันต่อความสามารถในการเข้าถึง ซึ่งจะใช้บังคับกับอาคาร ถนน การขนส่ง และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอกสถานที่ รวมถึงโรงเรียน บ้าน สถานบริการทางการแพทย์ สถานที่ทำงาน บริการสารสนเทศ การสื่อสารและบริการอื่น ๆ รวมถึงบริการอิเล็กทรอนิกส์และบริการในกรณีฉุกเฉิน

นอกจากนี้ ยังกำหนดให้รัฐภาคีดำเนินมาตรการที่เหมาะสม อาทิ พัฒนา ประกาศใช้ และตรวจสอบติดตามการปฏิบัติตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติขั้นต่ำ เพื่อการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่เปิดหรือที่จัดให้แก่สาธารณะ ประกันว่าองค์กรภาคเอกชนซึ่งจัดสิ่งอำนวยความสะดวก บริการที่เปิดหรือจัดหาแก่สาธารณะจะคำนึงถึงแง่มุมทุกด้านของการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการสำหรับคนพิการ จัดการฝึกอบรมสำหรับผู้มีส่วนได้เสียเกี่ยวกับปัญหาการเข้าถึงที่คนพิการเผชิญอยู่ จัดให้มีสัญลักษณ์ที่เป็นอักษรเบรลล์ และในรูปแบบที่อ่านและเข้าใจได้ง่ายไว้ในอาคารและสถานที่ที่เปิดให้แก่สาธารณะ จัดให้มีรูปแบบความช่วยเหลือที่เป็นสิ่งมีชีวิต และเป็นสื่อกลางรวมถึงคนนำทาง ผู้อ่าน และล่ามภาษามือมีอาชีพเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงอาคาร และสถานที่ที่เปิดให้แก่สาธารณะ ส่งเสริมรูปแบบที่

เหมาะสมอื่น ๆ ของความช่วยเหลือและการสนับสนุนแก่คนพิการเพื่อประกันให้คนพิการเข้าถึงสารสนเทศ ส่งเสริมให้คนพิการเข้าถึงเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศและการสื่อสารใหม่ ๆ รวมถึงอินเทอร์เน็ต ส่งเสริมการออกแบบ การพัฒนา การผลิต และการจำหน่ายเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศและการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงได้ตั้งแต่ระยะแรกเริ่ม เพื่อให้เกิดการเข้าถึงเทคโนโลยีและระบบดังกล่าวด้วยค่าใช้จ่ายที่ต่ำสุด (ข้อ 9 ความสามารถในการเข้าถึง)

7) ให้รัฐภาคีดำเนินมาตรการที่เหมาะสมทั้งปวงเพื่อประกันให้คนพิการสามารถใช้สิทธิในการมีเสรีภาพในการแสดงออกและแสดงความคิดเห็น รวมถึงเสรีภาพในการแสวงหา ได้รับและเผยแพร่สารสนเทศ และความคิดเห็นบนพื้นฐานที่เท่าเทียมกับบุคคลอื่น และโดยผ่านรูปแบบการสื่อสารทั้งปวงที่คนพิการเลือก ตามที่ได้นิยามไว้ในข้อ 2 ของอนุสัญญาฯ โดยรวมถึง การจัดทำมีสารสนเทศที่มีไว้สำหรับประชาชนทั่วไปแก่คนพิการในรูปแบบและเทคโนโลยีที่สามารถเข้าถึงได้และเหมาะสมต่อความพิการในรูปแบบต่าง ๆ ภายในเวลาที่เหมาะสม และไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่ม การยอมรับและอำนวยความสะดวกการใช้ภาษามือ อักษรเบรลล์ การสื่อสารทางเลือก และการสื่อสารเสริม และช่องทางวิธีการ และรูปแบบการสื่อสารทั้งปวงที่สามารถเข้าถึงได้ที่คนพิการเลือกในการมีปฏิสัมพันธ์กับหน่วยงานภาครัฐ การเร่งรัดองค์กรภาคเอกชนซึ่งให้บริการประชาชน โดยทั่วไป รวมถึงบริการผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อให้สารสนเทศและบริการในรูปแบบที่คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ การสนับสนุนให้สื่อมวลชน รวมทั้งผู้ให้บริการสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต จัดทำบริการของตนให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้ รวมถึงการยอมรับและส่งเสริมการใช้ภาษามือ (ข้อ 21 เสรีภาพในการแสดงออกและแสดงความคิดเห็น และการเข้าถึงสารสนเทศ)<sup>52</sup>

3.1.2 ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน ค.ศ. 1948 (พ.ศ. 2491) (Universal Declaration of Human Rights of 1948: UDHR)

ปฏิญญานับนี้คือการประกาศเจตนารมณ์ในการรับรองสิทธิขั้นพื้นฐานของมนุษย์ และเป็นเอกสารด้านสิทธิมนุษยชนฉบับแรก ซึ่งที่ประชุมสมัชชาสหประชาชาติให้การรับรองตามข้อมติที่ 217 A (III) เมื่อวันที่ 10 ธันวาคม พ.ศ. 2491 โดยไทยออกเสียงสนับสนุน สรุปลงสาระสำคัญได้ ดังนี้

1) มนุษย์ทั้งหลายเกิดมามีอิสระและเสมอภาคกันในเกียรติศักดิ์ และสิทธิต่างมีเหตุผลและมโนธรรม และความปฏิบัติต่อกันด้วยเจตนารมณ์แห่งภราดรภาพ (ข้อ 1)

<sup>52</sup> สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ (Convention on the Rights of Persons with Disabilities: CRPD) ข้อ 1 – 5 ข้อ 9 และข้อ 21, พิมพ์ครั้งที่ 4.

2) ทุกคนย่อมมีสิทธิและอิสรภาพบรรดาที่กำหนดไว้ในปฏิญญานี้ โดยปราศจากความแตกต่างไม่ว่าชนิดใด ๆ ดังเช่น เชื้อชาติ ศิพ พศ ภาษา ศาสนา การคิดเห็นทางการเมืองหรือทางอื่น เผ่าพันธุ์แห่งชาติหรือสังคม ทรัพย์สิน กำเนิด หรือสถานะอื่น ๆ

อนึ่งจะไม่มี ความแตกต่างใด ๆ ตามมูลฐาน แห่งสถานะทางการเมือง ทางการศึกษาหรือทางการระหว่างประเทศของประเทศหรือดินแดนของบุคคลสังกัดไม่ว่าดินแดนนี้เป็นเอกราชอยู่ในความพิทักษ์ ไม่ได้ปกครองตนเองหรืออยู่ภายใต้การจำกัดอธิปไตยใด ๆ ทั้งสิ้น (ข้อ 2)

2) ทุกคนเสมอภาคกันตามกฎหมายและมีสิทธิที่จะได้รับความคุ้มครองของกฎหมายเท่าเทียมกัน โดยปราศจากการเลือกปฏิบัติใด ๆ ทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับความคุ้มครองเท่าเทียมกันจากการเลือกปฏิบัติใด ๆ อันเป็นการล่วงละเมิดปฏิญญา และจากการยุ้งให้เลือกปฏิบัติดังกล่าว (ข้อ 7)

3) ทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับบำนาญอันเป็นผลจริงจ้ง จากศาลที่มีอำนาจแห่งชาติต่อการกระทำอันละเมิดสิทธิหลักมูล ซึ่งคนได้รับตามรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย (ข้อ 8)

4) บุคคลมีสิทธิที่เข้าถึงบริการสาธารณะในประเทศตนโดยเสมอภาค (ข้อ 21)

5) ทุกคนในฐานะที่เป็นสมาชิกของสังคมมีสิทธิในทางมั่นคงของสังคมและมีสิทธิในการบรรลุถึงซึ่งสิทธิทางเศรษฐกิจ ทางสังคม และทางวัฒนธรรม อันจำเป็นอย่างย้งสำหรับเกียรติศักดิ์ของตน และการพัฒนาบุคลิกภาพของตนอย่างอิสระ ทั้งนี้ โดยความเพียรพยายามแห่งชาติและความร่วมมือระหว่างประเทศ และตามระบอบการและทรัพยากรของแต่ละรัฐ (ข้อ 22)<sup>53</sup>

3.1.3 อนุสัญญาสิทธิมนุษยชนยุโรป ค.ศ. 1953 (พ.ศ. 2496) (European Convention on Human Rights of 1953: ECHR)

อนุสัญญานี้ได้กำหนดหลักเกณฑ์คุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ รวมถึงหลักการห้ามเลือกปฏิบัติไว้ว่า สิทธิและเสรีภาพในอนุสัญญานี้จะได้รับการรับรองโดยปราศจากการเลือกปฏิบัติด้วยเหตุใด ๆ เช่น เพศ เชื้อชาติ สีผิว ภาษา ศาสนา ความเห็นทางการเมืองหรือความเห็นอื่น ๆ ชาติกำเนิด หรือแหล่งกำเนิดทางสังคม การเป็นสมาชิกในสมาคมของชนกลุ่มน้อย ทรัพย์สิน กำเนิดหรือสถานะอื่น (ข้อ 14)

3.1.4 กฎบัตรสิทธิขั้นพื้นฐานของสหภาพยุโรป ค.ศ. 2000 (พ.ศ. 2543) (Charter of Fundamental rights of the European Union of 2000: CFR)

<sup>53</sup> สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ, “ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน Universal Declaration of Human Rights, ปีที่จัดพิมพ์ พ.ศ. 2550,” สืบค้นเมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2563, จาก <http://library.nhrc.or.th/ulib/document/ Fulltext/F03988.pdf>

กฎบัตรฉบับนี้ได้กำหนดหลักความเท่าเทียมกันภายใต้กฎหมายและหลักการไม่เลือกปฏิบัติไว้ในหมวด 3 ว่าด้วยความเท่าเทียมกัน (Equality) ดังนี้

- 1) บุคคลทุกคนมีความเท่าเทียมกันภายใต้กฎหมาย (ข้อ 20)
- 2) การเลือกปฏิบัติใด ๆ บนพื้นฐานของเหตุแห่งการเลือกปฏิบัติ เช่น เพศ เชื้อชาติ สีผิว ชาติพันธุ์ แหล่งกำเนิดทางสังคม ลักษณะทางพันธุกรรม ภาษา ศาสนาหรือความเชื่อ ความเห็นทางการเมืองหรือความเห็นอื่น การเป็นสมาชิกของชนกลุ่มน้อย ทรัพย์สิน กำเนิด ความพิการ อายุ หรือรสนิยมทางเพศนั้น ถือเป็น การต้องห้าม

การเลือกปฏิบัติใด ๆ ด้วยเหตุแห่งสัญชาตินั้น ถือเป็น การต้องห้าม ทั้งนี้ภายใต้กรอบแห่งการปรับใช้สนธิสัญญานี้และโดยปราศจากอคติใด ๆ (ข้อ 21)

3.1.5 อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิมนุษยชนแห่งอเมริกา ค.ศ. 1969 (พ.ศ. 2512) (American Convention on Human Rights of 1969)

อนุสัญญานี้ได้กำหนดหลักเกณฑ์การเคารพต่อสิทธิและเสรีภาพและการได้รับความคุ้มครองอย่างเท่าเทียมกัน สรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

- 1) ประเทศสมาชิกจะดำเนินการเพื่อให้มีการเคารพต่อสิทธิและเสรีภาพตามสนธิสัญญานี้และรับรองว่าบุคคลทุกคนในเขตอำนาจของประเทศสมาชิกจะได้รับสิทธิและเสรีภาพเต็มที่โดยปราศจากการเลือกปฏิบัติด้วยเหตุแห่งเชื้อชาติสีผิวเพศภาษาศาสนาความคิดเห็นทางการเมืองและความคิดเห็นอื่น สัญชาติและแหล่งกำเนิดทางสังคมสถานะทางเศรษฐกิจกำเนิดหรือเงื่อนไขทางสังคมอื่น (ข้อ 1)

2) บุคคลทุกคนเท่าเทียมกันภายใต้กฎหมายดังนั้นก็จะมีสิทธิได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกันโดยปราศจากการเลือกปฏิบัติ (ข้อ 24)

3.1.6 กฎบัตรแอฟริกาว่าด้วยสิทธิมนุษยชนและสิทธิที่ปวง ค.ศ. 1981 (พ.ศ. 2524) (The African Charter on Human and People's Rights of 1981)

กฎบัตรฉบับนี้ได้กำหนดหลักการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ รวมถึงหลักความเท่าเทียมกันไว้ สรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

- 1) บุคคลทุกคนมีสิทธิและเสรีภาพดังที่รับรองไว้ในกฎบัตรนี้ โดยปราศจากการปฏิบัติที่แตกต่างกันด้วยเหตุใด ๆ เช่น เชื้อชาติ กลุ่มชาติพันธุ์ สีผิว เพศ ภาษา ศาสนา ความคิดเห็นทางการเมืองหรือความคิดเห็นอื่น สัญชาติและแหล่งกำเนิดทางสังคม ทรัพย์สิน กำเนิดหรือสถานะอื่น (ข้อ 2)

2) บุคคลทุกคนมีความเท่าเทียมกันภายใต้กฎหมาย และบุคคลทุกคนมีสิทธิได้รับการคุ้มครองภายใต้กฎหมายที่เท่าเทียมกัน (ข้อ) 3<sup>54</sup>

3.1.7 อนุสัญญาว่าด้วยการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (Convention on International Civil Aviation) ค.ศ. 1944 (พ.ศ. 2487) และบทบาพหน้าที่ของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (The Civil Aviation Authority of Thailand)

อนุสัญญาว่าด้วยการบินพลเรือนระหว่างประเทศหรือที่เรียกว่าอนุสัญญาชิคาโกได้จัดตั้งองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ซึ่งเป็นหน่วยงานเฉพาะของสหประชาชาติที่มีหน้าที่ประสานงานการเดินทางทางอากาศระหว่างประเทศ อนุสัญญาได้กำหนดกฎเกณฑ์เกี่ยวกับน่านฟ้าการขึ้นทะเบียงเครื่องบินและความปลอดภัยความมั่นคงและความยั่งยืนและให้รายละเอียดเกี่ยวกับสิทธิของผู้ลงนามที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางทางอากาศ อนุสัญญายังมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี อนุสัญญานี้ได้รับการสนับสนุนโดยภาคผนวกสิบเก้าที่มีมาตรฐานและแนวปฏิบัติที่แนะนำ (SARPs) ภาคผนวกได้รับการแก้ไขอย่างสม่ำเสมอโดย ICAO โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคผนวก 9 มีส่วนสำคัญอย่างมากในการกำหนดแนวปฏิบัติต่อคนพิการ ซึ่งมีรายละเอียดปรากฏต่อไปนี้

**ภาคผนวก 9 ของอนุสัญญาว่าด้วยการบินพลเรือนระหว่างประเทศการอำนวยความสะดวกในการขนส่งคนพิการ**

#### 1. บททั่วไป

(1) เมื่อเดินทาง คนพิการควรได้รับความช่วยเหลือเป็นพิเศษเพื่อให้แน่ใจว่าพวกเขาได้รับบริการตามปกติสำหรับประชาชนทั่วไป ควรให้ความช่วยเหลือในลักษณะที่เคารพศักดิ์ศรีของแต่ละบุคคล (ข้อ 8.22)

**หมายเหตุ** ให้ความสนใจกับเอกสาร 9984 คู่มือการเข้าถึงการขนส่งทางอากาศของคนพิการ ซึ่งพัฒนาขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับมาตรฐานและแนวปฏิบัติที่แนะนำเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกในการขนส่งคนพิการ และการช่วยเหลือประชาคมการบินพลเรือนในการนำไปใช้งาน

(2) รัฐผู้ทำสัญญาควรให้ความร่วมมือในการดำเนินมาตรการที่จำเป็นเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้ในทุกองค์ประกอบของห่วงโซ่การเดินทางของบุคคลนั้น ตั้งแต่มาถึงสนามบินจนออกเดินทางไปยังสนามบินปลายทาง (ข้อ 8.23)

<sup>54</sup> อ้างแล้ว เชนเจอร์นัลที่ 44, น. 102 – 104.

(3) รัฐผู้ทำสัญญาควรดำเนินการตามขั้นตอนที่จำเป็นกับผู้ดำเนินการจัดการอากาศยาน สนามบิน และภาคพื้นดิน ในการสร้างและเผยแพร่มาตรฐานขั้นต่ำของการเข้าถึง เกี่ยวกับบริการขนส่งสำหรับคนพิการ ตั้งแต่การมาถึงสนามบินต้นทางไปจนถึงการออกจากสนามบินปลายทาง (ข้อ 8.24)

(4) รัฐผู้ทำสัญญาควรดำเนินการตามขั้นตอนที่จำเป็นกับผู้ดำเนินการจัดการอากาศยาน สนามบิน และภาคพื้นดิน และบริษัทนำเที่ยวเพื่อให้แน่ใจว่าคนพิการจะได้รับข้อมูลที่ต้องการ ในรูปแบบที่สามารถเข้าถึงได้สำหรับคนพิการทางสติปัญญาหรือคนพิการทางประสาทสัมผัส และควรดำเนินการตามขั้นตอนที่จำเป็นเพื่อให้แน่ใจว่าผู้ดำเนินการจัดการอากาศยาน สนามบิน และภาคพื้นดินอยู่ในฐานะที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้โดยสารเหล่านั้นที่จำเป็น ขึ้นอยู่กับความต้องการของพวกเขาเพื่อช่วยพวกเขาในการเดินทาง (ข้อ 8.25)

(5) รัฐผู้ทำสัญญาควรดำเนินการตามขั้นตอนที่จำเป็นทั้งหมดเพื่อรักษาความร่วมมือของผู้ดำเนินการจัดการอากาศยาน สนามบิน และภาคพื้นดิน เพื่อจัดตั้งและประสานงาน โครงการฝึกอบรมเพื่อให้แน่ใจว่ามีบุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรมสามารถช่วยเหลือคนพิการได้ (ข้อ 8.26)

## 2. การเข้าถึงสนามบิน

(1) รัฐผู้ทำสัญญาจะดำเนินการตามขั้นตอนที่จำเป็นเพื่อให้แน่ใจว่าสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการของสนามบินได้รับการปรับให้เข้ากับความต้องการของคนพิการ (ข้อ 8.27)

(2) รัฐผู้ทำสัญญาควรตรวจสอบให้แน่ใจว่า ระบบยกหรืออุปกรณ์อื่น ๆ ที่เหมาะสม จัดทำขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายคนพิการระหว่างอากาศยานและอาคารผู้โดยสาร ทั้งขาเข้าและขาออกตามที่กำหนด ซึ่งไม่ได้ใช้ทางเดินที่มองเห็นได้ไกล (ข้อ 8.28)

(3) ควรมีมาตรการเพื่อให้แน่ใจว่าผู้บกพร่องทางการได้ยินและการมองเห็นสามารถได้รับข้อมูลเกี่ยวกับบริการเที่ยวบินในรูปแบบที่สามารถเข้าถึงได้ (ข้อ 8.29)

(4) กำหนดจุดรับ - ส่งคนพิการที่อาคารผู้โดยสารควรตั้งอยู่ใกล้กับทางเข้าและ/หรือทางออกหลักมากที่สุด เพื่ออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายภายในสนามบิน เส้นทางเข้าออกควรปราศจากสิ่งกีดขวางและสามารถเข้าถึงได้ (ข้อ 8.30)

(5) ในกรณีที่การเข้าถึงบริการสาธารณะถูกจำกัด ควรพยายามอย่างเต็มที่ในการจัดหาบริการขนส่งภาคพื้นดินที่เข้าถึงได้และราคาสมเหตุสมผลโดยการปรับระบบขนส่งสาธารณะในปัจจุบันและตามแผนหรือโดยให้บริการขนส่งพิเศษสำหรับผู้ที่มีความต้องการด้านการเคลื่อนไหว (ข้อ 8.31)



(6) กำหนดข้อควรปฏิบัติว่า ควรจัดเตรียมที่จอดรถให้เพียงพอสำหรับผู้ที่มีความต้องการด้านการเคลื่อนไหวและมาตรการที่เหมาะสมเพื่ออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายระหว่างพื้นที่จอดรถและอาคารผู้โดยสาร (ข้อ 8.32)

(7) เมื่อมีการให้ความช่วยเหลือในการเคลื่อนย้ายคนพิการจากอากาศยานหนึ่งไปยังอีกอากาศยานหนึ่ง ควรจัดให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยคำนึงถึงการเชื่อมต่อเที่ยวบิน (ข้อ 8.33)

### 3. การเข้าถึงบริการทางอากาศ

(1) รัฐผู้ทำสัญญาจะดำเนินการตามขั้นตอนที่จำเป็นเพื่อให้แน่ใจว่าคนพิการสามารถเข้าถึงบริการทางอากาศได้อย่างเท่าเทียมกัน (ข้อ 8.34)

(2) รัฐผู้ทำสัญญาควรแนะนำข้อกำหนดสำหรับเครื่องบินที่เพิ่งเข้าประจำการหรือหลังจากการปรับปรุงใหม่ครั้งใหญ่ควรเป็นไปตามประเภทของอากาศยาน ขนาด และใบอนุญาต การกำหนดค่า เป็นไปตามมาตรฐานขั้นต่ำของการเข้าถึงเกี่ยวกับอุปกรณ์บนเครื่องบิน ซึ่งรวมถึงที่วางแขนที่เคลื่อนย้ายได้ เก้าอี้รถเข็นบนเครื่องบิน ห้องน้ำที่สามารถเข้าถึงได้ และแสงและสัญญาณที่เหมาะสม (ข้อ 8.35)

(3) เครื่องช่วยความพิการที่คนพิการต้องการควรนำติดตัวไปในห้องโดยสารโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ข้อกำหนดด้านน้ำหนักและความปลอดภัยขออนุญาตหรือควรพกพาโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายและกำหนดให้เป็นสัมภาระสำคัญ (ข้อ 8.36)

(4) สัตว์ช่วยเหลือที่คนพิการนำมาด้วยควรนำติดตัวไปโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายในห้องโดยสาร บนพื้นที่นั่งของบุคคลนั้น ภายใต้การบังคับใช้กฎข้อบังคับระดับชาติหรือผู้ให้บริการเครื่องบินที่เกี่ยวข้อง (ข้อ 8.37)

(5) รัฐผู้ทำสัญญาที่จำกัดการขนส่งอุปกรณ์ที่ใช้แบตเตอรี่ รวมถึงอุปกรณ์ช่วยในการเคลื่อนไหวที่มีแบตเตอรี่แบบเปียก จะต้องแจ้งให้ ICAO ทราบโดยทันทีถึงข้อจำกัดดังกล่าวเพื่อให้สามารถรวมไว้ในเอกสาร 9284 คำแนะนำทางเทคนิคสำหรับการขนส่งสินค้าอันตรายทางอากาศอย่างปลอดภัย และตรวจสอบให้แน่ใจว่าผู้ควบคุมเครื่องบินให้ข้อมูลดังกล่าวเปิดเผยต่อสาธารณะและเป็นไปตามบทที่ 2, 2.5 ของภาคผนวก 18 (ข้อ 8.38)

(6) โดยหลักการแล้ว คนพิการควรได้รับอนุญาตให้เดินทางโดยไม่ต้องมีใบอนุญาตทางการแพทย์ ผู้ดำเนินการบนเครื่องบินควรได้รับอนุญาตให้กำหนดให้คนพิการได้รับใบอนุญาตทางการแพทย์ในกรณีที่มีอาการป่วยที่ไม่ชัดเจนว่าสามารถเดินทางได้และอาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยหรือความเป็นอยู่หรือของผู้โดยสารคนอื่น ๆ (ข้อ 8.39)

(7) โดยหลักการแล้ว คนพิการควรได้รับอนุญาตให้พิจารณาว่าต้องการผู้ช่วยหรือไม่ หากจำเป็นต้องมีผู้ช่วย รัฐผู้ทำสัญญาควรสนับสนุนให้ผู้ประกอบการอากาศยานเสนอส่วนลด

สำหรับการขนส่งของผู้ช่วยนั้น ผู้ประกอบการอากาศยานควรต้องการผู้ช่วยก็ต่อเมื่อมีความชัดเจนว่าคนพิการไม่สามารถพึ่งพาตนเองได้และอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อความปลอดภัยหรือความเป็นอยู่ของบุคคลดังกล่าวหรือของผู้โดยสารคนอื่น ๆ (ข้อ 8.40)

(8) การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าควรได้รับการสนับสนุนอย่างยิ่งในกรณีที่ต้องการความช่วยเหลือหรือจำเป็นต้องมีการยก (ข้อ 8.40.1)<sup>55</sup>

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (The Civil Aviation Authority of Thailand) ได้กำหนดมาตรฐานจัดให้มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกประจำท่าอากาศยาน สำหรับคนพิการ ดังนี้

- (1) ประตู
- (2) ที่นั่งหรือพื้นที่สำหรับจอด
- (3) ทางลาด
- (4) บันไดและราวจับ
- (5) พื้นผิวต่างสัมผัส
- (6) อุปกรณ์นำพาขึ้นและลงจากรถ
- (7) ห้องน้ำ
- (8) ลิฟต์
- (9) โทรศัพท์สาธารณะ
- (10) ที่จอดรถสำหรับคนพิการ
- (11) พื้นที่สำหรับหนีภัย
- (12) ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก
- (13) จุดบริการให้ข้อมูลในการเดินทาง
- (14) การประกาศเตือนภัย และตัวอักษรไฟวิ่งหรือสัญญาณไฟเตือนภัย
- (15) การประกาศข้อมูล และตัวอักษรไฟวิ่งหรือป้ายแสดงความหมาย
- (16) คู่มือการให้ความช่วยเหลือแก่คนพิการแต่ละประเภทสำหรับเจ้าหน้าที่ ประจำท่าอากาศยาน

<sup>55</sup> International Civil Aviation Organization, “International Standards and Recommended Practices, Annex 9 to the Convention on International Civil Aviation, Facilitation, Fifteenth Edition, October 2017, 8.22 – 8.40.1,” Retrieved March 20, 2020, from [https://mcaa.gov.mn/wp-content/uploads/2020/01/an09\\_cons-A.28.pdf](https://mcaa.gov.mn/wp-content/uploads/2020/01/an09_cons-A.28.pdf)

(17) คู่มือแปลภาษาหรือป้ายสัญลักษณ์ภาษาสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำท่าอากาศยานเพื่อใช้สื่อสารกับคนพิการ

(18) เจ้าหน้าที่ประจำท่าอากาศยานซึ่งผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของคนพิการแต่ละประเภทอย่างน้อยหนึ่งคนเพื่อให้บริการคนพิการ<sup>56</sup>

### 3.2 สิทธิของคนพิการซึ่งเดินทางโดยสายการบินภายในประเทศที่จะไม่ถูกเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมตามกฎหมายต่างประเทศ

ปัจจุบันการเดินทางโดยสายการบินได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อคนพิการเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเดินทางโดยสายการบินภายในประเทศ เพราะว่าบริษัทสายการบินต่าง ๆ ทั้งที่เป็นของภาครัฐหรือภาคเอกชนมีการแข่งขันทางด้านธุรกิจการบินสูงมาก จึงส่งผลให้คนทุกกลุ่มสามารถเดินทางโดยสายการบินในราคาที่ประหยัดขึ้น อย่างไรก็ตาม การเดินทางโดยอากาศยานดังกล่าวจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคและการไม่เลือกปฏิบัติต่อคนพิการตามหลักสิทธิมนุษยชนด้วย ซึ่งปรากฏให้เห็นตามกฎหมายภายในของประเทศต่าง ๆ ที่ได้บัญญัติถึงหลักการห้ามเลือกปฏิบัติ (Non-Discrimination) และการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities) ต่อคนพิการไว้ สรุปสาระสำคัญ ดังนี้

#### 3.2.1 กฎหมายของสหรัฐอเมริกา

รัฐบัญญัติการเข้าถึงของสายการบินของสหรัฐอเมริกา ค.ศ. 1986 (พ.ศ. 2529) (United States Air Carrier Access Act of 1986) ห้ามการเลือกปฏิบัติบนพื้นฐานของความพิการในการเดินทางทางอากาศ ได้กำหนดสิทธิของผู้โดยสารและเจ้าหน้าที่ของสายการบินภายใต้ระเบียบข้อบังคับรัฐบาลกลาง (Code of Federal Regulations) หัวข้อ 14 การบินและอวกาศ ตอนที่ 382 การไม่เลือกปฏิบัติต่อคนพิการในการเดินทางโดยสายการบินซึ่งกฎนี้ใช้กับเที่ยวบินทั้งหมดของสายการบินในสหรัฐอเมริกาและเที่ยวบินที่เข้าหรือออกจากสหรัฐอเมริกาโดยสายการบินต่างประเทศ<sup>57</sup> สรุปสาระสำคัญ ดังนี้

<sup>56</sup> สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (The Civil Aviation Authority of Thailand), “มาตรฐานจัดให้มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกประจำท่าอากาศยานสำหรับคนพิการ,” สืบค้นเมื่อวันที่ 10 เมษายน 2563, จาก <https://www.caat.or.th/th/archives/20893>

<sup>57</sup> Code of Federal Regulation, “Part 382 Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel,” Retrieved April 18, 2020, from <https://www.ecfr.gov/cgi-bin/text-idx?node=pt14.4.382&rgn=div5>

### 1. การไม่เลือกปฏิบัติและการเข้าถึงบริการและข้อมูล

(1) กฎหมายอเมริกาได้กำหนดให้สายการบินต้องไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคคลที่มีความพิการในการจัดการขนส่งทางอากาศต้องไม่กีดกันบุคคลที่มีความพิการออกจากหรือปฏิเสธบุคคลนั้นไม่ให้ได้รับประโยชน์จากการขนส่งทางอากาศหรือบริการที่เกี่ยวข้องใด ๆ ที่บุคคลอื่นสามารถใช้ได้ และต้องไม่ดำเนินการใด ๆ ในทางลบกับบุคคล (เช่น ปฏิเสธที่จะให้บริการขนส่ง)<sup>58</sup>

(2) สายการบินต้องปรับเปลี่ยนนโยบาย แนวปฏิบัติและสิ่งอำนวยความสะดวกเมื่อจำเป็นเพื่อให้บริการที่ไม่เลือกปฏิบัติแก่บุคคลที่มีความพิการ โดยเฉพาะซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานของมาตรา 504 ของพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพซึ่งมีการแก้ไขเพิ่มเติมซึ่งข้อกำหนดนี้เป็นส่วนหนึ่งของภาระผูกพันในการไม่เลือกปฏิบัติทั่วไปของสายการบิน และนอกเหนือจากหน้าที่ของสายการบินในการสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกเฉพาะที่จำเป็นสำหรับส่วนน้อยอย่างไรก็ตาม สายการบินไม่จำเป็นต้องทำการปรับเปลี่ยนที่จะก่อให้เกิดภาระที่ไม่เหมาะสมหรือโดยพื้นฐานแล้วจะเปลี่ยนแปลงโครงการของสายการบิน<sup>59</sup>

(3) สายการบินต้องไม่จำกัดจำนวนผู้โดยสารพิการที่เดินทางในเที่ยวบิน<sup>60</sup>

(4) สายการบินต้องไม่ปฏิเสธที่จะให้บริการขนส่งแก่ผู้โดยสารที่มีความพิการ และต้องไม่ปฏิเสธที่จะให้บริการขนส่งแก่ผู้โดยสารที่มีความพิการซึ่งส่งผลให้เกิดลักษณะหรือพฤติกรรมที่ไม่สมควรที่อาจทำให้ลูกเรือหรือผู้โดยสารคนอื่นขุ่นเคือง รำคาญ หรือไม่สะดวกแต่สายการบินอาจปฏิเสธที่จะให้บริการขนส่งแก่ผู้โดยสารใด ๆ เนื่องจากความปลอดภัย ตามที่ระบุไว้ใน 49 U.S.C. 44902 หรือ 14 CFR 121.533 หรือผู้โดยสารซึ่งละเมิดข้อกำหนดของ FAA หรือ TSA หรือข้อกำหนดที่บังคับใช้ของรัฐบาลต่างประเทศเช่น สายการบินสามารถระบุได้ว่ามีพื้นฐานด้านความปลอดภัยที่เกี่ยวข้องกับความพิการในการปฏิเสธที่จะให้บริการขนส่งแก่ผู้โดยสารที่มีความพิการ หากสายการบินสามารถแสดงให้เห็นว่าผู้โดยสารนั้นเป็นภัยคุกคามโดยตรง ในการพิจารณาว่า

<sup>58</sup> Code of Federal Regulation, “Part 382 Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel, Section 382.11,” Retrieved April 18, 2020, from <https://www.ecfr.gov/cgi-bin/text-idx?node=pt14.4.382&rgn=div5>

<sup>59</sup> Code of Federal Regulation, “Part 382 Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel, Section 382.13,” Retrieved April 18, 2020, from <https://www.ecfr.gov/cgi-bin/text-idx?node=pt14.4.382&rgn=div5>

<sup>60</sup> Code of Federal Regulation, “Part 382 Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel, Section 382.17,” Retrieved April 18, 2020, from <https://www.ecfr.gov/cgi-bin/text-idx?node=pt14.4.382&rgn=div5>

บุคคลใดก่อให้เกิดภัยคุกคามโดยตรง สายการบินต้องทำการประเมินเป็นรายบุคคล บนพื้นฐานของการตัดสินใจที่สมเหตุสมผลซึ่งอาศัยความรู้ทางการแพทย์ในปัจจุบันหรือจากหลักฐานทางวัตถุที่ดีที่สุดที่มีอยู่ เพื่อตรวจสอบ ประกอบด้วย ลักษณะ ระยะเวลา และความรุนแรงของความเสียหายที่น่าจะเป็นที่อาจเกิดอันตรายต่อสุขภาพและความปลอดภัยของผู้อื่น และหากปรับเปลี่ยนนโยบาย แนวปฏิบัติ หรือขั้นตอนต่าง ๆ อย่างสมเหตุสมผลจะช่วยลดความเสี่ยงได้ หากสายการบินพิจารณาแล้วว่าผู้โดยสารก่อให้เกิดภัยคุกคามโดยตรง สายการบินต้องเลือกการตอบสนองที่เข้มงวดน้อยที่สุดจากมุมมองของผู้โดยสาร ซึ่งสอดคล้องกับการปกป้องสุขภาพและความปลอดภัยของผู้อื่น เช่น สายการบินต้องไม่ปฏิเสธการขนส่งไปยังผู้โดยสารหากสายการบินสามารถปกป้องสุขภาพและความปลอดภัยของผู้อื่น หากสายการบินปฏิเสธที่จะให้บริการขนส่งแก่ผู้โดยสารบนเที่ยวบินที่กำหนดไว้ โดยเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของแต่ละบุคคล สายการบินต้องให้คำชี้แจงเป็นลายลักษณ์อักษรถึงเหตุผลของการปฏิเสธแก่บุคคลนั้น และต้องให้คำชี้แจงเป็นลายลักษณ์อักษรนี้แก่บุคคลนั้นภายใน 10 วัน ตามปฏิทินนับแต่การปฏิเสธการขนส่ง<sup>61</sup>

(5) สายการบินในฐานะต้องไม่กำหนดให้ผู้โดยสารที่มีความพิการต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้าเพื่อขอรับบริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นยกเว้นสายการบินอาจกำหนดให้ผู้โดยสารที่มีความพิการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า 72 ชั่วโมงและเช็คอินหนึ่งชั่วโมงก่อนเวลาเช็คอิน เพื่อให้ประชาชนทั่วไปได้รับออกซิเจนทางการแพทย์ในเที่ยวบินที่ผู้ให้บริการจัดเตรียมไว้ในเที่ยวบินระหว่างประเทศ และการแจ้งล่วงหน้า 48 ชั่วโมงและเช็คอินหนึ่งชั่วโมงก่อนเวลาเช็คอิน เพื่อให้ประชาชนทั่วไปได้รับออกซิเจนทางการแพทย์ในเที่ยวบินที่จัดหาโดยผู้ให้บริการบนเที่ยวบินในเที่ยวบินภายในประเทศและสายการบินอาจต้องการให้ผู้โดยสารที่มีความพิการแจ้งล่วงหน้า 48 ชั่วโมงและเช็คอินหนึ่งชั่วโมงก่อนเวลาเช็คอินเพื่อให้ประชาชนทั่วไปใช้เครื่องช่วยหายใจ เครื่อง CPAP หรือ POC รวมถึงสายการบินอาจต้องการให้ผู้โดยสารที่มี

ความพิการที่ต้องการเดินทางพร้อมกับสัตว์ช่วยเหลือในห้องโดยสารของเครื่องบินแจ้งให้ทราบล่วงหน้า 48 ชั่วโมงผ่านการส่งแบบฟอร์มที่ระบุในมาตรา 382.75 (เอ) และ (บี) ตามเงื่อนไขการอนุญาตให้สัตว์ช่วยเหลือเดินทางในห้องโดยสารหากทำการจองมากกว่า 48 ชั่วโมงก่อนเที่ยวบินออก อีกทางเลือกหนึ่ง สายการบินอาจต้องการให้ผู้โดยสารที่มีความพิการที่ต้องการเดินทางพร้อมกับสัตว์ช่วยเหลือในห้องโดยสารของเครื่องบินจัดเตรียมแบบฟอร์มที่ระบุไว้ในมาตรา 382.75

<sup>61</sup> Code of Federal Regulation, “Part 382 Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel, Section 382.19,” Retrieved April 18, 2020, from <https://www.ecfr.gov/cgi-bin/text-idx?node=pt14.4.382&rgn=div5>

(เอ) และ (บี) ที่ประตู่ผู้โดยสารขาออกในวันที่เดินทางตามเงื่อนไขในการอนุญาตให้สัตว์ช่วยเหลือเดินทางในห้องโดยสาร

สายการบินอาจกำหนดให้ผู้โดยสารที่มีความพิการต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า 48 ชั่วโมง และเช็คอินหนึ่งชั่วโมงก่อนเวลาเช็คอิน เพื่อให้ได้รับบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การขนส่งผู้โดยสาร ขอบเขตความช่วยเหลือ เครื่องช่วยหายใจ เครื่อง CPAP หรือ POC เข้ากับแหล่งจ่ายไฟของเครื่องบิน สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้โดยสารที่ต้องเดินทางด้วยเปลหาม การขนส่งด้วยรถเข็นไฟฟ้าบนเครื่องบินที่มีที่นั่งน้อยกว่า 60 ที่นั่งการจัดหาบรรจุภัณฑ์ที่เป็นวัสดุอันตรายสำหรับแบตเตอรี่หรืออุปกรณ์ช่วยเหลืออื่น ๆ ที่จำเป็นต้องมีบรรจุภัณฑ์ดังกล่าว สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับกลุ่มบุคคลที่มีความพิการตั้งแต่สิบคนหรือมากกว่านั้นขึ้นไป ซึ่งทำการจองและเดินทางเป็นกลุ่ม การจัดเตรียมเก้าอี้วีลแชร์บนเครื่องบินที่มีที่นั่งมากกว่า 60 ที่นั่ง ซึ่งไม่มีห้องน้ำที่สามารถเข้าถึงได้และสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้โดยสารที่มีความบกพร่องทางการมองเห็นและการได้ยินอย่างรุนแรง หากผู้โดยสารที่พิการแจ้งให้ทราบความต้องการล่วงหน้า โดยสอดคล้องกับส่วนนี้ สำหรับบริการที่สายการบินต้องจัดให้ สายการบินต้องให้บริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวกตามที่ร้องขอ ยกเว้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบด้านความปลอดภัยที่บังคับใช้

ระบบการจองและระบบการบริหารอื่น ๆ ของสายการบินจะต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าเมื่อผู้โดยสารได้แจ้งให้ทราบล่วงหน้าตามที่สายการบินต้องการ สำหรับการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก การแจ้งเดือนที่สื่อสารออกไปจะต้องชัดเจนและตรงเวลาไปยังผู้รับผิดชอบในการให้บริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวกตามที่ร้องขอหากผู้โดยสารที่พิการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าตามที่สายการบินต้องการและผู้โดยสารถูกบังคับให้เปลี่ยนไปเที่ยวบินอื่น (เช่น เนื่องจากการยกเลิกเที่ยวบิน) สายการบินต้องจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในเที่ยวบินใหม่เท่าที่เป็นไปได้ หากเที่ยวบินใหม่เป็นเที่ยวบินของสายการบินอื่น สายการบินต้องให้ความช่วยเหลือสูงสุดที่เป็นไปได้แก่สายการบินอื่นในการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกตามที่ผู้โดยสารร้องขอจากสายการบิน

หากผู้โดยสารไม่ปฏิบัติตามการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าหรือข้อกำหนดในการเช็คอินที่สายการบินกำหนดไว้ สายการบินยังคงต้องให้บริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวกหากสายการบินสามารถทำได้โดยใช้ความพยายามตามสมควร โดยไม่ทำให้เที่ยวบินล่าช้า<sup>62</sup>

<sup>62</sup> Code of Federal Regulation, “Part 382 Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel, Section 382.29,” Retrieved April 18, 2020, from <https://www.ecfr.gov/cgi-bin/text-idx?node=pt14.4.382&rgn=div5>

(6) สายการบินต้องไม่กำหนดเงื่อนไขการขนส่งทางอากาศ โดยให้ผู้โดยสารที่มีความพิการเดินทางร่วมกับบุคคลอื่นแต่สายการบินอาจกำหนดให้ผู้โดยสารที่มีความพิการประเภทใดประเภทหนึ่งต่อไปนี้เดินทางพร้อมกับผู้ช่วยด้านความปลอดภัยตามเงื่อนไขได้ หากสายการบินพิจารณาแล้วว่าผู้ช่วยด้านความปลอดภัยมีความจำเป็นต่อความปลอดภัยซึ่งประกอบด้วยผู้โดยสารที่เดินทางด้วยเปลหามหรือเตียง ผู้ช่วยด้านความปลอดภัยสำหรับบุคคลดังกล่าวจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการทางการแพทย์บนเครื่องบินของผู้โดยสารได้ ผู้โดยสารที่มีความพิการทางจิตไม่สามารถเข้าใจหรือตอบสนองต่อคำแนะนำด้านความปลอดภัยจากเจ้าหน้าที่ขนส่งได้อย่างเหมาะสม รวมถึงการบรรยายสรุปด้านความปลอดภัยหรือข้อบังคับด้านความปลอดภัยของรัฐบาลของผู้ขนส่งต่างประเทศตามที่บังคับใช้ ผู้โดยสารที่มีความบกพร่องทางการเคลื่อนไหวอย่างรุนแรงจนไม่สามารถช่วยเหลือทางกายภาพในการอพยพขึ้นเครื่องบินได้ ผู้โดยสารที่มีความบกพร่องทางการได้ยินและการมองเห็นอย่างรุนแรง หากผู้โดยสารไม่สามารถสื่อสารกับเจ้าหน้าที่สายการบินที่เพียงพอและเพื่อให้ผู้โดยสารสามารถช่วยเหลือในการอพยพของเครื่องบินในกรณีฉุกเฉินได้ สายการบินอาจกำหนดให้ผู้โดยสารที่มีความบกพร่องทางการได้ยินและการมองเห็นอย่างรุนแรงที่ต้องการเดินทางโดยไม่มีผู้ช่วยด้านความปลอดภัยแจ้งให้สายการบินทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 48 ชั่วโมง

หากผู้โดยสารไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดในการแจ้งเตือนนี้ สายการบินยังคงต้องให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารในขอบเขตที่สามารถทำได้ หากสายการบินพิจารณาแล้วว่าบุคคลที่มีคุณสมบัติตรงตามเกณฑ์จะต้องเดินทางพร้อมกับผู้ช่วยด้านความปลอดภัย ซึ่งตรงกันข้ามกับการประเมินตนเองของแต่ละบุคคลว่าเขาสามารถเดินทางได้โดยอิสระ สายการบินจะต้องไม่เรียกเก็บเงินสำหรับการขนส่งของผู้ช่วยด้านความปลอดภัย อย่างไรก็ตาม สายการบินไม่จำเป็นต้องค้นหาหรือจัดหาผู้ช่วยด้านความปลอดภัย แต่สายการบินอาจกำหนดตรงกันข้ามกับการประเมินตนเองของแต่ละบุคคลที่บุคคลมีความบกพร่องทางการได้ยินและการมองเห็นอย่างรุนแรงจะต้องเดินทางไปกับผู้ช่วยด้านความปลอดภัย หากสายการบินพิจารณาว่า วิธีการสื่อสารที่ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์อย่างเพียงพอ หรือแต่ละคนเสนอให้สร้างการสื่อสารโดยใช้การสะกดนิ้วและสายการบินไม่สามารถจัดเตรียมลูกเรือบนเครื่องบินที่สามารถสื่อสารโดยใช้วิธีนี้เพื่อให้บริการเที่ยวบินของผู้โดยสารภายในเวลาหลังจากการแจ้งเตือนของแต่ละคน หากผู้โดยสารสมัครใจเลือกที่จะเดินทางกับผู้ดูแลส่วนบุคคลหรือผู้ช่วยด้านความปลอดภัยที่สายการบินไม่ต้องการ สายการบินอาจเรียกเก็บค่าขนส่งของบุคคลนั้นหากไม่มีที่นั่งบนเที่ยวบินสำหรับผู้ช่วยด้านความปลอดภัยที่สายการบินพิจารณาแล้วว่าจำเป็น ผู้โดยสารที่มีความพิการที่ได้รับการยืนยันการจองแล้วไม่สามารถเดินทางในเที่ยวบินได้ สายการบินต้องชดใช้เงินให้กับผู้โดยสารที่มีความพิการในจำนวนที่ต้องคำนวณตามที่ระบุไว้

สำหรับกรณีของการปฏิเสธการขึ้นเครื่องโดยไม่สมัครใจภายใต้ 14 CFR ส่วนที่ 250 เพื่อวัตถุประสงค์ในการพิจารณาว่ามีที่นั่งสำหรับผู้ช่วยด้านความปลอดภัยหรือไม่สายการบินต้องถือว่าผู้ช่วยด้านความปลอดภัยได้เข้าคบินพร้อมกับผู้โดยสารที่มีความพิการ

สำหรับข้อกังวลว่าผู้โดยสารที่มีความพิการอาจต้องการบริการดูแลส่วนบุคคล (เช่น ความช่วยเหลือในการใช้ห้องน้ำหรือการรับประทานอาหาร) ไม่ได้เป็นพื้นฐานในการกำหนดให้ผู้โดยสารต้องเดินทางโดยมีผู้ช่วยด้านความปลอดภัย สายการบินต้องอธิบายเรื่องนี้อย่างชัดเจนในการฝึกอบรมหรือข้อมูลที่สายการบินให้กับพนักงาน สายการบินอาจแนะนำผู้โดยสารว่าบุคลากรของสายการบินไม่จำเป็นต้องให้บริการดังกล่าว<sup>63</sup>

(7) สายการบินจะต้องไม่เรียกเก็บค่าใช้จ่ายในการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์หรือบริการที่กฎนี้กำหนดให้แก่ผู้โดยสารที่มีความพิการแต่สายการบินอาจเรียกเก็บเงินสำหรับบริการที่ส่วนนี้ไม่ได้กำหนดไว้ อาทิ สายการบินอาจเรียกเก็บเงินจากผู้โดยสารสำหรับการใช้ที่นั่งมากกว่าหนึ่งที่นั่งหากขนาดหรือสภาพของผู้โดยสาร (เช่น การใช้เปลหาม) ทำให้ผู้โดยสารต้องใช้พื้นที่มากกว่าหนึ่งที่นั่ง ซึ่งไม่ถือเป็นค่าใช้จ่ายพิเศษตามส่วนนี้<sup>64</sup>

(8) สายการบินต้องไม่ให้ผู้โดยสารที่มีความพิการลงนามในการปล่อยตัวหรือแสดงความรับผิดชอบเพื่อรับการขนส่งหรือรับบริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ และสายการบินต้องไม่กำหนดให้ผู้โดยสารที่มีความพิการลงนามการแสดงความรับผิดชอบต่อความเสียหายหรือการสูญหายของเก้าอี้รถเข็นหรืออุปกรณ์ช่วยเหลืออื่น ๆ หรือการสูญหาย การตาย หรือการบาดเจ็บของสัตว์ช่วยเหลือ<sup>65</sup>

## 2. ข้อมูลสำหรับผู้โดยสาร

(1) สายการบินต้องให้ข้อมูลต่อไปนี้ ตามคำขอแก่บุคคลที่มีความพิการหรือบุคคลที่ทำการสอบถามเกี่ยวกับความสามารถในการเข้าถึงของเครื่องบินที่คาดว่าจะทำการบิน โดยเฉพาะข้อมูลที่สายการบินให้จะต้องเป็นข้อมูลเฉพาะสำหรับเครื่องบินที่คาดว่าจะใช้สำหรับเที่ยวบิน เว้น

<sup>63</sup> Code of Federal Regulation, “Part 382 Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel, Section 382.29,” Retrieved April 18, 2020, from <https://www.ecfr.gov/cgi-bin/text-idx?node=pt14.4.382&rgn=div5>

<sup>64</sup> Code of Federal Regulation, “Part 382 Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel, Section 382.31,” Retrieved April 18, 2020, from <https://www.ecfr.gov/cgi-bin/text-idx?node=pt14.4.382&rgn=div5>

<sup>65</sup> Code of Federal Regulation, “Part 382 Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel, Section 382.35,” Retrieved April 18, 2020, from <https://www.ecfr.gov/cgi-bin/text-idx?node=pt14.4.382&rgn=div5>



แต่จะเป็นไปไม่ได้ที่จะทำเช่นนั้น (เช่น เนื่องจากสถานการณ์ที่คาดเดาไม่ได้เช่นสภาพอากาศหรือปัญหาทางกลไกจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนตัวเครื่องบินลำอื่นที่อาจส่งผลกระทบต่อสถานที่หรือความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก) ข้อมูลที่จำเป็น คือตำแหน่งเฉพาะของที่นั่ง (ถ้ามี) พร้อมทั้งวางแผนแบบเคลื่อนย้ายได้ (เช่น ตามแถวและหมายเลขที่นั่ง) ตำแหน่งเฉพาะของที่นั่ง (เช่น ตามแถวและหมายเลขที่นั่ง) ที่สายการบินไม่สามารถใช้กับผู้โดยสารที่มีความพิการ (เช่น ที่นั่งแถวทางออก) ข้อจำกัดใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเครื่องบิน ที่เกี่ยวข้องกับการบริการหรือข้อจำกัดอื่น ๆ เกี่ยวกับความสามารถในการอำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสารที่มีความพิการ รวมถึงข้อจำกัดเกี่ยวกับความพร้อมในการขึ้นเครื่องของเครื่องบินที่สนามบินใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเที่ยวบิน

สายการบินต้องให้ข้อมูลนี้แก่ผู้โดยสารที่ระบุว่าใช้เก้าอี้รถเข็นในการขึ้นเครื่อง แม้ว่าผู้โดยสารจะไม่ได้ร้องขอข้อมูลอย่างชัดเจนก็ตามข้อจำกัดใด ๆ เกี่ยวกับความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บ ในห้องโดยสารหรือในช่องบรรทุกสินค้า สำหรับอุปกรณ์ช่วยในการเคลื่อนไหวหรืออุปกรณ์ช่วยเหลืออื่น ๆ ที่ผู้โดยสารพิการใช้กันทั่วไป รวมถึงการจัดเก็บในห้องโดยสารของรถเข็นของผู้โดยสารเครื่องบินมีห้องน้ำที่สามารถเข้าถึงได้หรือไม่ และประเภทของบริการสำหรับผู้โดยสารพิการใช้หรือไม่มีให้บริการบนเที่ยวบิน<sup>66</sup>

(2) สายการบินควรจัดให้มีการจองเที่ยวบินทางโทรศัพท์และการให้ บริการข้อมูลแก่สาธารณะ สายการบินต้องให้บริการนี้แก่บุคคลที่ใช้โทรศัพท์แบบข้อความ (TTY) ไม่ว่าจะผ่าน TTY ของสายการบินเอง การถ่ายทอดด้วยเสียงหรือเทคโนโลยีอื่น ๆ หากสายการบินเป็นผู้ให้บริการขนส่งทางอากาศของสหรัฐฯ หรือต่างประเทศที่ให้บริการเครื่องบินอย่างน้อยหนึ่งลำที่มีความจุที่นั่งที่ออกแบบไว้สำหรับผู้โดยสารมากกว่า 60 คน และเป็นเจ้าของหรือควบคุมเว็บไซต์หลักที่ทำการตลาดการขนส่งผู้โดยสารทางอากาศ หรือการท่องเที่ยว (เช่น การรวมกันของการขนส่งทางอากาศและสิ่งอำนวยความสะดวกในภาคพื้นดินหรือในการเดินทาง) หรือส่วนประกอบของการท่องเที่ยว (เช่น การเข้าพักในโรงแรม) ที่ต้องซื้อพร้อมกับการขนส่งทางอากาศ สายการบินต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าหน้าเว็บไซต์หลักของสายการบินสามารถเข้าถึงได้โดยบุคคลที่มีความพิการเฉพาะเว็บไซต์ที่ทำตลาดการขนส่งทางอากาศให้กับบุคคลทั่วไปในสหรัฐอเมริกาเท่านั้นที่ต้องสามารถเข้าถึงได้โดยบุคคลที่มีความพิการ ซึ่งต้องเป็นไปตามเกณฑ์ความสำเร็จและข้อกำหนดด้านความสอดคล้องทั้งหมดจากข้อเสนอแนะของ World Wide Web Consortium (W3C) 11 ธันวาคม 2008 Web site Content Accessibility Guidelines

<sup>66</sup> Code of Federal Regulation, “Part 382 Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel, Section 382.41,” Retrieved April 18, 2020, from <https://www.ecfr.gov/cgi-bin/text-idx?node=pt14.4.382&rgn=div5>

(WCAG) 2.0 สำหรับระดับ AA กล่าวคือ เว็บเพจที่เกี่ยวข้องกับการขอรับบริการและข้อมูลการเดินทางทางอากาศหลักดังต่อไปนี้ที่นำเสนอบนเว็บไซต์หลักของสายการบินเป็นไปตามข้อกำหนดภายในวันที่ 12 ธันวาคม 2015 ซึ่งประกอบด้วย การจองหรือเปลี่ยนแปลงการจอง รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบินทั้งหมดการเช็คอินสำหรับเที่ยวบินการเข้าถึงแผนการเดินทางส่วนบุคคลการเข้าถึงสถานะของเที่ยวบินการเข้าถึงบัญชีสะสมไมล์ส่วนตัวการเข้าถึงตารางการบินและการเข้าถึงข้อมูลติดต่อของผู้ให้บริการ และหน้าเว็บเพจที่เหลือทั้งหมดในเว็บไซต์หลักของสายการบินเป็นไปตามข้อกำหนดภายในวันที่ 12 ธันวาคม 2016<sup>67</sup>

### 3. การเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในสนามบิน

(1) สายการบินต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดต่อไปนี้เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกของอาคารผู้โดยสารทั้งหมดที่สายการบินเป็นเจ้าของ เช่า หรือควบคุมที่สนามบินของสหรัฐฯ

- สายการบินต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าสิ่งอำนวยความสะดวกของอาคารผู้โดยสารที่ให้บริการขนส่งทางอากาศสามารถเข้าถึงและใช้งานได้โดยบุคคลที่มีความพิการ รวมถึง

บุคคลที่ใช้เก้าอี้รถเข็น สายการบินจะถือว่าปฏิบัติตามข้อผูกมัดนี้หากสิ่งอำนวยความสะดวกตรงตามข้อกำหนดที่บังคับใช้กับสถานที่ของสิ่งอำนวยความสะดวกสาธารณะ ภายใต้กฎระเบียบของกระทรวงยุติธรรม (DOJ) ที่ใช้ Title III ของ American with Disabilities Act (ADA)

- ในกรณีใด ๆ ที่การขึ้นและลงจากสะพานเทียบเครื่องบินทางเข้าหรือห้องรับรองผู้โดยสารที่สามารถเข้าถึงได้ไปและกลับจากเครื่องบิน ไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้ สายการบินต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีเส้นทางที่เข้าถึงได้ระหว่างประตูและบริเวณที่ขึ้นเครื่องบิน (เช่น สนามบินในสถานการณ์ที่ไม่สามารถใช้ทางเข้าขึ้นเครื่องได้) เส้นทางที่สามารถเข้าถึงได้เป็นสิ่งที่ตรงตามข้อกำหนดของ American with Disabilities Act Accessibility Guidelines (ADAAG) ส่วน 4.3.3 ถึง 4.3.10

- สายการบินต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าระบบการขนส่งภายในและระหว่างอาคารผู้โดยสาร ซึ่งรวมถึงการเคลื่อนย้ายบนทางเท้า รถรับส่ง และการเคลื่อนย้ายคนด้วยซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดที่บังคับใช้ของกฎ ADA ของกรมการขนส่ง (49 CFR ส่วน 37 และ 38)

- สัญญาหรือสัญญาเช่าของสายการบินกับผู้ดำเนินการสนามบินที่เกี่ยวข้องกับการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกในสนามบินจะต้องกำหนดความรับผิดชอบในการเข้าถึงสนามบินของสาย

<sup>67</sup> Code of Federal Regulation, "Part 382 Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel, Section 382.43," Retrieved April 18, 2020, from <https://www.ecfr.gov/cgi-bin/text-idx?node=pt14.4.382&rgn=div5>

การบินภายใต้ส่วนนี้และของผู้ดำเนินการสนามบินภายใต้มาตรา 504 และกฎ ADA ของกรมการขนส่งและกระทรวงยุติธรรม

- ด้วยความร่วมมือกับผู้ให้บริการสนามบินและในการปรึกษาหารือกับองค์กรฝึกอบรมสัตว์บริการในพื้นที่ สายการบินต้องจัดเตรียมพื้นที่บรรทุกทุกซ์สำหรับสัตว์ช่วยเหลือที่ผู้โดยสารพาออกเดินทาง เชื่อมต่อ หรือมาถึงสนามบินในเที่ยวบินของสายการบินด้วย

- สายการบินต้องเปิดใช้งานคำบรรยายตลอดเวลาบนโทรทัศน์และจอแสดงผลภาพและเสียงอื่น ๆ ที่สามารถแสดงคำบรรยายได้และอยู่ในส่วนใดส่วนหนึ่งของอาคารผู้โดยสารที่ผู้โดยสารทุกคนเข้าถึงได้ในวันที่ 13 พฤษภาคม 2552 คำบรรยายต้องมีความเปรียบต่างสูงตรงเท่าที่เป็นไปได้

- สายการบินต้องเปลี่ยนโทรทัศน์และเครื่องแสดงภาพและเสียงอื่น ๆ ที่ให้ข้อมูลสรุปเกี่ยวกับความปลอดภัย ข้อมูล หรือความบันเทิงแก่ผู้โดยสารที่ไม่มีความสามารถในการบรรยายภาพที่มีความเปรียบต่างสูงกับอุปกรณ์ที่มีความสามารถดังกล่าว เมื่อใดก็ตามที่มีการเปลี่ยนอุปกรณ์ดังกล่าวในการปฏิบัติงานตามปกติและ/หรือ เมื่อใดก็ตามที่พื้นที่ของอาคารผู้โดยสารที่อุปกรณ์ดังกล่าวตั้งอยู่กำลังอยู่ในระหว่างการปรับปรุงหรือขยายงานครั้งใหญ่

- หากสายการบินเพิ่งซื้อโทรทัศน์และเครื่องแสดงภาพและเสียงอื่น ๆ สำหรับการบรรยายสรุปด้านความปลอดภัย ข้อมูลหรือความบันเทิงของผู้โดยสารในหรือหลังวันที่ 13 พฤษภาคม 2009 อุปกรณ์ดังกล่าวจะต้องมีความสามารถในการบรรยายภาพที่มีความเปรียบต่างสูง

สายการบินต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าผู้โดยสารที่มีความพิการสามารถใช้สิ่งอำนวยความสะดวกทั้งหมดของอาคารผู้โดยสารที่สายการบินเป็นเจ้าของ เช่า หรือควบคุมที่สนามบินต่างประเทศได้ ในกรณีของสายการบินต่างประเทศ ข้อกำหนดนี้ใช้กับสิ่งอำนวยความสะดวกของอาคารผู้โดยสารที่ให้บริการเที่ยวบินที่ครอบคลุมโดยมาตรา 382.7 ของส่วนนี้เท่านั้นหมายความว่าผู้โดยสารที่มีความพิการจะต้องสามารถเคลื่อนย้ายได้อย่างสะดวกผ่านสิ่งอำนวยความสะดวกของอาคารผู้โดยสารดังกล่าวเพื่อเข้าหรือออกจากประตูและพื้นที่อื่นใดที่ผู้โดยสารขึ้นเครื่องบินที่สายการบินใช้สำหรับเที่ยวบินดังกล่าว (เช่น ลานสนามบินในกรณีของเที่ยวบินที่ไม่ใช้การขึ้นเครื่องต่างระดับ) ภาระผูกพันนั้นนอกเหนือไปจากภาระหน้าที่ของสายการบินในการให้ความช่วยเหลือในการวางแผน การเคลื่อนย้าย และการเชื่อมต่อนับกับผู้โดยสารสายการบินสามารถปฏิบัติตามข้อผูกพันนี้ผ่านการรวมกันของการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องช่วย อุปกรณ์

ความช่วยเหลือของบุคลากร หรือวิธีการอื่น ๆ ที่เหมาะสมซึ่งสอดคล้องกับความปลอดภัยและศักดิ์ศรีของผู้โดยสารที่มีความพิการ<sup>68</sup>

(2) สายการบินต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าผู้โดยสารที่มีความพิการ ซึ่งระบุว่าตนเองเป็นบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือด้านการมองเห็นหรือการได้ยินสามารถเข้าถึงข้อมูลเดียวกันที่ให้ไว้กับผู้โดยสารคนอื่น ๆ ได้ในแต่ละประตู พื้นที่จำหน่ายตั๋วและโต๊ะบริการลูกค้าที่สายการบินเป็นเจ้าของ เช่า หรือควบคุมที่สนามบินของสหรัฐอเมริกาหรือต่างประเทศในขอบเขตที่ไม่รบกวนการปฏิบัติหน้าที่ด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยของพนักงานตามที่กำหนดไว้ใน FAA TSA และกฎระเบียบต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง

ในฐานะผู้ให้บริการจากต่างประเทศ สายการบินต้องจัดเตรียมข้อมูลนี้ไว้ที่ประตูแต่ละแห่ง พื้นที่จำหน่ายตั๋ว และโต๊ะบริการลูกค้าที่สายการบินเป็นเจ้าของ เช่า หรือควบคุมที่สนามบินในสหรัฐอเมริกา ที่สนามบินต่างประเทศ สายการบินต้องทำให้ข้อมูลนี้พร้อมใช้งานเฉพาะที่ประตูพื้นที่จำหน่ายตั๋วหรือโต๊ะบริการลูกค้าที่สายการบินเป็นเจ้าของ เช่า หรือควบคุมและสำหรับเที่ยวบินที่เริ่มต้นหรือสิ้นสุดในสหรัฐอเมริกาเท่านั้น

ในฐานะผู้ให้บริการในสหรัฐฯ หรือต่างประเทศ ที่สนามบินใด ๆ ของสหรัฐฯ ที่อยู่ภายใต้วรรคนี้ซึ่งสนามบินมีการควบคุมที่มีประสิทธิภาพเหนือประตูพื้นที่จำหน่ายตั๋ว และโต๊ะบริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ สายการบินและสนามบินต้องรับผิดชอบร่วมกันในการปฏิบัติตาม

ข้อมูลที่สายการบินต้องให้ตามวรรค (เอ) ของส่วนนี้รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัยของเที่ยวบินการออกตั๋ว การเช็คอินเที่ยวบิน ความล่าช้าหรือการยกเลิกของเที่ยวบิน การเปลี่ยนแปลงตารางเวลา ข้อมูลการขึ้นเครื่อง การเชื่อมต่อ การกำหนดประตู การตรวจสัมภาระ การชักชวนอาสาสมัครบนเที่ยวบินที่จำหน่ายเกิน (เช่น ข้อเสนอของค่าชดเชยสำหรับความยินยอมในการจอง) บุคคลที่เป็นลูกเรือตัวโดยสารการบิน การเปลี่ยนแปลงเครื่องบินที่ส่งผลกระทบต่อการเดินทางของคนพิการ และเหตุฉุกเฉิน (เช่น ไฟไหม้ ระเบิด ภัยคุกคาม)

ในส่วน of ข้อมูลเกี่ยวกับการรับสัมภาระ สายการบินต้องให้ข้อมูลแก่ผู้โดยสารที่ระบุว่าตนเองเป็นบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือด้านภาพหรือการได้ยินไม่ช้ากว่าที่สายการบินให้ข้อมูลนี้แก่ผู้โดยสารคนอื่น<sup>69</sup>

<sup>68</sup> Code of Federal Regulation, “Part 382 Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel, Section 382.51,” Retrieved April 18, 2020, from <https://www.ecfr.gov/cgi-bin/text-idx?node=pt14.4.382&rgn=div5>

(3) สายการบินต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดต่อไปนี้เกี่ยวกับผู้อัตโนมัติในสนามบินที่สายการบินเป็นเจ้าของ เช่า หรือควบคุมที่สนามบินของสหรัฐอเมริกา โดยมีการบินขึ้นเครื่องบิน 10,000 ครั้ง หรือมากกว่า 10,000 ครั้ง ขึ้นไปต่อปี

- สายการบินต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าผู้อัตโนมัติในสนามบินทั้งหมดที่ติดตั้งในหรือหลังวันที่ 12 ธันวาคม 2016 เป็นรุ่นที่ตรงตามข้อกำหนดการออกแบบจนถึงอย่างน้อย 25 เปอร์เซ็นต์ของผู้อัตโนมัติที่มีให้ในแต่ละสถานที่ที่สนามบิน (กล่าวคือ แต่ละกลุ่มของผู้อัตโนมัติและผู้อัตโนมัติแบบตั้งเดี่ยวทั้งหมดที่สนามบิน)

- สายการบินต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าอย่างน้อย 25 เปอร์เซ็นต์ของผู้อัตโนมัติที่สายการบินเป็นเจ้าของ เช่า หรือควบคุมในแต่ละสถานที่ที่สนามบินของสหรัฐอเมริกามีคุณสมบัติตรงตามข้อกำหนดการออกแบบภายในวันที่ 12 ธันวาคม 2022

- เมื่อผู้อัตโนมัติที่จัดไว้ให้ในสถานที่ที่สนามบินทำงานดำเนินการได้มากกว่าหนึ่งหน้าที่ (เช่น พิมพ์บัตรขึ้นเครื่อง แت็กกระเป๋า ยอมรับการชำระเงินสำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน เช่น การอัปเดตที่นั่ง อาหาร การเข้าถึง WiFi การจองตั๋วใหม่ เป็นต้น) สายการบินต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าผู้อัตโนมัติที่สามารถเข้าถึงได้มีหน้าที่เดียวกันทั้งหมดกับผู้อัตโนมัติที่ไม่สามารถเข้าถึงได้ในสถานที่นั้น

- สายการบินต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าผู้โดยสารที่มีความพิการที่ร้องขอผู้อัตโนมัติที่สามารถเข้าถึงได้จะได้รับสิทธิในการเข้าถึงผู้อัตโนมัติได้ก่อนซึ่งสายการบินเป็นเจ้าของ เช่า หรือควบคุม ในสถานที่นั้นที่สนามบิน

- สายการบินต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าผู้อัตโนมัติของสนามบินแต่ละแห่งที่ตรงตามข้อกำหนดการออกแบบคือผู้ใช้สามารถเข้าถึงการระบุตัวตนโดยการมองเห็นและสัมผัสได้ (เช่น สัญลักษณ์สากลของการช่วยการเข้าถึงที่ติดอยู่ที่ด้านหน้าของอุปกรณ์) และบำรุงรักษาในสภาพการทำงานที่เหมาะสม

- สายการบินต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดสำหรับผู้อัตโนมัติในสนามบินที่ใช้ร่วมกัน ซึ่งสายการบินเป็นเจ้าของ เช่า หรือควบคุมร่วมกัน ที่สนามบินในสหรัฐอเมริกา โดยมีจำนวนขึ้นเครื่องบิน 10,000 ครั้ง หรือมากกว่า 10,000 ครั้งต่อปีโดยสายการบินต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าผู้อัตโนมัติในสนามบินที่ใช้ร่วมกันทั้งหมดที่สายการบินเป็นเจ้าของ เช่า หรือควบคุม ที่ติดตั้งในหรือหลังวันที่ 12 ธันวาคม 2016 เป็นไปตามข้อกำหนดการออกแบบจนถึงอย่างน้อย 25 เปอร์เซ็นต์ของ

---

<sup>69</sup> Code of Federal Regulation, “Part 382 Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel, Section 382.51,” Retrieved April 18, 2020, from <https://www.ecfr.gov/cgi-bin/text-idx?node=pt14.4.382&rgn=div5>

ผู้่อัดโน้มนัดที่จัดเตรียมไว้ในแต่ละสถานที่ที่สนามบิน (เช่น แต่ละกลุ่มของผู้่อัดโน้มนัดและผู้่อัดโน้มนัดแบบตั้งเดี๋ยว้ทั้งหมดที่สนามบิน) สายการบินต้องตรวจสอบให้แน้ใจว่าผู้่อัดโน้มนัดแบบใช้ร่วมกันอย่างน้อย 25 เปอร์เซ้นต์ที่สายการบินเป็นเจ้าของ เช้า หรือควบคุม ในแต่ละสถานที่ที่สนามบินมีคุณสมบัติตรงตามข้อกำหนดการออกแบบ

เมื่อผู้่อัดโน้มนัดที่ใช้ร่วมกันซึ่งจัดให้ในสถานที่ที่สนามบินทำงานได้มากกว่าหนึ่งหน้า้ที่ (เช่น พิมพ์บัตรขึ้นเครื่อง แท้กกระเป๋า โขมรับการชำระเงินสำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน เช่น การอั้พเกรดที่นั่ง อาหาร การเข้าถึง WiFi การจองตั๋วใหม่ เป็นต้น) สายการบินต้องตรวจสอบให้แน้ใจว่าผู้่อัดโน้มนัดที่สามารถเข้าถึงได้มีหน้า้ที่เช่นเดี๋ยวกันทั้งหมดกับผู้่อัดโน้มนัดที่ไม่สามารถเข้าถึงได้ในสถานที่นั้นสายการบินต้องตรวจสอบให้แน้ใจว่าผู้่อัดโน้มนัดของสนามบินแต่ละแห่งที่ตรงตามข้อกำหนดการออกแบบคือ ผู้ใช้สามารถเข้าถึงการระบุตัวตนด้วยการมองเห็นและสัมผัสได้ (เช่น สัญลักษณ์สากลของการช่วยการเข้าถึงที่ติดอยู่ที่ด้านหน้า้ของอุปกรณ์) และบำรุงรักษาในสภาพการทำงานที่เหมาะสม

สายการบินต้องรับผิดชอบร่วมกันและหลายประการกับผู้ใช้บริการสนามบินและ/หรือสายการบินอื่น ๆ ที่เข้าร่วมในการตรวจสอบให้แน้ใจว่าผู้่อัดโน้มนัดในสนามบินที่ใช้ร่วมกันเป็นไปตามข้อกำหนดและสายการบินต้องตรวจสอบให้แน้ใจว่าผู้่อัดโน้มนัดในสนามบินที่จัดเตรียมไว้ให้ตามส่วนนี้เป็นไปตามมาตรฐานการช่วยสำหรับการเข้าถึงทางเทคนิคต่อไปนี้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบทางกายภาพและหน้า้ที่ที่พวกเขาจะต้องดำเนินการ

- มืออยู่ในตัว ยกเว้นชุดหูฟังส่วนตัวและเสียงบันทึก ผู้่อัดโน้มนัดจะต้องใช้งานได้โดยไม่ต้องให้ผู้ใช้เชื่อมต่อเทคโนโลยีอำนวยความสะดวก

- ทำให้ช่องว่างของพื้นที่หรือพื้นดินโล่ง ช่องว่างของพื้นที่หรือพื้นดินโล่งต้องเป็นไปตามมาตรา 305 ของมาตรฐาน ADA สำหรับการออกแบบที่เข้าถึงได้ของกระทรวงยุติธรรมปี 2010 ของกระทรวงยุติธรรมสหรัฐอเมริกา 28 CFR 35.104 (การกำหนด “มาตรฐาน 2010” สำหรับข้อเรื่อง 2 ตามข้อกำหนดที่กำหนดไว้ในภาคผนวก บีและ ดีถึง 36 CFR ส่วน 1191 และข้อกำหนดที่มีอยู่ใน 28 CFR 35.151) (ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า 2010 ADA Standards)

- ชิ้นส่วนที่ใช้งานได้ต้องเป็นไปตามมาตรา 309 ของมาตรฐาน ADA ปี 2010 และข้อกำหนดเกี่ยวกับการยื่นยันตัวตน ชิ้นส่วนที่ใช้งานได้จะต้องมองเห็นได้อย่างสัมผัสได้โดยไม่ต้องเปิดใช้งาน ข้อกำหนดเกี่ยวกับเวลา ในกรณีที่จะต้องมีการตอบกลับตามกำหนดเวลาผู้ใช้จะต้องได้รับการแจ้งเตือนด้วยสายตาและด้วยการสัมผัสหรือเสียงและต้องได้รับโอกาสในการระบุว้ต้องใช้เวลามากขึ้นข้อกำหนดเกี่ยวกับไฟแสดงสถานะ ไฟแสดงสถานะ รวมถึงการควบคุมหรือปุ่มล๊อคหรือสลับทั้งหมด (เช่น ปุ่ม Caps Lock และ Num Lock) จะต้องมองเห็น

ได้ด้วยสายตาและด้วยการสัมผัสหรือเสียง และข้อกำหนดเกี่ยวกับสี ต้องไม่ใช้การเข้ารหัสสี เป็นวิธีเดียวในการถ่ายทอดข้อมูลบ่งชี้การกระทำ กระตุ้นให้เกิดการตอบสนอง หรือแยกแยะ องค์ประกอบภาพ

- ความเป็นส่วนตัว ผู้อัตโนมัติในสนามบินต้องให้ออกาสสำหรับความเป็นส่วนตัวใน ระดับเดียวกันของอินพุตและเอาต์พุตที่มีให้สำหรับทุกคน อย่างไรก็ตาม หากมีการระบุตัวเลือก เพื่อให้หน้าจอว่างเปล่าในโหมดเอาต์พุตเสียงพูด หน้าจอจะต้องว่างเปล่าเมื่อเปิดใช้งานโดยผู้ใช้ ไม่ใช่โดยอัตโนมัติ

- เอาต์พุต ผู้อัตโนมัติในสนามบินต้องเปิดใช้งานเอาต์พุตเสียง ผู้อัตโนมัติในสนามบิน ต้องมีตัวเลือกสำหรับเอาต์พุตเสียงพูด คำแนะนำการใช้งานและการวางแผนการแจ้งธุรกรรมที่ มองเห็นได้ การตรวจสอบการป้อนข้อมูลของผู้ใช้ ข้อความแสดงข้อผิดพลาดและข้อมูลภาพอื่น ๆ ทั้งหมดสำหรับการใช้งานเต็มรูปแบบจะต้องสามารถเข้าถึงและใช้งานได้โดยอิสระโดยบุคคลที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น เอาต์พุตเสียงพูดจะต้องส่งผ่านกลไกที่พร้อมใช้งานสำหรับผู้ใช้งานทุกคน รวมถึง แต่ไม่จำกัด เพียงตัวเชื่อมต่อมาตรฐานอุตสาหกรรมหรือโทรศัพท์มือถือ เสียงพูดจะต้อง ถูกบันทึกหรือทำให้มนุษย์เป็นดิจิทัลหรือสังเคราะห์ เอาต์พุตเสียงต้องประสานกับข้อมูลที่แสดงบน หน้าจอ

- อินพุต อุปกรณ์อินพุตต้องจัดเตรียมการควบคุมอินพุตอย่างน้อยหนึ่งรายการที่ มองเห็นได้โดยไม่ต้องเปิดใช้งาน สำหรับแต่ละฟังก์ชัน ในกรณีที่ให้ไว้พื้นผิวหลักที่ไม่อยู่ในพื้นที่ ที่ใช้งานของหน้าจอแสดงผลจะต้องยกขึ้นเหนือพื้นผิวโดยรอบ ในกรณีที่แป้นสัมผัสหรือเป็นเมม เบรนเป็นวิธีการป้อนข้อมูลเพียงวิธีเดียว แต่ละแป้นจะต้องมองเห็นได้อย่างสัมผัสได้จากพื้นผิว โดยรอบและแป้นที่อยู่ติดกันปุ่มตามตัวอักษรจะต้องจัดเรียงในรูปแบบแป้นพิมพ์ QWERTY ปุ่ม “F” และ “J” ต้องสัมผัสได้แตกต่างจากปุ่มอื่น ๆ ปุ่มตัวเลขจะต้องจัดเรียงในรูปแบบแป้นพิมพ์จาก น้อยไปหามากหรือมากไปหาน้อย 12 ปุ่มหรือต้องเรียงเป็นแถวเหนือแป้นตัวอักษรบนแป้นพิมพ์ QWERTY ปุ่ม “5” ต้องสัมผัสได้แตกต่างจากปุ่มอื่น ๆ

- หน้าจอแสดงผลต้องมองเห็นได้จากจุดที่อยู่สูงกว่ากึ่งกลางของพื้นที่ว่างด้านหน้าผู้ อัตโนมัติ 40 นิ้ว (1015 มม.) และอักขระที่แสดงบนหน้าจอต้องเป็นแบบอักษร sans serif อักขระต้อง สูงต่ำสุด 3/16 นิ้ว (4.8 มม.) ตามตัวอักษรตัวพิมพ์ใหญ่ “I” อักขระต้องตัดกันกับพื้นหลังโดยมี อัตราส่วนที่ตัดกันของความส่องสว่างต่ำสุดที่ 3:1

- ต้องมีคำแนะนำอักษรเบรลล์สำหรับการเริ่มโหมดเสียงพูดอักษรเบรลล์ต้องเป็นไปตาม มาตรา 703.3 ของมาตรฐาน ADA ปี 2010

- ข้อมูลอัตลักษณ์บุคคลต้องไม่ใช่วิธีเดียวในการระบุหรือควบคุมผู้ใช้ เว้นแต่จะมีตัวเลือกข้อมูลอัตลักษณ์บุคคลอย่างน้อยสองตัวที่ใช้ลักษณะทางชีวภาพที่แตกต่างกัน

สายการบินต้องให้บริการที่ทำเทียมกันตามคำขอแก่ผู้โดยสารที่มีความพิการซึ่งไม่สามารถใช้ตัวอัตโนมัติในสนามบินของสายการบินได้อย่างง่ายดาย (เช่น ส่งผู้โดยสารที่ตาบอดไปยังตัวอัตโนมัติที่สามารถเข้าถึงได้ ช่วยเหลือผู้โดยสารในการใช้ตัวอัตโนมัติที่ไม่สามารถเข้าถึงได้ โดยให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารที่มีความพิการไม่สามารถใช้ตัวอัตโนมัติที่สามารถเข้าถึงได้ โดยอนุญาตให้ผู้โดยสารมาที่หน้าแถวที่เคาน์เตอร์เช็คอิน)<sup>70</sup>

#### 4. ความสามารถในการเข้าถึงของเครื่องบินและสัตว์ช่วยเหลือบนเครื่องบิน

(1) สายการบินต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าเครื่องบินที่มีที่นั่งผู้โดยสารตั้งแต่ 30 ที่นั่งหรือมากกว่า 30 ที่นั่งขึ้นไป ซึ่งที่นั่งผู้โดยสารทางเดินมีที่วางแขนจะติดตั้งที่วางแขนที่สามารถเคลื่อนย้ายได้บนที่นั่งทางเดินอย่างน้อยครั้งหนึ่งในแถวที่ผู้โดยสารที่มีความบกพร่องทางการเคลื่อนไหวได้รับอนุญาตให้นั่งภายใต้ FAA หรือกฎความปลอดภัยของรัฐบาลต่างประเทศที่ยังบังคับใช้ สายการบินต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าที่วางแขนทางเดินแบบเคลื่อนย้ายได้เหล่านี้จัดเตรียมไว้

อย่างเป็นสัดส่วนในทุกประเภทของบริการในห้องโดยสาร ตัวอย่างเช่น ถ้า 80 เปอร์เซ็นต์ของที่นั่งทางเดินที่ผู้โดยสารที่มีความบกพร่องทางการเคลื่อนไหวอาจนั่งอยู่ในเครื่องบินโดยสารชั้นสองและ 20 เปอร์เซ็นต์อยู่ในชั้นหนึ่ง ดังนั้น 80 เปอร์เซ็นต์ของที่วางแขนทางเดินแบบเคลื่อนย้ายได้จะต้องอยู่ในเครื่องบินโดยสารชั้นสองและ 20 เปอร์เซ็นต์ในชั้นหนึ่งสำหรับเครื่องบินที่ติดตั้งที่วางแขนทางเดินแบบเคลื่อนย้ายได้ สายการบินต้องกำหนดค่าห้องโดยสารหรือสร้างระบบการบริหารเพื่อให้แน่ใจว่าผู้โดยสารที่มีความบกพร่องทางการเคลื่อนไหวหรือผู้โดยสารคนอื่น ๆ ที่มีความพิการสามารถระบุและหาที่นั่งในแถวที่มีที่วางแขนที่สามารถเคลื่อนย้ายได้ สายการบินต้องให้ข้อมูลนี้ตามหมายเลขที่นั่งและแถวที่ระบุ

สายการบินไม่จำเป็นต้องติดตั้งเพิ่มเติมการตกแต่งภายในห้องโดยสารของเครื่องบินที่มีอยู่เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดของส่วนนี้ อย่างไรก็ตาม หากสายการบินเปลี่ยนที่นั่งทางเดินของเครื่องบินเป็นที่นั่งที่ผลิตขึ้นใหม่ ที่นั่งใหม่จะต้องมีที่วางแขนที่สามารถเคลื่อนย้ายได้ตามที่กำหนด

<sup>70</sup> Code of Federal Regulation, “Part 382 Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel, Section 382.57,” Retrieved April 18, 2020, from <https://www.ecfr.gov/cgi-bin/text-idx?node=pt14.4.382&rgn=div5>



ในส่วนนี้ อย่างไรก็ตาม เครื่องบินไม่จำเป็นต้องมีที่วางแขนแบบเคลื่อนย้ายได้บนที่นั่งมากกว่าครึ่งหนึ่งของทางเดิน<sup>71</sup>

(2) สายการบินต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าเครื่องบินที่มีทางเดินมากกว่าหนึ่งช่องซึ่งมีห้องน้ำให้บริการจะต้องมีห้องน้ำที่สามารถเข้าถึงได้อย่างน้อยหนึ่งแห่ง

- ห้องน้ำที่สามารถเข้าถึงได้จะต้องอนุญาตให้บุคคลที่มีความพิการเข้าได้ ต้องมีการเคลื่อนย้ายภายในท่าที่จำเป็นเพื่อใช้สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องน้ำทั้งหมดและออกไปโดยใช้เก้าอี้รถเข็นบนเครื่องบินของเครื่องบิน

- ห้องน้ำที่สามารถเข้าถึงได้จะต้องให้ความเป็นส่วนตัวแก่ผู้ที่ใช้เก้าอี้รถเข็นบนเครื่องบินเทียบเท่ากับผู้ใช้ที่สามารถเคลื่อนที่ได้

- ห้องน้ำต้องมีตัวล็อคประตู ปุ่มโทรที่สามารถเข้าถึงได้ ราวจับ ก๊อกน้ำ และส่วนควบคุมอื่น ๆ และตู้จ่ายที่สามารถใช้ได้กับบุคคลที่มีความพิการ รวมถึงผู้ใช้เก้าอี้รถเข็นและผู้ที่มีความบกพร่องในการใช้งานด้วยตนเอง

- ในส่วนที่เกี่ยวกับเครื่องบินที่มีทางเดินเพียงทางเดียวที่มีห้องน้ำให้สายการบินอาจจัดหาห้องน้ำที่สามารถเข้าถึงได้

สายการบินไม่จำเป็นต้องติดตั้งเพิ่มเติมการตกแต่งภายในห้องโดยสารของเครื่องบินที่มีอยู่เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดของส่วนนี้ อย่างไรก็ตาม หากสายการบินเปลี่ยนห้องน้ำบนเครื่องบินที่มีทางเดินมากกว่าหนึ่งทาง สายการบินต้องแทนที่ด้วยห้องน้ำที่สามารถเข้าถึงได้<sup>72</sup>

(3) สายการบินต้องจัดเตรียมเครื่องบินที่มีที่นั่งผู้โดยสารมากกว่า 60 ที่นั่ง และต้องมีห้องน้ำที่สามารถเข้าถึงได้ พร้อมกับเก้าอี้รถเข็นบนเครื่องบิน สายการบินต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าเก้าอี้รถเข็นบนเครื่องบินเป็นไปตามมาตรฐานต่อไปนี้

- เก้าอี้รถเข็นบนเครื่องบินต้องมีที่วางเท้า ที่วางแขนซึ่งเคลื่อนย้ายได้หรือถอดออกได้ มีระบบรับผู้โดยสารที่เพียงพอ ความสูงของพนักพิงที่อนุญาตให้มีการช่วยเหลือผู้โดยสารในการขนย้าย มีข้อจำกัดที่มีโครงสร้างสำหรับการเคลื่อนย้ายเก้าอี้ที่ถูกยึดและล็อคหรือวิธีการอื่นที่เพียงพอเพื่อป้องกันการเคลื่อนตัวของเก้าอี้ระหว่างการเคลื่อนย้ายหรือความปั่นป่วน

<sup>71</sup>Code of Federal Regulation, Part 382 Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel, Section 382.61, Retrieved April 18, 2020, from <https://www.ecfr.gov/cgi-bin/text-idx?node=pt14.4.382&rgn=div5>

<sup>72</sup>Code of Federal Regulation, “Part 382 Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel, Section 382.63,” Retrieved April 18, 2020, from <https://www.ecfr.gov/cgi-bin/text-idx?node=pt14.4.382&rgn=div5>

- เก้าอี้ต้องได้รับการออกแบบให้เข้ากันได้กับพื้นที่หลบหลีกความกว้างของทางเดินและความสูงที่นั่งของเครื่องบินที่จะใช้ และเพื่อให้พลัก ดึง และพลิกกลับในห้องโดยสารได้ง่ายโดยเจ้าหน้าที่ของสายการบิน<sup>73</sup>

(4) สายการบินต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีพื้นที่ว่างที่สำคัญ (เช่น ตู้เสื้อผ้า หรือแถวที่นั่งที่สามารถรัดเก้าอี้รถเข็น โดยใช้ชุดสายรัดที่เป็นไปตาม Federal Aviation Administration ที่เกี่ยวข้องหรือกฎระเบียบของรัฐบาลต่างประเทศที่เกี่ยวข้องในการจัดเก็บสินค้าในห้องโดยสาร) ในห้องโดยสารที่มีขนาดเพียงพอที่จะจัดเก็บรถวีลแชร์ผู้โดยสารอย่างน้อยหนึ่งคันสำหรับผู้ใหญ่ทั่วไปที่พับได้ หรือรถเข็นคนพิการแบบใช้มือแยกซึ่งมีขนาด 13 นิ้ว x 36 นิ้ว x 42 นิ้ว หรือน้อยกว่าโดยไม่ต้องถอดล้อหรือแยกชิ้นส่วน ส่วนนี้ใช้กับเครื่องบินที่มีที่นั่งผู้โดยสารตั้งแต่ 100 ที่นั่ง หรือมากกว่า 100 ที่นั่งขึ้นไป และพื้นที่นี้จะต้องเป็นพื้นที่อื่นที่ไม่ใช่ช่องเก็บของเหนือศีรษะและช่องว่างใต้เบาะที่ใช้เป็นประจำสำหรับสิ่งของติดตัวของผู้โดยสารหากผู้โดยสารที่ได้รับการยืนยันการจองแล้วจะไม่สามารถเดินทางในเที่ยวบินได้เนื่องจากที่นั่งของพวกเขาถูกใช้เพื่อ

จัดเก็บรถเข็นของผู้โดยสาร ผู้ให้บริการจะต้องชดเชยผู้โดยสารเหล่านั้นตามจำนวนที่จะคำนวณตามที่ระบุไว้ในกรณีของการปฏิเสธการขึ้นเครื่องโดยไม่สมัครใจภายใต้ 14 CFR ส่วน 250 โดยใช้ส่วนที่ 250<sup>74</sup>

(5) สายการบินต้องอนุญาตให้นำสัตว์ช่วยเหลือไปกับผู้โดยสารที่มีความพิการ สายการบินต้องไม่ปฏิเสธการขนส่งไปยังสัตว์บริการตามสายพันธุ์หรือประเภทของสัตว์หรือบนพื้นฐานที่การขนส่งของสัตว์นั้นอาจทำให้เจ้าหน้าที่ขนส่งหรือผู้ที่เดินทางบนเครื่องบินไม่พอใจ<sup>75</sup>

(6) สายการบินไม่จำเป็นต้องรับสัตว์ช่วยเหลือมากกว่าสองตัวสำหรับผู้โดยสารคนเดียวที่มีความพิการ<sup>76</sup>

<sup>73</sup> Code of Federal Regulation, “Part 382 Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel, Section 382.65,” Retrieved April 18, 2020, from <https://www.ecfr.gov/cgi-bin/text-idx?node=pt14.4.382&rgn=div5>

<sup>74</sup> Code of Federal Regulation, “Part 382 Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel, Section 382.67,” Retrieved April 18, 2020, from <https://www.ecfr.gov/cgi-bin/text-idx?node=pt14.4.382&rgn=div5>

<sup>75</sup> Code of Federal Regulation, “Part 382 Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel, Section 382.72,” Retrieved April 18, 2020, from <https://www.ecfr.gov/cgi-bin/text-idx?node=pt14.4.382&rgn=div5>

(7) หากผู้โดยสารที่มีความพิการพยายามที่จะเดินทางพร้อมกับสัตว์ช่วยเหลือ สายการบินอาจต้องการให้ผู้โดยสารจัดหาสัตว์ให้บริการแก่สายการบิน ตามเงื่อนไขในการอนุญาตให้สัตว์ช่วยเหลือเดินทางในห้องโดยสาร แบบฟอร์มการขนส่งสัตว์ทางอากาศของกรมการขนส่งของสหรัฐอเมริกาที่กรอกเสร็จสมบูรณ์แล้ว ปัจจุบันหมายถึงแบบฟอร์มที่กรอกในหรือหลังจากวันที่ผู้โดยสารซื้อตั๋วสายการบินของตนหากมีการสำรองที่นั่งของผู้โดยสารล่วงหน้ามากกว่า 48 ชั่วโมงก่อนเวลาออกเดินทางครั้งแรกที่กำหนดไว้ในกำหนดการเดินทางของผู้โดยสาร สายการบินอาจต้องการให้ผู้โดยสารแจ้งล่วงหน้า 48 ชั่วโมงโดยส่งแบบฟอร์มที่ระบุไว้ให้หากผู้โดยสารไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดการแจ้งล่วงหน้าที่สายการบินกำหนดไว้ตามส่วนนี้สายการบินยังคงต้องจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกหากสามารถทำได้โดยใช้ความพยายามตามสมควร โดยไม่ทำให้เที่ยวบินล่าช้า<sup>77</sup>

(8) สายการบินอาจปฏิเสธการขนส่งสัตว์ช่วยเหลือในสถานการณ์ดังต่อไปนี้

- สัตว์นั้นเป็นภัยคุกคามโดยตรงต่อสุขภาพหรือความปลอดภัยของผู้อื่น
  - สัตว์ทำให้เกิดการหยุดชะงักอย่างมีนัยสำคัญในห้องโดยสารหรือที่บริเวณประตูสนามบิน หรือพฤติกรรมของมันบนเครื่องบินหรือที่บริเวณประตูสนามบินแสดงว่าสัตว์ดังกล่าวไม่ได้รับการฝึกอบรมให้ปฏิบัติตนอย่างถูกต้องในที่สาธารณะ (เช่น วิ่งอย่างอิสระ เห่า หรือคำรามใส่บุคคลอื่นบนเครื่องบินซ้ำ ๆ กัด หรือกระโดดใส่คน หรือปัสสาวะหรือถ่ายอุจจาระในห้องโดยสารหรือบริเวณประตู)
  - การขนส่งสัตว์จะละเมิดข้อกำหนดด้านความปลอดภัยหรือสุขภาพที่บังคับใช้ของหน่วยงานรัฐบาลกลางของสหรัฐอเมริกา ดินแดนของสหรัฐอเมริกา หรือรัฐบาลต่างประเทศ หรือ
  - ผู้โดยสารที่มีความพิการที่ต้องการเดินทางพร้อมกับสัตว์ช่วยเหลือในห้องโดยสารของเครื่องบินไม่ได้ให้แบบฟอร์มปัจจุบันที่สมบูรณ์ตามที่กำหนดไว้แก่ผู้ขนส่งเมื่อได้รับการร้องขอ
- หากสายการบินปฏิเสธที่จะให้บริการขนส่งแก่สัตว์ช่วยเหลือตามข้อกำหนดใด ๆ ในส่วนนี้ สายการบินต้องให้บุคคลที่มีความพิการพร้อมกับสัตว์ช่วยเหลือ โดยมีข้อความเป็นลายลักษณ์อักษรถึงเหตุผลในการปฏิเสธ คำแถลงนี้ต้องรวมถึงพื้นฐานเฉพาะสำหรับความเห็นของผู้ขนส่งว่าการปฏิเสธนั้นเป็นไปตามมาตรฐานหรือได้รับอนุญาต โดยเฉพาะสายการบินต้องให้คำ

<sup>76</sup> Code of Federal Regulation, “Part 382 Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel, Section 382.74,” Retrieved April 18, 2020, from <https://www.ecfr.gov/cgi-bin/text-idx?node=pt14.4.382&rgn=div5>

<sup>77</sup> Code of Federal Regulation, “Part 382 Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel, Section 382.75,” Retrieved April 18, 2020, from <https://www.ecfr.gov/cgi-bin/text-idx?node=pt14.4.382&rgn=div5>

แสดงเป็นลายลักษณ์อักษรนี้แก่บุคคลที่มีความพิการพร้อมกับสัตว์ช่วยเหลือที่สนามบินหรือภายใน 10 วันตามปฏิทินของการปฏิเสธการขนส่ง<sup>78</sup>

#### 5. การรองรับที่นั่ง

(1) สายการบินต้องจัดหาที่นั่งดังต่อไปนี้ให้กับผู้โดยสารตามคำขอ หากผู้โดยสารระบุตนเองว่ามีความพิการและประเภทของที่นั่งที่เป็นปัญหามีอยู่บนเครื่องบินลำ นั้น ๆ เมื่อผู้โดยสารระบุตัวตนกับสายการบินแล้ว สายการบินต้องแน่ใจว่าข้อมูลได้รับการบันทึกและส่งต่อไปยังบุคลากรที่รับผิดชอบในการจัดหาที่พักรูปแบบที่ถูกต้องสำหรับผู้โดยสารที่ใช้เก้าอี้ทางเดินในการเข้าถึงเครื่องบินและผู้ที่ไม่สามารถเคลื่อนย้ายผ่านที่วางแขนทางเดินแบบตายตัวได้ สายการบินต้องจัดที่นั่งในแถวที่มีที่วางแขนทางเดินที่สามารถเคลื่อนย้ายได้ สายการบินต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าบุคลากรได้รับการฝึกอบรมในสถานที่และการใช้ที่วางแขนทางเดินที่เคลื่อนย้ายได้อย่างเหมาะสม รวมถึงเทคนิคการขนย้ายที่เหมาะสม สายการบินต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าที่นั่งทางเดินพร้อมที่วางแขนแบบเคลื่อนย้ายได้นั้นสามารถระบุตัวตนได้อย่างชัดเจน

(2) สายการบินต้องจัดเตรียมที่นั่งติดกันสำหรับบุคคลที่ช่วยเหลือผู้โดยสารที่มีความพิการในสถานการณ์ต่อไปนี้

- เมื่อผู้โดยสารที่มีความพิการเดินทางพร้อมกับเจ้าหน้าที่ดูแลส่วนบุคคลซึ่งจะทำหน้าที่ของแต่ละบุคคลในระหว่างเที่ยวบิน โดยที่เจ้าหน้าที่ของสายการบินไม่จำเป็นต้องดำเนินการ (เช่น ความช่วยเหลือเกี่ยวกับการรับประทานอาหาร)

- เมื่อผู้โดยสารที่มีความบกพร่องทางการมองเห็นเดินทางไปกับผู้อ่าน/ผู้ช่วยซึ่งจะทำหน้าที่ของแต่ละบุคคลในระหว่างเที่ยวบิน

- เมื่อผู้โดยสารที่มีความบกพร่องทางการได้ยินเดินทางพร้อมกับล่ามซึ่งจะทำหน้าที่ให้กับบุคคลนั้นในระหว่างเที่ยวบิน หรือ

- เมื่อสายการบินต้องการให้ผู้โดยสารเดินทางพร้อมผู้ช่วยด้านความปลอดภัย

สำหรับผู้โดยสารที่มีความพิการที่เดินทางพร้อมกับสัตว์ช่วยเหลือสายการบินต้องจัดหาตามที่คุณโดยสารร้องขอไม่ว่าจะเป็นที่นั่งแบบกั้นหรือที่นั่งอื่นที่ไม่ใช่ที่นั่งกั้นส่วนผู้โดยสารที่มีขา

---

<sup>78</sup> Code of Federal Regulation, “Part 382 Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel, Section 382.79,” Retrieved April 18, 2020, from <https://www.ecfr.gov/cgi-bin/text-idx?node=pt14.4.382&rgn=div5>

แบบผสมหรือไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ สายการบินต้องจัดหาที่นั่งแบบกั้นหรือเบาะนั่งแบบอื่นที่มีพื้นที่วางขามากกว่าที่นั่งอื่น ๆ ที่ด้านข้างของทางเดินที่รองรับความพิการของแต่ละบุคคลได้ดีกว่า<sup>79</sup>

(3) สายการบินต้องไม่กีดกันผู้โดยสารที่มีความพิการออกจากที่นั่งใด ๆ หรือกำหนดให้ผู้โดยสารที่มีความพิการนั่งในที่นั่งใด ๆ โดยเฉพาะบนพื้นฐานของความพิการ ยกเว้นจะต้องปฏิบัติตาม FAA หรือข้อกำหนดด้านความปลอดภัยของรัฐบาลต่างประเทศที่เกี่ยวข้องหากความพิการของผู้โดยสารส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการใช้งานโดยไม่สมัครใจซึ่งจะส่งผลให้คุณคณนั้นถูกปฏิเสธการขนส่งอย่างเหมาะสม และผู้โดยสารจะได้รับการขนส่งอย่างปลอดภัยหากนั่งในสถานที่อื่น สายการบินต้องเสนอให้ผู้โดยสารนั่งในสถานที่นั้น เป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการถูกปฏิเสธการขนส่ง<sup>80</sup>

#### 6. การขึ้นเครื่องบิน การลงจากเครื่องบิน และการให้ความช่วยเหลือในการเชื่อมต่อ

(1) สายการบินต้องจัดหาหรือรับรองการให้ความช่วยเหลือที่ร้องขอโดยหรือในนามของผู้โดยสารที่มีความพิการ หรือนำเสนอโดยผู้ขนส่งหรือเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการสนามบินและได้รับการยอมรับจากผู้โดยสารที่มีความพิการในการขนส่งระหว่างประตูไปเพื่อเชื่อมต่อกับเที่ยวบินอื่น หากเที่ยวบินขาเข้าและเที่ยวบินเชื่อมต่อขาออกดำเนินการโดยสายการบินที่แตกต่างกัน สายการบินที่ดำเนินการเที่ยวบินขาเข้า (เช่น สายการบินที่ให้บริการเที่ยวบินแรกจากสองเที่ยวบินที่กำลังเชื่อมต่อ) มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดหาหรือรับรองการให้ความช่วยเหลือนี้ แม้ว่าผู้โดยสารจะถือตั๋วแยกสำหรับเที่ยวบินขาออกก็ตาม อนุญาตให้ผู้ให้บริการทั้งสองตกลงร่วมกันได้ว่าสายการบินที่ปฏิบัติการเที่ยวบินเชื่อมต่อขาออก (กล่าวคือ เที่ยวบินที่สองของทั้งสอง) จะให้ความช่วยเหลือนี้ แต่ผู้ให้บริการที่ปฏิบัติการเที่ยวบินขาเข้ายังคงต้องรับผิดชอบภายใต้ส่วนนี้เพื่อให้แน่ใจว่ามีบริการให้ความช่วยเหลือ

สายการบินต้องจัดเตรียมหรือรับรองการให้ความช่วยเหลือที่ร้องขอโดยหรือในนามของผู้โดยสารที่มีความพิการหรือเสนอโดยเจ้าหน้าที่สายการบินหรือผู้ดำเนินการสนามบินและได้รับการยอมรับจากผู้โดยสารที่มีความพิการในการเคลื่อนย้ายจากทางเข้าอาคารผู้โดยสาร (หรือจุดส่งยานพาหนะที่อยู่ติดกับทางเข้า) ผ่านสนามบิน ไปยังประตูสำหรับเที่ยวบินขาออกหรือจากประตูไปยังทางเข้าอาคารผู้โดยสาร (หรือจุดรับรถที่อยู่ติดกับทางเข้าหลังจาก

<sup>79</sup> Code of Federal Regulation, “Part 382 Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel, Section 382.81,” Retrieved April 18, 2020, from <https://www.ecfr.gov/cgi-bin/text-idx?node=pt14.4.382&rgn=div5>

<sup>80</sup> Code of Federal Regulation, “Part 382 Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel, Section 382.87,” Retrieved April 18, 2020, from <https://www.ecfr.gov/cgi-bin/text-idx?node=pt14.4.382&rgn=div5>

เที่ยวบินขาเข้า) ซึ่งข้อกำหนดนี้รวมถึงความช่วยเหลือในการเข้าถึงพื้นที่การทำงานที่สำคัญของอาคารผู้โดยสาร เช่น เคาน์เตอร์จำหน่ายตั๋ว และจุดรับกระเป๋า และข้อกำหนดนี้ยังรวมถึงการหยุดพักสั้น ๆ ตามคำขอของผู้โดยสารที่ทางเข้าห้องน้ำ (รวมถึงห้องน้ำที่สามารถเข้าถึงได้เมื่อมีการร้องขอ) ในฐานะผู้ให้บริการ สายการบินจะต้องทำการหยุดดังกล่าวเฉพาะในกรณีที่ห้องน้ำว่างบนเส้นทางไปยังปลายทางของการลงเครื่องบินความช่วยเหลือในการลงเครื่องบินหรือการเชื่อมต่อ และสายการบินสามารถหยุดได้โดยไม่ล่าช้าเกินสมควร ในการรับความช่วยเหลือดังกล่าว ผู้โดยสารจะต้องระบุตัวเองว่าเป็นบุคคลที่มีความพิการที่ต้องการความช่วยเหลือ

ในขณะเดียวกันสายการบินต้องจัดเตรียมการพาผู้โดยสารที่มีสัตว์ช่วยเหลือไปยังพื้นที่บรรเทาทุกข์ตามคำขอโดยรวมมือกับผู้ให้บริการสนามบิน

ในฐานะส่วนหนึ่งของภาระหน้าที่ของสายการบินในการจัดหาหรือประกันการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้โดยสารที่มีความพิการในการเคลื่อนย้ายผ่านอาคารผู้โดยสาร (เช่น ระหว่างทางเข้าอาคารผู้โดยสารและประตู ระหว่างประตูและเครื่องบิน จากประตูไปยังพื้นที่รับกระเป๋า) สายการบินต้องช่วยเหลือผู้โดยสารที่ไม่สามารถถือกระเป๋าเดินทางได้เนื่องจากความพิการในการขนส่งสัมภาระเช็คอินหรือสัมภาระถือขึ้นเครื่อง สายการบินสามารถขอคำรับรองด้วยวาจาที่น่าเชื่อถือจากผู้โดยสารไม่สามารถถือกระเป๋าเดินทางดังกล่าวได้ หากผู้โดยสารไม่สามารถให้การรับรองที่น่าเชื่อถือได้ สายการบินอาจต้องให้ผู้โดยสารจัดเตรียมเอกสารเพื่อเป็นเงื่อนไขในการให้บริการนี้<sup>81</sup>

(2) สายการบินต้องนำเสนอการขึ้นเครื่องล่วงหน้าแก่ผู้โดยสารที่มีความพิการซึ่งระบุตัวตนได้ที่ประตูทางเข้าเนื่องจากต้องการเวลาหรือความช่วยเหลือเพิ่มเติมในการขึ้นเครื่อง จัดเก็บอุปกรณ์การเข้าถึงหรือที่นั่ง<sup>82</sup>

(3) สายการบินต้องจัดเตรียมหรือให้แน่ใจว่ามีการให้ความช่วยเหลือที่ร้องขอโดยหรือในนามของผู้โดยสารที่มีความพิการหรือเสนอโดยเจ้าหน้าที่สายการบินหรือผู้ดำเนินการสนามบิน และได้รับการยอมรับจากผู้โดยสารที่มีความพิการทั้งในการขึ้นเครื่องบินและลงเครื่องบิน ความช่วยเหลือนี้จะรวมถึงการบริการของบุคลากรและการใช้เก้าอี้รถเข็นภาคพื้นดิน รถเข็นที่ใช้

<sup>81</sup> Code of Federal Regulation, “Part 382 Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel, Section 382.91,” Retrieved April 18, 2020, from <https://www.ecfr.gov/cgi-bin/text-idx?node=pt14.4.382&rgn=div5>

<sup>82</sup> Code of Federal Regulation, “Part 382 Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel, Section 382.93,” Retrieved April 18, 2020, from <https://www.ecfr.gov/cgi-bin/text-idx?node=pt14.4.382&rgn=div5>

เครื่องยนต์ รถเข็นขึ้นเครื่องและ/หรือเก้าอี้รถเข็นบนเครื่องบินตามความจำเป็นซึ่งจัดให้ตามส่วนนี้ และทางลาดหรือลิฟต์เชิงกล

สายการบินจะต้องให้ความช่วยเหลือในการขึ้นเครื่องบินและลงเครื่องบินผ่านการใช้ ลิฟต์หรือทางลาดที่สนามบินที่ให้บริการเชิงพาณิชย์ในสหรัฐอเมริกาโดยมีการขึ้นเครื่องและการลง จากเครื่องบิน โดยสะพานเทียบทางเข้าเครื่องบินหรือห้องรับรองผู้โดยสารที่สามารถเข้าถึงได้ 10,000 หรือมากกว่านั้นต่อปี<sup>83</sup>

(4) การให้ความช่วยเหลือในการขึ้นและลงเครื่องบินผ่านการใช้ลิฟต์มีผลบังคับใช้กับ เครื่องบินทุกลำที่มีความจุผู้โดยสารตั้งแต่ 19 คน หรือมากกว่าขึ้นไป โดยมีข้อยกเว้นกับเครื่องบิน ทู่นลอยน้ำเครื่องบินร่นความจุ 19 ที่นั่งต่อไปนี้ Fairchild Metro, Jetstream 31 และ 32, Beech 1900 (รุ่น C และ D) และ Embraer EMB-120 และเครื่องบินรุ่นอื่นใดที่กำหนดโดยกรมการขนส่งว่าไม่ เหมาะสมสำหรับการช่วยเหลือในการขึ้นเครื่องบินและการลงเครื่องบินโดยลิฟต์ ทางลาด หรือ อุปกรณ์อื่น ๆ ที่เหมาะสม<sup>84</sup>

(5) สายการบินต้องเจรจาด้วยความสุจริตใจกับผู้ให้บริการสนามบินของแต่ละ สนามบินในสหรัฐอเมริกาเพื่อให้แน่ใจว่ามีลิฟต์สำหรับขึ้นเครื่องบินและลงจากเครื่องบินที่ไม่มี สะพานเทียบทางเข้าเครื่องบิน

ข้อตกลงต้องทำให้แน่ใจว่าลิฟต์และอุปกรณ์ช่วยการเข้าถึงอื่น ๆ ทั้งหมดได้รับการ บำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพการทำงานที่เหมาะสม

ผู้ให้บริการและผู้ดำเนินการสนามบินทั้งหมดที่เกี่ยวข้องมีหน้าที่ร่วมกันและรับผิดชอบ หลายประการในการดำเนินการตามข้อตกลงอย่างทันท่วงทีและสมบูรณ์<sup>85</sup>

(6) เมื่อไม่จำเป็นต้องให้ความช่วยเหลือในการขึ้นเครื่องบินและการลงจากเครื่องบิน โดยสะพานเทียบทางเข้าเครื่องบิน สายการบินจะต้องจัดหาหรือรับรองการให้ความช่วยเหลือใน การขึ้นเครื่องบินและการลงจากเครื่องบินโดยวิธีการใด ๆ ที่ผู้โดยสารยินยอม อย่างไรก็ตาม สาย

<sup>83</sup> Code of Federal Regulation, "Part 382 Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel Section 382.95," Retrieved April 18, 2020, from <https://www.ecfr.gov/cgi-bin/text-idx?node=pt14.4.382&rgn=div5>

<sup>84</sup> Code of Federal Regulation, "Part 382 Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel, Section 382.97," Retrieved April 18, 2020, from <https://www.ecfr.gov/cgi-bin/text-idx?node=pt14.4.382&rgn=div5>

<sup>85</sup> Code of Federal Regulation, "Part 382 Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel, Section 382.99," Retrieved April 18, 2020, from <https://www.ecfr.gov/cgi-bin/text-idx?node=pt14.4.382&rgn=div5>

การบินต้องไม่ใช้การถือด้วยมือ (กล่าวคือ ยกร่างกายของผู้โดยสารขึ้นมาโดยตรงในอ้อมแขนของเจ้าหน้าที่สายการบินหนึ่งคนหรือมากกว่าขึ้นไปที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงระดับที่ผู้โดยสารจำเป็นต้องเข้าหรือออกจากเครื่องบิน) แม้ว่าผู้โดยสารจะยินยอมก็ตาม เว้นแต่เป็นวิธีเดียวในการอพยพบุคคลในกรณีฉุกเฉิน สถานการณ์ที่ไม่จำเป็นต้องขึ้นเครื่องโดยสะพานเทียบทางเข้าเครื่องบิน แต่สายการบินต้องให้ความช่วยเหลือในการขึ้นเครื่องบินและการลงจากเครื่องบินนี้ เว้นแต่ ขั้นตอนการขึ้นเครื่องบินหรือการลงจากเครื่องบินเกิดขึ้นที่สนามบินของสหรัฐอเมริกาที่ไม่ใช่สนามบินที่ให้บริการเชิงพาณิชย์ที่มีการให้บริการขึ้นเครื่องบิน 10,000 คน หรือมากกว่าขึ้นไปต่อปี กระบวนการขึ้นเครื่องหรือลงจากเครื่องบินเกิดขึ้นที่สนามบินต่างประเทศสายการบินกำลังใช้เครื่องบินภายใต้ข้อยกเว้นจากข้อกำหนดการขึ้นลิฟต์ในการช่วยเหลือในการขึ้นเครื่องบินและลงจากเครื่องบินและสถานการณ์ที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของสายการบิน (เช่น สภาพอากาศที่รุนแรงผิดปกติปัญหาทางกลไกที่ไม่คาดคิด) ป้องกันการใช้ลิฟต์<sup>86</sup>

(7) สายการบินต้องไม่ปล่อยให้ผู้โดยสารที่ร้องขอความช่วยเหลือไม่ได้รับการดูแลโดยบุคลากรที่รับผิดชอบในการขึ้นเครื่องบิน การลงจากเครื่องบิน หรือความช่วยเหลือในการเชื่อมต่อในรถเข็นภาคพื้นดิน รถเข็นขึ้นเครื่อง หรืออุปกรณ์อื่น ๆ ที่ผู้โดยสารไม่ได้เคลื่อนที่อย่างอิสระนานกว่า 30 นาที ข้อกำหนดนี้มีผลบังคับใช้แม้ว่าจะมีบุคคลอื่น (เช่น สมาชิกในครอบครัว ผู้ดูแลส่วนบุคคล) ร่วมเดินทางไปกับผู้โดยสาร เว้นแต่ผู้โดยสารจะสละข้อผูกมัดอย่างชัดเจน<sup>87</sup>

(8) ในสนามบินต่างประเทศซึ่งผู้ดำเนินการสนามบินเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือในการขึ้นเครื่องบิน การลงจากเครื่องบิน หรือการเชื่อมต่อเครื่องบิน แทนที่จะเป็นผู้ให้บริการขนส่ง ในฐานะผู้ให้บริการขนส่ง สายการบินอาจต้องพึ่งพาบริการของผู้ดำเนินการสนามบินเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดนี้ หากบริการที่จัดหาโดยผู้ดำเนินการสนามบินไม่เพียงพอที่จะเป็นไปตามข้อกำหนดนี้ สายการบินต้องเสริมบริการของผู้ดำเนินการสนามบินเพื่อให้แน่ใจว่าเป็นไปตามข้อกำหนดเหล่านี้

<sup>86</sup> Code of Federal Regulation, "Part 382 Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel, Section 382.101," Retrieved April 18, 2020, from <https://www.ecfr.gov/cgi-bin/text-idx?node=pt14.4.382&rgn=div5>

<sup>87</sup> Code of Federal Regulation, "Part 382 Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel, Section 382.103," Retrieved April 18, 2020, from <https://www.ecfr.gov/cgi-bin/text-idx?node=pt14.4.382&rgn=div5>



หากสายการบินเชื่อว่าถูกกีดกันตามกฎหมายจากการเสริมบริการของผู้ดำเนินการสนามบิน สายการบิน  
 บินอาจยื่นขอการยกเว้นการจำกัดกันของกฎหมายภายใต้มาตรา 382.9 ของส่วนนี้<sup>88</sup>

#### 7. บริการบนเครื่องบิน

(1) สายการบินต้องให้บริการภายในห้องโดยสารของเครื่องบินตามที่ร้องขอหรือใน  
 นามของผู้โดยสารที่มีความพิการหรือเมื่อได้รับการเสนอโดยเจ้าหน้าที่ของสายการบินและได้รับ  
 การยอมรับจากผู้โดยสารที่มีความพิการดังต่อไปนี้

- ความช่วยเหลือในการเคลื่อนย้ายเข้าและออกจากที่นั่งซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ  
 กระบวนการในการขึ้นเครื่องบินและการลงจากเครื่องบิน

- ความช่วยเหลือในการเตรียมอาหาร เช่น การเปิดหีบห่อ และการระบุนาฬิกา

- หากมีเก้าอี้รถเข็นอยู่บนเครื่องบิน ความช่วยเหลือในการใช้เก้าอี้รถเข็นบนเครื่องบิน  
 เพื่อให้บุคคลสามารถเคลื่อนย้ายเข้าและออกจากห้องน้ำได้

- การช่วยเหลือกึ่งผู้ป่วยในการเคลื่อนย้ายเข้าและออกจากห้องน้ำโดยไม่เกี่ยวข้องกับ  
 การยกหรือแบกบุคคล หรือ

- ความช่วยเหลือในการจัดเก็บและเรียกคืนสิ่งของที่นำขึ้นเครื่องรวมถึงอุปกรณ์ช่วยใน  
 การเคลื่อนย้ายและอุปกรณ์ช่วยเหลืออื่น ๆ ที่เก็บไว้ในห้องโดยสาร ในการรับความช่วยเหลือ  
 ดังกล่าวผู้โดยสารจะต้องระบุตัวเองว่าเป็นบุคคลที่มีความพิการที่ต้องการความช่วยเหลือ

- การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพกับผู้โดยสารที่มีความบกพร่องทางการมองเห็นหรือผู้ที่หู  
 หนวกหรือหูตึงเพื่อให้ผู้โดยสารเหล่านี้สามารถเข้าถึงข้อมูลที่สายการบินให้แก่ผู้โดยสารคนอื่น ๆ  
 ได้อย่างทันทั่วทั้ง (เช่น สภาพอากาศ บริการบนเครื่องบิน ความล่าช้าของเที่ยวบินการเชื่อมต่อ  
 ประตูกักขัง) <sup>89</sup>

(2) สายการบินไม่จำเป็นต้องให้ความช่วยเหลือพิเศษแก่บุคคลที่มีความพิการใน  
 กิจกรรมต่อไปนี้

- การให้ความช่วยเหลือในการรับประทานอาหารจริง

<sup>88</sup> Code of Federal Regulation, “Part 382 Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel, Section 382.105,” Retrieved April 18, 2020, from <https://www.ecfr.gov/cgi-bin/text-idx?node=pt14.4.382&rgn=div5>

<sup>89</sup> Code of Federal Regulation, “Part 382 Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel, Section 382.111,” Retrieved April 18, 2020, from <https://www.ecfr.gov/cgi-bin/text-idx?node=pt14.4.382&rgn=div5>

- การให้ความช่วยเหลือภายในห้องน้ำหรือความช่วยเหลือที่ที่นั่งของผู้โดยสารที่มีหน้าที่จำกัด และ

- การให้บริการทางการแพทย์<sup>90</sup>

(3) สายการบินต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดต่อไปนี้เกี่ยวกับการบรรยายสรุปด้านความปลอดภัยบนเครื่องบิน อาทิ สายการบินต้องดำเนินการบรรยายสรุปความปลอดภัยสำหรับผู้โดยสารรายบุคคลตามที่กำหนดโดย 14 CFR 121.571 (เอ) (3) และ (เอ) (4), 14 CFR 135.117 (บี) หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ของ FAA สายการบินสามารถเสนอการบรรยายสรุปรายบุคคลแก่ผู้โดยสารคนอื่น ๆ ได้ แต่สายการบินไม่อาจกำหนดให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีการบรรยายสรุปดังกล่าวยกเว้นที่ระบุไว้ในย่อหน้า (เอ) ของส่วนนี้ สายการบินต้องไม่กำหนดให้ผู้โดยสารที่มีความพิการแสดงให้เห็นว่าเขาหรือเธอได้ฟัง อ่าน หรือเข้าใจข้อมูลที่นำเสนอ ยกเว้นในขอบเขตที่เจ้าหน้าที่ของสายการบินกำหนดข้อกำหนดดังกล่าวกับผู้โดยสารทุกคนในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบรรยายสรุปด้านความปลอดภัยทั่วไป คุณต้องไม่ดำเนินการใด ๆ ในทางลบต่อบุคคลที่มีความพิการเนื่องจากบุคคลนั้นไม่ได้ “ยอมรับ” การบรรยายสรุปเมื่อสายการบินดำเนินการบรรยายสรุปความปลอดภัยส่วนบุคคลสำหรับผู้โดยสารที่มีความพิการ สายการบินต้องทำอย่างไม่มีมัดระวังและรอบคอบที่สุดเท่าที่จะทำได้และข้อกำหนดความสามารถในการเข้าถึงสำหรับการนำเสนอวิดีโอบนเครื่องบินที่ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติตามที่ระบุไว้ในมาตรา 382.69<sup>91</sup>

(4) สายการบินต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าผู้โดยสารที่มีความพิการซึ่งระบุว่าตนเองต้องการความช่วยเหลือด้านการมองเห็นหรือการได้ยินสามารถเข้าถึงข้อมูลเดียวกันที่ให้ไว้กับผู้โดยสารคนอื่น ๆ บนเครื่องบินได้ทันทีเพื่อขอบเขตที่จะไม่รบกวนการปฏิบัติหน้าที่ด้านความปลอดภัยของลูกเรือตามที่กำหนดไว้ใน FAA และข้อบังคับต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลนี้ครอบคลุมถึง ข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัยของเที่ยวบิน ขั้นตอนการขึ้นและลงจอด ความล่าช้าของเที่ยวบิน ตารางเวลาหรือการเปลี่ยนแปลงของเครื่องบินที่ส่งผลกระทบต่อการเดินทางของคนพิการ การเปลี่ยนเส้นทางไปยังสนามบินอื่น กำหนดเวลาออกเดินทางและถึงที่หมาย ข้อมูลการขึ้นเครื่อง สภาพอากาศที่จุดหมายปลายทางของเที่ยวบิน ข้อมูลเครื่องดื่มและรายการ

<sup>90</sup> Code of Federal Regulation, “Part 382 Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel, Section 382.113,” Retrieved April 18, 2020, from <https://www.ecfr.gov/cgi-bin/text-idx?node=pt14.4.382&rgn=div5>

<sup>91</sup> Code of Federal Regulation, “Part 382 Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel, Section 382.115,” Retrieved April 18, 2020, from <https://www.ecfr.gov/cgi-bin/text-idx?node=pt14.4.382&rgn=div5>

อาหาร การกำหนดประตูทางเชื่อม การรับกระเป๋าเดินทาง บุคคลที่ถูกรังแกโดยสายการบิน และ เหตุฉุกเฉิน (เช่น ภัยจากไฟไหม้หรือระเบิด)<sup>92</sup>

8. การจัดเก็บเก้าอี้รถเข็น อุปกรณ์ช่วยในการเคลื่อนไหวอื่น ๆ และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอื่น ๆ

(1) สายการบินต้องอนุญาตให้ผู้โดยสารที่มีความพิการนำสิ่งของประเภทต่อไปนี้เข้าไปในห้องโดยสารของเครื่องบินโดยที่สามารถเก็บไว้ในพื้นที่จัดเก็บที่มีลำดับความสำคัญที่กำหนดไว้หรือในช่องเหนือศีรษะ หรือใต้ที่นั่ง ซึ่งสอดคล้องกับ FAA, PHMSA TSA หรือข้อกำหนดของรัฐบาลต่างประเทศที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความมั่นคง ความปลอดภัย และวัสดุอันตรายที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บสิ่งของที่นำติดตัวขึ้นเครื่อง

- เก้าอี้รถเข็นแบบใช้มือ รวมทั้งเก้าอี้รถเข็นแบบพับหรือพับได้
- อุปกรณ์ช่วยในการเคลื่อนไหวอื่น ๆ เช่น ไม้เท้า (รวมถึงที่ใช้โดยบุคคลที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น) ไม้ค้ำยัน และอุปกรณ์ช่วยเดิน และ
- อุปกรณ์ช่วยเหลืออื่น ๆ สำหรับการจัดเก็บหรือใช้ภายในห้องโดยสาร (เช่น ยาตามใบสั่งแพทย์และอุปกรณ์ทางการแพทย์ใด ๆ ที่จำเป็นในการดูแล เช่น เข็มฉีดยาหรือหัวฉีดอัตโนมัติ อุปกรณ์เสริมการมองเห็น และ POCs เครื่องระบายอากาศและเครื่องช่วยหายใจที่ใช้ แบตเตอรี่ที่ไม่มีการรีชาร์จ ทรายเท่าที่เป็นไปตามกฎความปลอดภัย ความมั่นคงและวัสดุอันตรายที่บังคับใช้)<sup>93</sup>

(2) สายการบินต้องยอมรับเก้าอี้รถเข็นที่ใช้แบตเตอรี่ของผู้โดยสารหรืออุปกรณ์เคลื่อนที่อื่น ๆ ที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งรวมถึงแบตเตอรี่เป็นสัมภาระโหลดใต้ท้องเครื่อง ซึ่งสอดคล้องกับข้อกำหนดของ 49 CFR 175.10 (เอ) (15) และ (16) และข้อกำหนดของวรรค (บี) ถึง (เอฟ)

สายการบินอาจกำหนดให้ผู้โดยสารที่มีความพิการที่ต้องการมีเก้าอี้รถเข็นที่ใช้พลังงานจากแบตเตอรี่หรืออุปกรณ์เคลื่อนที่อื่น ๆ ที่คล้ายกันขนส่งในเที่ยวบินเช็คอินหนึ่งชั่วโมงก่อนเวลาเช็คอินสำหรับประชาชนทั่วไป หากผู้โดยสารเช็คอินหลังจากเวลานี้ คุณต้องพกเก้าอี้รถเข็นหรืออุปกรณ์ช่วยในการเคลื่อนไหวอื่น ๆ ที่คล้ายคลึงกันหากทำได้โดยใช้ความพยายามอย่างสมเหตุสมผลโดยไม่ทำให้เที่ยวบินล่าช้า

<sup>92</sup> Code of Federal Regulation, “Part 382 Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel, Section 382.119,” Retrieved April 18, 2020, from <https://www.ecfr.gov/cgi-bin/text-idx?node=pt14.4.382&rgn=div5>

<sup>93</sup> Code of Federal Regulation, “Part 382 Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel, Section 382.121,” Retrieved April 18, 2020, from <https://www.ecfr.gov/cgi-bin/text-idx?node=pt14.4.382&rgn=div5>

หากแบตเตอรี่บนเก้าอี้รถเข็นของผู้โดยสารหรืออุปกรณ์เคลื่อนที่อื่น ๆ ที่คล้ายคลึงกัน ถูกผู้ผลิตระบุว่าไม่มีการรั่วไหลตามที่ระบุไว้ใน 49 CFR 173.159 (ดี) (2) หรือหากเก้าอี้รถเข็นที่ใช้ แบตเตอรี่ซึ่งมีแบตเตอรี่ที่รั่วไหลได้สามารถถูกบรรจุ ถูกจัดเก็บ รักษาความปลอดภัยและยกเลิก การบรรจุทุกในตำแหน่งที่ตั้งตรง คุณไม่จำเป็นต้องถอดแบตเตอรี่ออกและบรรจุแยกต่างหาก แม้ว่าจะ มีข้อกำหนดนี้ คุณต้องถอดและบรรจุแบตเตอรี่ใด ๆ แยกต่างหาก ที่ปลอดภัยไม่เพียงพอกับเก้าอี้ รถเข็นหรือสำหรับแบตเตอรี่ที่รั่วไหลได้จะต้องบรรจุอยู่ในเก้าอี้รถเข็นที่ไม่สามารถบรรจุ จัดเก็บ ได้อย่างปลอดภัยและไม่บรรจุทุกในตำแหน่งที่ตั้งตรงตามข้อ 49 CFR 175.10 (เอ) (15) และ (16) ไม่ ควรขนส่งแบตเตอรี่ที่เสียหายหรือรั่ว

เมื่อจำเป็นต้องถอดแบตเตอรี่ออกจากรถวีลแชร์ สายการบินต้องจัดเตรียมบรรจุภัณฑ์ สำหรับแบตเตอรี่ที่ตรงตามข้อกำหนด 49 CFR 175.10 (เอ) (15) และ (16) ตามคำขอและบรรจุ แบตเตอรี่ สายการบินอาจปฏิเสธที่จะใช้วัสดุบรรจุภัณฑ์หรืออุปกรณ์อื่นนอกเหนือจากที่คุณใช้ ตามปกติเพื่อจุดประสงค์นี้

สายการบินต้องไม่ถอดแบตเตอรี่ออกจากเก้าอี้รถเข็นหรืออุปกรณ์เคลื่อนที่อื่น ๆ ที่ติดตั้ง แบตเตอรี่ที่ไม่รั่วไหลซึ่งอยู่ภายในกล่องหรือช่องที่เป็นส่วนหนึ่งของการออกแบบอุปกรณ์เว้นแต่ จะมีกฎข้อบังคับด้านความปลอดภัยของ FAA หรือ PHMSA หรือข้อบังคับด้านความปลอดภัยจาก ต่างประเทศที่เกี่ยวข้องที่มีผลทางกฎหมายบังคับ สายการบินต้องดำเนินการดังกล่าว<sup>94</sup>

(3) ในส่วนที่เกี่ยวกับการขนส่งซึ่งมีผลบังคับใช้ตาม 14 CFR ส่วนที่ 254 ข้อจำกัดความ รับผิดชอบการสูญเสีย ความเสียหาย หรือความล่าช้าเกี่ยวกับเก้าอี้รถเข็นหรืออุปกรณ์ ช่วยเหลืออื่น ๆ ที่ระบุไว้ในส่วนที่ 254 ไม่มีผลบังคับใช้ในการคำนวณค่าชดเชยสำหรับเก้าอี้รถเข็น ที่สูญหาย เสียหาย หรือถูกทำลายหรืออุปกรณ์ช่วยเหลืออื่น ๆ จะเป็นราคาซื้อเดิมของอุปกรณ์<sup>95</sup>

<sup>94</sup> Code of Federal Regulation, “Part 382 Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel, Section 382.127,” Retrieved April 18, 2020, from <https://www.ecfr.gov/cgi-bin/text-idx?node=pt14.4.382&rgn=div5>

<sup>95</sup> Code of Federal Regulation, “Part 382 Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel, Section 382.131,” Retrieved April 18, 2020, from <https://www.ecfr.gov/cgi-bin/text-idx?node=pt14.4.382&rgn=div5>

## 9. บทบัญญัติด้านการฝึกอบรมและการบริหาร

(1) ในฐานะผู้ให้บริการที่ปฏิบัติหน้าที่ในเครื่องบินที่มีที่นั่งโดยสารตั้งแต่ 19 ที่นั่ง หรือมากกว่าขึ้นไป สายการบินต้องจัดให้มีการฝึกอบรมตามข้อกำหนดของย่อหน้านี้ สำหรับบุคลากรทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางสาธารณะตามความเหมาะสมกับหน้าที่ของพนักงานแต่ละคน

- สายการบินต้องแน่ใจว่าได้รับการฝึกอบรมความชำนาญเกี่ยวกับข้อกำหนดและข้อบังคับของรัฐบาลกลางอื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการจัดการเดินทางทางอากาศให้กับผู้โดยสารที่มีความพิการ ขั้นตอนของสายการบินซึ่งสอดคล้องกับการจัดเตรียมการเดินทางทางอากาศให้กับผู้โดยสารที่มีความพิการ รวมถึงการใช้งานอุปกรณ์ใด ๆ ที่ใช้เพื่อรองรับผู้โดยสารที่มีความพิการอย่างเหมาะสมและปลอดภัย และสำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้ความช่วยเหลือในการขึ้นเครื่องบินและการลงจากเครื่องบิน การใช้อุปกรณ์ช่วยเหลือในการขึ้นเครื่องบินและการลงจากเครื่องบินที่สายการบินใช้และขั้นตอนการให้ความช่วยเหลือในการขึ้นเครื่องบินและการลงจากเครื่องบินที่เหมาะสมเพื่อป้องกันความปลอดภัยและศักดิ์ศรีของผู้โดยสาร

- สายการบินต้องฝึกอบรมพนักงานดังกล่าวเกี่ยวกับการรับรู้และการตอบสนองที่เหมาะสมต่อผู้โดยสารที่มีความพิการ รวมถึงบุคคลที่มีความพิการทางร่างกาย ประสาทสัมผัสจิตใจ และอารมณ์ รวมถึงวิธีแยกแยะความสามารถที่แตกต่างกันของบุคคลที่มีความพิการ

- สายการบินต้องฝึกอบรมพนักงานเหล่านี้ให้รับรู้การร้องขอสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการสื่อสารจากบุคคลที่มีความบกพร่องทางการได้ยินหรือการมองเห็นและใช้วิธีการทั่วไปในการสื่อสารกับบุคคลเหล่านี้ที่พร้อมใช้งาน เช่น การเขียนบันทึกหรือการดูแลในการชี้แจงให้มีความชัดเจน ตัวอย่างเช่น ไม่จำเป็นต้องฝึกภาษามือ นอกจากนี้ สายการบินยังต้องฝึกให้พนักงานเหล่านี้จดจำคำขอสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการสื่อสารจากผู้โดยสารที่หูหนวกตาบอดและใช้วิธีการสื่อสารกับผู้โดยสารเหล่านี้เมื่อมีให้บริการ เช่น การออกบัตรอักษรเบรลล์ หากสายการบินมีการอ่านเอกสารข้อมูลที่ผู้โดยสารจัดเตรียมให้หรือสื่อสารกับผู้โดยสารผ่านล่าม เป็นต้น

- สายการบินต้องปรึกษากับองค์กรที่เป็นตัวแทนของคนพิการในประเทศบ้านเกิดของสายการบินเมื่อพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมและนโยบายและขั้นตอนของสายการบิน หากองค์กรดังกล่าวไม่มีให้บริการในประเทศบ้านเกิดของสายการบิน สายการบินต้องปรึกษากับคนพิการและ/หรือองค์กรระหว่างประเทศที่เป็นตัวแทนของคนพิการ

- สายการบินต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าบุคลากรทุกคนที่จำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรมได้รับการฝึกอบรมทบทวนในเรื่องที่ครอบคลุมในส่วนนี้ตามความเหมาะสมกับหน้าที่ของพนักงานแต่ละคนตามความจำเป็นเพื่อรักษาความชำนาญ สายการบินต้องพัฒนาโปรแกรมที่จะส่งผลให้

พนักงานแต่ละคนได้รับการฝึกอบรมทบทวนอย่างน้อยทุก ๆ สามปี โปรแกรมจะต้องอธิบายถึงวิธีการรักษาความชำนาญของพนักงาน

- สายการบินต้องจัดหาหรือตรวจสอบให้แน่ใจว่าผู้รับเหมาจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับการเดินทางของผู้โดยสารที่มีความพิการ การฝึกอบรมนี้จำเป็นสำหรับพนักงานผู้รับเหมาที่ติดต่อโดยตรงกับบุคคลทั่วไปที่เดินทางและต้องปรับให้เข้ากับหน้าที่ของพนักงาน การฝึกอบรมพนักงานผู้รับเหมาต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของย่อหน้า (เอ) (1) ถึง (เอ) (5) ของส่วนนี้

- พนักงานที่สายการบินกำหนดให้เป็น CRO จะต้องได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับข้อกำหนดนี้และหน้าที่ของ CRO<sup>96</sup>

#### 10. ขั้นตอนการร้องเรียนและการบังคับใช้กฎหมาย

(1) ในฐานะผู้ให้บริการเครื่องบินที่มีที่นั่งผู้โดยสาร 19 ที่นั่งขึ้นไป สายการบินต้องกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Officer :CROs)CROs อย่างน้อยหนึ่งคน หรือมากกว่าขึ้นไป

สายการบินต้องจัดให้มี CRO ที่สนามบินแต่ละแห่งที่ให้บริการตลอดเวลาสายการบินสามารถจัดให้มีบริการ CRO ด้วยตนเองที่สนามบินหรือทางโทรศัพท์โดยไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับผู้โดยสาร หากมีการใช้ลิงก์โทรศัพท์ไปยัง CRO จะต้องให้บริการ TTY หรือเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพใกล้เคียงกันเพื่อให้บุคคลที่มีความบกพร่องทางการได้ยินสามารถสื่อสารกับ CRO ได้ อย่างง่ายดาย

สายการบินต้องแจ้งให้ผู้โดยสารที่มีความพิการทราบถึงความพร้อมของ CRO และวิธีการติดต่อ CRO ในสถานการณ์ใด ๆ ที่บุคคลใด ๆ ร้องเรียนหรือแจ้งข้อกังวลกับบุคลากรของคุณเกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการที่เกี่ยวข้องกับผู้โดยสารที่มีความพิการและบุคลากรของสายการบินไม่ได้แก้ไขปัญหาก็เป็นที่พึงพอใจของลูกค้าในทันทีหรือจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกตามที่ร้องขอ เจ้าหน้าที่ของสายการบินจะต้องแจ้งให้ผู้โดยสารทราบโดยทันทีถึงสิทธิในการติดต่อ CRO จากนั้นติดต่อ CRO ในนามของผู้โดยสารหรือให้วิธีการในการดำเนินการแก่ผู้โดยสาร (เช่น โทรศัพท์บัตรโทรศัพท์พร้อมตำแหน่งและ/หรือหมายเลขโทรศัพท์ของ CRO ที่มีให้ที่สนามบิน) บุคลากรของสายการบินต้องให้ข้อมูลนี้แก่ผู้โดยสารในรูปแบบที่สามารถใช้ได้ขณะเดียวกันตัวแทนการจอง ผู้รับเหมา และเว็บไซต์ของสายการบินต้องให้

<sup>96</sup> Code of Federal Regulation, “Part 382 Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel, Section 382.141,” Retrieved April 18, 2020, from <https://www.ecfr.gov/cgi-bin/text-idx?node=pt14.4.382&rgn=div5>

ข้อมูลดังกล่าวแก่ผู้โดยสารที่มีความพิการ โดยใช้บริการที่ร้องเรียนหรือแจ้งข้อกังวลเกี่ยวกับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับความพิการได้ด้วย CRO แต่ละคนต้องคุ้นเคยกับข้อกำหนดของส่วนนี้และขั้นตอนของสายการบินในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้โดยสารที่มีความพิการ

สายการบินต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่า CRO แต่ละแห่งของสายการบินมีอำนาจในการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนในนามของผู้ขนส่ง ซึ่งหมายความว่า CRO จะต้องมียอำนาจในการลบล้างการตัดสินใจของบุคลากรอื่น ๆ ยกเว้นว่า CRO ไม่จำเป็นต้องได้รับอำนาจในการตอบโต้การตัดสินใจของนักบินในการบังคับบัญชาของเครื่องบินตามความปลอดภัย<sup>97</sup>

(2) เมื่อมีการร้องเรียนโดยตรงไปยัง CRO สำหรับสายการบินที่ให้ บริการโดยใช้เครื่องบินที่มีที่นั่งผู้โดยสาร 19 ที่นั่ง หรือมากกว่าขึ้นไป CRO จะต้องดำเนินการหรือสั่งให้เจ้าหน้าที่สายการบินอื่นดำเนินการใด ๆ ก็ตามที่จำเป็นทันทีหากมีการกล่าวหาว่ามีการละเมิดข้อกำหนดในส่วนนี้เกิดขึ้นแล้วและ CRO ยอมรับว่ามีการละเมิดเกิดขึ้น CRO จะต้องจัดส่งคำชี้แจงเป็นลายลักษณ์อักษรให้กับผู้ร้องเรียนเพื่อสรุปข้อเท็จจริงและขั้นตอนใดบ้างหากมีผู้ให้บริการเสนอที่จะตอบสนองต่อการละเมิดหาก CRO พิจารณาแล้วว่าการกระทำของผู้ขนส่งไม่ได้ละเมิดข้อกำหนดในส่วนนี้ CRO จะต้องส่งคำชี้แจงเป็นลายลักษณ์อักษรให้แก่ผู้ร้องเรียนรวมทั้งสรุปข้อเท็จจริงและเหตุผลภายใต้ส่วนนี้เพื่อการตัดสินใจ ข้อความที่จำเป็นต้องระบุในส่วนนี้จะต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงสิทธิเพื่อติดตามการดำเนินการบังคับใช้ของ DOT ภายใต้ส่วนนี้ CRO ต้องให้คำชี้แจงด้วยตนเองแก่ผู้ร้องเรียนที่สนามบินถ้าเป็นไปได้ มิฉะนั้น จะต้องส่งต่อไปยังผู้ร้องเรียนภายใน 30 วันตามปฏิทินของการร้องเรียน<sup>98</sup>

(3) ในฐานะสายการบินที่ให้บริการโดยใช้เครื่องบินที่มีที่นั่งผู้โดยสารตั้งแต่ 19 ที่นั่งขึ้นไปสายการบินต้องตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรที่ได้รับไม่ว่าจะด้วยวิธีใด ๆ (เช่นจดหมาย โทรสาร อีเมล ข้อความโต้ตอบแบบอิเล็กทรอนิกส์) เกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ที่ครอบคลุมในส่วนนี้

ในฐานะผู้โดยสารที่ทำการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร สายการบินต้องระบุว่าสายการบินได้ติดต่อ CRO ในเรื่องนี้หรือไม่ ระบุชื่อ CRO และวันที่ติดต่อถ้ามีและแนบคำตอบที่เป็นลายลักษณ์อักษรที่สายการบินได้รับจาก CRO

<sup>97</sup> Code of Federal Regulation, “Part 382 Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel, Section 382.151,” Retrieved April 18, 2020, from <https://www.ecfr.gov/cgi-bin/text-idx?node=pt14.4.382&rgn=div5>

<sup>98</sup> Code of Federal Regulation, “Part 382 Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel, Section 382.153,” Retrieved April 18, 2020, from <https://www.ecfr.gov/cgi-bin/text-idx?node=pt14.4.382&rgn=div5>

สายการบินไม่จำเป็นต้องตอบการร้องเรียนที่ประทับตราไปรษณีย์หรือส่งเกิน 45 วัน หลังจากวันที่เกิดเหตุ ยกเว้นการร้องเรียนที่กรมขนส่งส่งถึงสายการบิน

สายการบินต้องตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความพิการเป็นลายลักษณ์อักษรภายใน 30 วัน นับจากวันที่ได้รับการตอบต้องยอมรับหรือปฏิเสธ โดยเฉพาะว่ามีการละเมิดส่วนนี้เกิดขึ้น

- หากสายการบินยอมรับว่ามีการละเมิดเกิดขึ้น สายการบินต้องส่งคำชี้แจงเป็นลายลักษณ์อักษรให้แก่ผู้ร้องเรียนซึ่งมีการสรุปข้อเท็จจริงและขั้นตอน ถ้ามี สายการบินจะต้องดำเนินการในการตอบสนองต่อการละเมิดนั้น

- หากสายการบินปฏิเสธว่ามีการละเมิดเกิดขึ้น คำตอบของสายการบินจะต้องมีการสรุปข้อเท็จจริงและเหตุผลของสายการบินภายใต้ส่วนนี้เพื่อการตัดสินใจ

- คำตอบของสายการบินจะต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงสิทธิในการติดตามการดำเนินการบังคับใช้ของ DOT ภายใต้ส่วนนี้<sup>99</sup>

(4) สำหรับวัตถุประสงค์ของส่วนนี้ การร้องเรียนเกี่ยวกับความพิการหมายถึงการแสดงออกเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับความไม่พอใจที่ได้รับจากหรือส่งในนามของบุคคลที่มีความพิการเกี่ยวกับความยากลำบากที่เกี่ยวข้องกับความพิการของบุคคล ซึ่งบุคคลนั้นประสบเมื่อการใช้หรือพยายามใช้บริการของผู้ให้บริการทางอากาศหรือผู้ให้บริการจากต่างประเทศ

สายการบินต้องจัดหมวดหมู่ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับความพิการที่สายการบินได้รับตามประเภทของความพิการและลักษณะของการร้องเรียน ข้อมูลเกี่ยวกับความพิการของผู้โดยสารจะต้องได้รับการบันทึกแยกต่างหากในพื้นที่ต่อไปนี้ ความบกพร่องทางการมองเห็นความบกพร่องทางการได้ยินความบกพร่องทางการมองเห็นและการได้ยินความบกพร่องทางจิตใจ โรคติดต่อโรคภูมิแพ้ (เช่น การแพ้อาหารความไวต่อสารเคมี) อัมพาตช่วงล่างอัมพาตแขนและขาเก้าอี้รถเข็นอื่น ๆ ออกซิเจน เปลหาม อุปกรณ์ช่วยเหลืออื่น ๆ (ไม้เท้า เครื่องช่วยหายใจ ฯลฯ) และความพิการอื่น ๆ ข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติที่ถูกล่าวหาหรือปัญหาการบริการที่เกี่ยวข้องกับความพิการจะต้องได้รับการบันทึกแยกต่างหากในพื้นที่ต่อไปนี้ การปฏิเสธที่จะขึ้นเครื่องการปฏิเสธที่จะขึ้นเครื่องโดยไม่มีผู้ดูแลปัญหาด้านความปลอดภัยเกี่ยวกับความพิการเครื่องบินไม่สามารถเข้าถึงได้สนามบินไม่สามารถเข้าถึงข้อพิพาทในการแจ้งล่วงหน้า สิ่งอำนวยความสะดวกประจำที่นั่ง ความล้มเหลวในการให้ความช่วยเหลืออย่างเพียงพอหรือทันทั่วทั้ง ความเสียหายต่ออุปกรณ์ช่วยเหลือ การจัดเก็บและความล่าช้าของอุปกรณ์ช่วยเหลือ ปัญหาสัตว์ช่วยเหลือ ข้อมูลที่ไม่น่าพอใจและอื่น ๆ

<sup>99</sup> Code of Federal Regulation, “Part 382 Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel, Section 382.155,” Retrieved April 18, 2020, from <https://www.ecfr.gov/cgi-bin/text-idx?node=pt14.4.382&rgn=div5>



สายการบินต้องส่งรายงานประจำปีโดยสรุปการร้องเรียนเกี่ยวกับความพิการที่สายการบินได้รับในช่วงปีปฏิทินก่อนหน้า โดยใช้แบบฟอร์มที่ระบุตามที่อยู่อินเทอร์เน็ตต่อไปนี้ <http://382reporting.ost.dot.gov> สายการบินต้องส่งรายงานนี้ภายในวันจันทร์สุดท้ายของเดือนมกราคมของทุกปีสำหรับข้อร้องเรียนที่ได้รับในช่วงปีปฏิทินก่อนหน้า สายการบินต้องส่งข้อมูลผ่านเว็บ ยกเว้นในสถานการณ์ที่สายการบินสามารถแสดงให้เห็นว่าสายการบินจะประสบความสำเร็จอย่างมากเกินควรหากไม่ได้รับอนุญาตให้ส่งข้อมูลผ่านสำเนากระดาษ ดิสก์ หรืออีเมล และ DOT ได้อนุมัติข้อยกเว้น ทุกช่องในแบบฟอร์มจะต้องกรอก ผู้ให้บริการจะต้องป้อน “0” ซึ่งไม่มีข้อร้องเรียนในหมวดหมู่ที่กำหนด รายงานประจำปีแต่ละฉบับต้องมีการรับรองดังต่อไปนี้ซึ่งลงนามโดยตัวแทนที่ได้รับอนุญาตของสายการบิน “ฉันซึ่งเป็นผู้ลงนามข้างล่างขอรับรองว่ารายงานนี้จัดทำขึ้นภายใต้การดูแลของฉันตามข้อบังคับใน 14 CFR ตอนที่ 382 ฉันยืนยันว่าตามความรู้และความเชื่อของฉันอย่างดีที่สุดนี้เป็นรายงานที่แท้จริงถูกต้องและสมบูรณ์” จะยอมรับลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์

สายการบินต้องเก็บการติดต่อและบันทึกการดำเนินการกับข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับความพิการทั้งหมดเป็นเวลาสามปีหลังจากได้รับการร้องเรียนหรือสร้างบันทึกการดำเนินการ สายการบินต้องจัดทำบันทึกเหล่านี้ให้กับเจ้าหน้าที่กรมการขนส่งตามคำขอ

ในฐานะผู้ให้บริการรายใดรายหนึ่งที่มีความสัมพันธ์ร่วมกัน สายการบินต้องปฏิบัติตามย่อหน้า (ซี) ถึง (อี) ของส่วนนี้สำหรับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความพิการที่สายการบินได้รับจากหรือในนามของผู้โดยสารเกี่ยวกับปัญหาที่พบในการบริการที่สายการบินให้ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความพิการที่สายการบินได้รับจากหรือในนามของผู้โดยสารเมื่อสายการบินไม่สามารถบรรลุข้อตกลงกับพันธมิตรร่วมบริการของสายการบินได้ว่าการร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับบริการที่สายการบินให้หรือบริการที่พันธมิตรร่วมบริการของสายการบินมีให้หรือไม่ และการร้องเรียนเกี่ยวกับความพิการที่ส่งต่อโดยผู้ให้บริการรายอื่นหรือหน่วยงานของรัฐในส่วนที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่พบในการเชื่อมต่อกับบริการที่สายการบินให้ในฐานะผู้ให้บริการรายใดรายหนึ่งที่มีความสัมพันธ์ร่วมกัน สายการบินต้องส่งต่อข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความพิการของพันธมิตรร่วมบริการที่สายการบินได้รับจากหรือในนามของผู้โดยสารเกี่ยวกับปัญหาที่พบในการให้บริการโดยพันธมิตรร่วมบริการของสายการบิน

ผู้ให้บริการขนส่งแต่ละราย ยกเว้นผู้ให้บริการในสถานการณ์ร่วมกันจะต้องปฏิบัติตามวรรค (ซี) ถึง (อี) ของส่วนนี้สำหรับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความพิการที่ได้รับจากหรือในนามของผู้โดยสารตลอดจนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความพิการที่ส่งต่อโดยผู้ให้บริการหรือหน่วยงานของรัฐอื่นเกี่ยวกับปัญหาที่พบในการเชื่อมต่อกับบริการที่มีให้

ผู้ให้บริการที่ไม่ได้ส่งข้อมูลของตนผ่านทางเว็บจะต้องใช้แบบฟอร์มข้อมูลการร้องเรียนเกี่ยวกับความพิการที่ระบุไว้ในภาคผนวก เอ ในส่วนนี้เมื่อยื่นรายงานประจำปีเพื่อสรุปการร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับความพิการที่ได้รับ รายงานจะถูกส่งทางไปรษณีย์ภายในวันที่ที่ระบุไว้ในย่อหน้า (ดี) ของส่วนนี้ไปยังที่อยู่ต่อไปนี้ กระทรวงคมนาคมของสหรัฐอเมริกา, แผนกคุ้มครองผู้บริโภคด้านการบิน (C-75), 1200 New Jersey Avenue, SE., อาคารฝั่งตะวันตก, ห้อง W96-432 วอชิงตันดีซี 20590<sup>100</sup>

(5) บุคคลใดที่เชื่อว่าผู้ขนส่งได้ละเมิดข้อกำหนดใด ๆ ในส่วนนี้สามารถขอความช่วยเหลือหรือร้องเรียนอย่างไม่เป็นทางการได้ที่กรมการขนส่งได้ไม่เกิน 6 เดือนหลังจากวันที่เกิดเหตุโดย

- ไปที่เว็บไซต์ของแผนกคุ้มครองผู้บริโภคด้านการบินของกรมที่

<http://airconsumer.ost.dot.gov> แล้วเลือก “ปัญหาและข้อร้องเรียนในการเดินทางทางอากาศ” หรือ

- เขียนถึงกรมการขนส่ง กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านการบิน (C-75), 1200 New Jersey Avenue, SE., Washington, DC 20590

บุคคลใดก็ตามที่เชื่อว่าผู้ขนส่งได้ละเมิดข้อกำหนดใด ๆ ในส่วนนี้อาจยื่นเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นทางการภายใต้ขั้นตอนที่บังคับใช้ของ 14 CFR ตอนที่ 302

สายการบินต้องยื่นเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นทางการภายใต้ส่วนนี้ภายในหกเดือนนับจากเกิดเหตุการณ์ที่มีการร้องเรียนเพื่อให้แน่ใจว่ากรมการขนส่งจะตรวจสอบเรื่องนี้<sup>101</sup>

### 3.2.2 กฎระเบียบของสหภาพยุโรป

กฎระเบียบ (EC) หมายเลข 1107/2006 ของรัฐสภายุโรปและของสภา วันที่ 5 กรกฎาคม ค.ศ. 2006 (พ.ศ. 2549) เกี่ยวกับสิทธิของคนพิการและบุคคลที่มีการเคลื่อนไหวลดลงเมื่อเดินทางโดยเครื่องบิน(Regulation (EC) No 1107/2006 of the European parliament and of the Council of 5

<sup>100</sup> Code of Federal Regulation, “Part 382 Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel, Section 382.157,” Retrieved April 18, 2020, from <https://www.ecfr.gov/cgi-bin/text-idx?node=pt14.4.382&rgn=div5>

<sup>101</sup> Code of Federal Regulation, “Part 382 Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel, Section 382.159,” Retrieved April 18, 2020, from <https://www.ecfr.gov/cgi-bin/text-idx?node=pt14.4.382&rgn=div5>

July 2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air<sup>102</sup> ได้กำหนดหลักเกณฑ์สำคัญ ดังนี้

#### 1. วัตถุประสงค์และขอบเขต

การคุ้มครองและการให้ความช่วยเหลือคนพิการและบุคคลที่มีการเคลื่อนไหวลดลงในการเดินทางทางอากาศ เพื่อป้องกันพวกเขาจากการเลือกปฏิบัติและบทบัญญัติของข้อบังคับนี้จะใช้บังคับกับคนพิการและบุคคลที่มีการเคลื่อนไหวลดลงที่จะใช้บริการในการเดินทางทางอากาศในเชิงพาณิชย์ผ่านหรือเมื่อมาถึงสนามบิน เมื่อสนามบินนั้นตั้งอยู่ในดินแดนของรัฐสมาชิกที่ใช้สนธิสัญญา<sup>103</sup>

#### 2. คำจำกัดความ

(1) “คนพิการ” หรือ “คนที่มีการเคลื่อนไหวลดลง” หมายถึง บุคคลใดก็ตามที่มีการเคลื่อนไหวเมื่อใช้การขนส่งลดลงเนื่องจากความพิการทางร่างกายใด ๆ (ประสาทสัมผัสหรือการเคลื่อนไหวที่ ถาวรหรือชั่วคราว) คนพิการทางสติปัญญาหรือมีความบกพร่องหรือสาเหตุอื่นใดของความพิการหรืออายุ และผู้ซึ่งอยู่ในสถานการณ์ที่จำเป็นต้องเอาใจใส่ที่เหมาะสม และการปรับความต้องการจำเป็นเฉพาะของเขาหรือเธอในการบริการที่มีให้สำหรับผู้โดยสารทุกคน

(2) “การขนส่งทางอากาศ” หมายถึง การขนส่งทางอากาศที่ดำเนินการโดยมีใบอนุญาตปฏิบัติการที่ถูกต้อง

(3) “ปฏิบัติการทางอากาศ” หมายถึง การขนส่งทางอากาศที่ดำเนินการหรือตั้งใจที่จะทำการบินภายใต้สัญญากับผู้โดยสารหรือในนามของบุคคลอื่นตามกฎหมายหรือโดยธรรมชาติ โดยมีสัญญากับผู้โดยสารคนนั้น

(4) “ผู้ขนส่งทางอากาศของประชาคม” หมายถึง ผู้ให้บริการขนส่งทางอากาศที่มีใบอนุญาตปฏิบัติการที่ถูกต้อง ซึ่งมอบให้โดยรัฐสมาชิกตามข้อบังคับสภา (EEC) เลขที่ 2407/92 วันที่ 23 กรกฎาคม 1992 ว่าด้วยการออกใบอนุญาตของผู้ให้บริการทางอากาศ

(5) “ผู้ให้บริการทัวร์” หมายถึง ยกเว้นผู้ให้บริการขนส่งทางอากาศผู้จัดงานหรือผู้ค้าปลีกตามความหมายของมาตรา 2 (2) และ (3) ของ Directive 90/314 / EEC

<sup>102</sup> (Regulation (EC), “No 1107/2006 of the European parliament and of the Council of 5 July 2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air,” Retrieved April 20, 2020, from <https://www.legislation.gov.uk/eur/2006/1107>

<sup>103</sup> (Regulation (EC) No 1107/2006 of the European parliament and of the Council of 5 July 2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air, “Section 1”, Retrieved April 20, 2020, from <https://www.legislation.gov.uk/eur/2006/1107>

(6) “การจัดการหน่วยงานของสนามบิน” หรือ “การจัดการหน่วยงาน” หมายถึง หน่วยงานซึ่งโดยเฉพาะอย่างยิ่งมีวัตถุประสงค์ภายใต้กฎหมายแห่งชาติการบริหารและการจัดการโครงสร้างพื้นฐานของสนามบินและการประสานงานและการควบคุมของกิจกรรมของผู้ประกอบการต่าง ๆ ที่มีอยู่ในสนามบินหรือระบบสนามบิน

(7) “ผู้ใช้สนามบิน” หมายถึงบุคคลธรรมดาหรือบุคคลตามกฎหมายใด ๆ ที่รับผิดชอบในการขนส่งผู้โดยสารทางอากาศจากหรือไปยังสนามบิน

(8) “คณะกรรมการผู้ใช้สนามบิน” หมายถึง คณะกรรมการผู้แทนของผู้ใช้สนามบินหรือองค์กรที่เป็นตัวแทนพวกเขา

(9) “การจอง” หมายถึง การที่ผู้โดยสารมีตัวหรือหลักฐานอื่น ๆ ที่ระบุว่า การจองได้รับการยอมรับและลงทะเบียนโดยผู้ขนส่งทางอากาศหรือผู้ประกอบการทัวร์

(10) “สนามบิน” หมายถึง พื้นที่ใด ๆ ของที่ดินที่ดัดแปลงเป็นพิเศษสำหรับการลงจอด การขึ้น – ลงและการซ่อมรถของเครื่องบิน รวมถึงการติดตั้งเสริมซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับการดำเนินการเหล่านี้สำหรับข้อกำหนดของการจราจรทางเครื่องบินและการบริการ รวมถึงการติดตั้งที่จำเป็นเพื่อช่วยบริการทางอากาศในเชิงพาณิชย์บริการ

(11) “ที่จอดรถในสนามบิน” หมายถึง ที่จอดรถภายในอาณาเขตของสนามบินหรือภายใต้การควบคุมโดยตรงของหน่วยงานจัดการของสนามบิน ซึ่งให้บริการผู้โดยสารโดยตรงใช้สนามบินนั้น

(12) “บริการทางอากาศสำหรับผู้โดยสารเชิงพาณิชย์” หมายถึง การบริการผู้โดยสารทางอากาศที่ดำเนินการโดยผู้ให้บริการทางอากาศผ่านเที่ยวบินตามกำหนดหรือไม่กำหนดเวลาที่เสนอให้กับประชาชนทั่วไปสำหรับการพิจารณาที่เป็นประโยชน์ ไม่ว่าจะ เป็นของตัวเองหรือในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของแพ็คเกจ<sup>104</sup>

### 3. การป้องกันการปฏิเสธการขนส่ง

ผู้ให้บริการขนส่งทางอากาศหรือตัวแทนหรือผู้ให้บริการทัวร์จะไม่ปฏิเสธการขนส่งเนื่องจากความพิการหรือการเคลื่อนไหวลดลง อาทิ รับจองเที่ยวบินที่ออกจากหรือเดินทางมาถึง

<sup>104</sup> (Regulation (EC) No 1107/2006 of the European parliament and of the Council of 5 July 2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air, “Section 2,” Retrieved April 20, 2020, from <https://www.legislation.gov.uk/eur/2006/1107>

สนามบินตามกฎหมายข้อบังคับที่บังคับใช้นี้ นำคนพิการหรือคนที่มีการเคลื่อนไหวลดลงขึ้นเครื่องที่ สนามบินดังกล่าว โดยมีเงื่อนไขว่าบุคคลที่เกี่ยวข้องมีตัวและการจองที่ถูกต้อง<sup>105</sup>

#### 4. สิทธิที่จะไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขและข้อมูลพิเศษ

แม้ว่าผู้ขนส่งทางอากาศหรือตัวแทนหรือผู้ประกอบการทัวร์อาจปฏิเสธการขนส่ง เนื่องจากความพิการหรือการเคลื่อนไหวลดลง เพื่อรับการจองจากหรือนำคนพิการหรือ คนที่มีการเคลื่อนไหวลดลงขึ้นเครื่องบิน โดยอ้างเหตุผลว่า เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนด ด้านความปลอดภัยที่กำหนดไว้ตามกฎหมายระหว่างประเทศ กฎหมายของประชาคมหรือกฎหมาย

ระดับชาติหรือเพื่อเป็นไปตามข้อกำหนดด้านความปลอดภัยที่กำหนดโดยหน่วยงานที่ ออกใบรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศให้กับผู้ขนส่งทางอากาศที่เกี่ยวข้อง หรือถ้าขนาดของ เครื่องบินหรือประตูทำให้การขึ้นเครื่องบินหรือการขนส่งคนพิการหรือคนที่ไม่สามารถเคลื่อนไหว ทางร่างกายได้ อย่างไรก็ตาม ผู้ให้บริการทางอากาศ ตัวแทนหรือผู้ประกอบการทัวร์จะต้องใช้ความ พยายามตามสมควรเพื่อเสนอทางเลือกที่ยอมรับได้ให้กับบุคคลที่มีปัญหา และคนพิการหรือ คนที่มีการเคลื่อนไหวลดลงที่ถูกปฏิเสธไม่ให้ขึ้นเครื่องบินเนื่องจากความพิการหรือการเคลื่อนไหว ลดลงและบุคคลใด ๆ ที่ติดตามบุคคลดังกล่าว จะได้รับสิทธิในการชำระเงินคืนหรือกำหนดเส้นทาง ใหม่ตามที่ระบุไว้ในมาตรา 8 ของระเบียบ (EC) เลขที่ 261/2004 สิทธิในการเลือกเที่ยวบินไปกลับ หรือการเปลี่ยนเส้นทางจะเป็นไปตามเงื่อนไขตามข้อกำหนดด้านความปลอดภัยทั้งหมดภายใต้ เงื่อนไขเดียวกันผู้ขนส่งทางอากาศหรือตัวแทนหรือผู้ประกอบการทัวร์อาจกำหนดให้คนพิการ หรือคนที่มีการเคลื่อนไหวลดลงจะมาพร้อมกับบุคคลอื่นที่สามารถให้ความช่วยเหลือตามที่บุคคล นั้นต้องการก็ได้ และผู้ให้บริการทางอากาศหรือตัวแทนจะต้องเปิดเผยต่อสาธารณะในรูปแบบที่ สามารถเข้าถึงได้และอย่างน้อยก็เป็นภาษาเดียวกับข้อมูลที่มีให้กับผู้โดยสารคนอื่น ๆ กฎความ ปลอดภัยที่ใช้กับการขนส่งคนพิการและคนที่มีการเคลื่อนไหวลดลง รวมถึงข้อจำกัดใด ๆ เกี่ยวกับการขนส่งของพวกเขาหรือเกี่ยวกับอุปกรณ์เคลื่อนที่เนื่องจากขนาดของอากาศยาน ผู้ประกอบการ ทัวร์จะต้องปฏิบัติตามกฎความปลอดภัยและข้อจำกัดดังกล่าว สำหรับเที่ยวบินที่รวมอยู่ใน การเดินทางแบบแพ็คเกจ แพคเกจวันหยุด และแพคเกจทัวร์ที่จัดจำหน่ายหรือเสนอขายเมื่อ ผู้ให้บริการทางอากาศหรือตัวแทนหรือผู้ประกอบการท่องเที่ยวใช้สิทธิที่จะไม่ปฏิบัติตาม ให้รับแจ้งคนพิการหรือคนที่มีการเคลื่อนไหวลดลง พร้อมด้วยเหตุผลดังกล่าวตามคำขอ สายการบิน

<sup>105</sup> (Regulation (EC) No 1107/2006 of the European parliament and of the Council of 5 July 2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air, "Section 3," Retrieved April 20, 2020, from <https://www.legislation.gov.uk/eur/2006/1107>

ตัวแทน หรือผู้ประกอบการทัวร์จะต้องแจ้งเหตุผลเหล่านี้เป็นลายลักษณ์อักษรต่อคนพิการหรือคนที่มีการเคลื่อนที่ลดลงภายในห้าวันทำการนับแต่ร้องขอ<sup>106</sup>

#### 5. การกำหนดจุดเข้าและออก

หน่วยงานจัดการของสนามบิน โดยร่วมมือกับผู้ใช้สนามบินผ่านคณะกรรมการผู้ใช้สนามบินที่มีอยู่และองค์กรที่เกี่ยวข้องเป็นตัวแทนคนพิการและคนที่มีการเคลื่อนที่ลดลง จะต้องคำนึงถึงสภาพท้องถิ่น กำหนดจุดเข้าและออกภายในขอบเขตสนามบินหรือจุดที่อยู่ภายใต้การควบคุมโดยตรงของหน่วยงานจัดการทั้งภายในและภายนอกอาคารผู้โดยสาร ซึ่งคนพิการหรือคนที่มีการเคลื่อนที่ลดลงสามารถแจ้งการมาถึงสนามบินและขอความช่วยเหลือได้อย่างสะดวก ขณะเดียวกัน จุดเข้าและออกจะต้องมีการลงนามอย่างชัดเจน และจะต้องเสนอข้อมูลขั้นพื้นฐานเกี่ยวกับสนามบินในรูปแบบที่สามารถเข้าถึงได้<sup>107</sup>

#### 6. การส่งข้อมูล

ผู้ให้บริการขนส่งทางอากาศ ตัวแทน และผู้ประกอบการท่องเที่ยวจะต้องดำเนินการที่จำเป็นทั้งหมดสำหรับการออกใบเสร็จ ณ จุดขายทั้งหมดในดินแดนของรัฐสมาชิกที่ใช้สนธิสัญญานี้ รวมถึงการขายทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต การแจ้งเตือนความต้องการความช่วยเหลือจากคนพิการหรือบุคคลที่มีการเคลื่อนที่ลดลงเมื่อผู้ให้บริการขนส่งทางอากาศหรือตัวแทนหรือผู้ประกอบการท่องเที่ยวได้รับแจ้งความต้องการความช่วยเหลืออย่างน้อย 48 ชั่วโมงก่อนเวลาออกเดินทางสำหรับเที่ยวบินนั้น ซึ่งจะต้องส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างน้อย 36 ชั่วโมงก่อนเวลาออกเดินทางสำหรับเที่ยวบินไปยังหน่วยงานจัดการของสนามบินขาออกและขาเข้าและการขนส่งและไปยังผู้ให้บริการขนส่งทางอากาศ หากไม่ได้ทำการจองกับผู้ให้บริการรายนั้น เว้นแต่จะไม่ทราบข้อมูลประจำตัวของผู้ให้บริการขนส่งทางอากาศ ณ เวลาที่ได้รับแจ้ง ซึ่งในกรณีนี้ข้อมูลจะถูกส่งโดยเร็วที่สุดหากเป็นไปได้ สำหรับกรณีอื่น ๆ นอกเหนือจากที่กล่าวมาผู้ให้บริการขนส่งทางอากาศหรือตัวแทนหรือผู้ประกอบการท่องเที่ยวจะต้องส่งข้อมูลโดยเร็วที่สุดเท่าที่เป็นไปได้<sup>108</sup>

<sup>106</sup> (Regulation (EC) No 1107/2006 of the European parliament and of the Council of 5 July 2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air, “Section 4,” Retrieved April 20, 2020, from <https://www.legislation.gov.uk/eur/2006/1107>

<sup>107</sup> (Regulation (EC) No 1107/2006 of the European parliament and of the Council of 5 July 2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air, “Section 5,” Retrieved April 20, 2020, from <https://www.legislation.gov.uk/eur/2006/1107>

<sup>108</sup> (Regulation (EC) No 1107/2006 of the European parliament and of the Council of 5 July 2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air, “Section 6,” Retrieved April 20, 2020, from [จาก https://www.legislation.gov.uk/eur/2006/1107](https://www.legislation.gov.uk/eur/2006/1107)

## 7. สิทธิในการให้ความช่วยเหลือที่สนามบิน

(1) เมื่อคนพิการหรือคนที่มีอาการเคลื่อนไหวลดลงมาถึงสนามบินสำหรับการเดินทางโดยเครื่องบิน หน่วยงานจัดการของสนามบินจะต้องรับผิดชอบในการรับรองการจัดหาความช่วยเหลือที่ระบุไว้ในภาคผนวก 1 ในลักษณะที่บุคคลนั้นสามารถโดยสารเที่ยวบินที่จองไว้ได้ โดยมีเงื่อนไขว่ามีการแจ้งเตือนความต้องการเฉพาะของบุคคลนั้นสำหรับความช่วยเหลือดังกล่าวไปยังผู้ขนส่งทางอากาศหรือตัวแทนหรือผู้ประกอบการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องอย่างน้อย 48 ชั่วโมง ก่อนเวลาออกเดินทางของเที่ยวบิน การแจ้งเตือนนี้จะครอบคลุมเที่ยวบินขากลับด้วย หากเที่ยวบินขาออกและเที่ยวบินขากลับได้ทำสัญญากับสายการบินเดียวกัน

(2) ในกรณีที่เป็นต้องให้สุนัขช่วยเหลือที่ได้รับการยอมรับจะต้องมีการแจ้งเตือนเช่นเดียวกันกับผู้ขนส่งทางอากาศหรือตัวแทนหรือผู้ประกอบการท่องเที่ยวตามกฎหมายของประเทศที่บังคับใช้ซึ่งครอบคลุมการขนส่งของสุนัขช่วยเหลือบนเครื่องบิน ซึ่งมีกฎดังกล่าว

(3) หากไม่มีการแจ้ง หน่วยงานที่จัดการจะต้องใช้ความพยายามตามสมควรทั้งหมดในการจัดหาความช่วยเหลือที่ระบุไว้ในภาคผนวก 1 ในลักษณะที่บุคคลนั้นเกี่ยวข้องสามารถขึ้นเครื่องบินที่ตนจองไว้ได้

(4) เมื่อคนพิการหรือคนที่มีอาการเคลื่อนไหวลดลงผ่านสนามบินที่กฏข้อบังคับนี้บังคับใช้หรือถูกถ่ายโอนโดยผู้ขนส่งทางอากาศหรือผู้ประกอบการท่องเที่ยวจากเที่ยวบินที่ได้สำรองไว้สำหรับเที่ยวบินอื่น หน่วยงานจัดการจะต้องรับผิดชอบในการรับรองการจัดหาความช่วยเหลือที่ระบุไว้ในภาคผนวก 1 ในลักษณะที่บุคคลนั้นสามารถโดยสารเที่ยวบินที่จองไว้ได้

(5) เมื่อคนพิการหรือคนที่มีอาการเคลื่อนไหวลดลงเดินทางมาถึงโดยเครื่องบิน หน่วยงานจัดการของสนามบินจะต้องรับผิดชอบในการรับรองการให้ความช่วยเหลือที่ระบุไว้ในภาคผนวก 1 ในลักษณะที่บุคคลนั้นสามารถไปถึงจุดขาออกออกจากสนามบินตามที่อ้างถึงในมาตรา 5

(6) การให้ความช่วยเหลือเท่าที่จะทำได้เหมาะสมกับความต้องการเฉพาะของผู้โดยสารแต่ละคน<sup>109</sup>

## 8. ความรับผิดชอบในการช่วยเหลือที่สนามบิน

(1) หน่วยงานที่จัดการของสนามบินต้องรับผิดชอบในการรับรองการให้ความช่วยเหลือที่ระบุไว้ในภาคผนวก 1 โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมสำหรับคนพิการและคนที่มีอาการเคลื่อนไหวลดลง

<sup>109</sup> (Regulation (EC) No 1107/2006 of the European parliament and of the Council of 5 July 2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air, “Section 7,” Retrieved April 20, 2020, from <https://www.legislation.gov.uk/eur/2006/1107>

(2) หน่วยงานที่จัดการอาจให้ความช่วยเหลือดังกล่าวเอง อีกทางเลือกหนึ่ง ในการปฏิบัติตามความรับผิดชอบ และอยู่ภายใต้การปฏิบัติตามมาตรฐานคุณภาพที่อ้างถึงใน มาตรา 9 (1) หน่วยงานที่จัดการอาจทำสัญญากับบุคคลอื่นหนึ่งคนหรือมากกว่าสำหรับการจัดหาความช่วยเหลือ ในความร่วมมือกับผู้ใช้นามบินผ่านคณะกรรมการผู้ใช้นามบินที่มีอยู่ หน่วยงานที่จัดการอาจทำ สัญญาดังกล่าวหรือทำสัญญาตามความคิดริเริ่มของตนเองหรือตามคำขอ รวมถึงจากผู้ให้บริการ ขนส่งทางอากาศและค้ำถึงบริการที่มีอยู่ที่เกี่ยวข้องกับสนามบิน ในกรณีที่ปฏิเสธคำขอดังกล่าว หน่วยงานที่จัดการจะต้องให้เหตุผลเป็นลายลักษณ์อักษร

(3) บนพื้นฐานที่ไม่เลือกปฏิบัติเลือกปฏิบัติ หน่วยงานที่จัดการของสนามบินอาจ เรียกเก็บ ค่าบริการเฉพาะสำหรับผู้ใช้นามบินสำหรับวัตถุประสงค์ในการระดมทุนให้ความช่วยเหลือนี้

(4) การเรียกเก็บเงินเฉพาะนี้จะต้องสมเหตุสมผล เกี่ยวข้องกับต้นทุน โปร่งใส และจัด ตั้งขึ้นโดยหน่วยงานที่จัดการของสนามบิน โดยร่วมมือกับผู้ใช้นามบินผ่านคณะกรรมการผู้ใช้นามบินที่มีอยู่หรือหน่วยงานอื่นที่เหมาะสม ซึ่งจะต้องใช้ร่วมกันระหว่างผู้ใช้นามบินตาม สัดส่วนของจำนวนผู้โดยสารทั้งหมดที่แต่ละคนนำไปและกลับจากสนามบิน

(5) หน่วยงานที่จัดการของสนามบินจะต้องแยกบัญชีของกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้ ความช่วยเหลือแก่คนพิการและคนที่มีอาการเคลื่อนไหวลดลงออกจากบัญชีของกิจกรรมอื่น ๆ ที่ สอดคล้องกับแนวปฏิบัติทางการค้าในปัจจุบัน

(6) หน่วยงานที่จัดการของสนามบินจะต้องให้บริการแก่ผู้ใช้นามบินผ่านคณะกรรมการ ผู้ใช้นามบินที่มีอยู่หรือหน่วยงานอื่นที่เหมาะสม เช่นเดียวกับหน่วยงานบังคับใช้หรือหน่วยงานที่ อ้างถึงในมาตรา 14 ซึ่งได้รับการตรวจสอบภาพรวมค่าใช้จ่ายประจำปีและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับ การช่วยเหลือคนพิการและคนที่มีอาการเคลื่อนไหวลดลง<sup>110</sup>

## 9. มาตรฐานคุณภาพสำหรับการช่วยเหลือ

(1) ยกเว้นสนามบินที่มีการจราจรต่อปีมีการเคลื่อนไหวของผู้โดยสารเชิงพาณิชย์น้อยกว่า 150,000 คน หน่วยงานที่จัดการต้องกำหนดมาตรฐานคุณภาพสำหรับความช่วยเหลือที่ระบุไว้ในภาคผนวก 1 และกำหนดความต้องการทรัพยากรสำหรับการปฏิบัติตาม โดยร่วมมือกับผู้ใช้นามบินผ่านคณะกรรมการผู้ใช้นามบินที่มีอยู่ และองค์กรที่เป็นตัวแทนผู้โดยสารพิการและ ผู้โดยสารที่มีการเคลื่อนไหวลดลง

<sup>110</sup> (Regulation (EC) No 1107/2006 of the European parliament and of the Council of 5 July 2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air, "Section 8," Retrieved April 20, 2020, from <https://www.legislation.gov.uk/eur/2006/1107>



(2) ในการกำหนดมาตรฐานดังกล่าวจะต้องคำนึงถึงบัญชีเต็มรูปแบบจะใช้นโยบายและหลักปฏิบัติที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากลเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในการขนส่งคนพิการหรือคนที่มีการเคลื่อนไหวลดลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งหลักปฏิบัติที่ดีของ ECAC ในการจัดการภาคพื้นดินสำหรับบุคคลคนที่มีการเคลื่อนไหวลดลง

(3) หน่วยงานที่จัดการของสนามบินจะต้องเผยแพร่มาตรฐานคุณภาพของหน่วยงานที่จัดการสนามบิน

(4) ผู้ให้บริการขนส่งทางอากาศและหน่วยงานที่จัดการของสนามบินอาจยอมรับผู้โดยสารที่สายการบินขนส่งไปยังและจากสนามบิน หน่วยงานที่จัดการจะต้องให้ความช่วยเหลือที่มีมาตรฐานสูงกว่ามาตรฐานที่อ้างถึงในวรรค 1 หรือให้บริการเพิ่มเติมจากที่ระบุไว้ในภาคผนวก 1

(5) เพื่อวัตถุประสงค์ในการระดมทุนอย่างใดอย่างหนึ่ง หน่วยงานที่จัดการอาจเรียกเก็บค่าบริการจากผู้ให้บริการขนส่งทางอากาศเพิ่มเติมตามที่อ้างถึงในข้อ 8 (3) ซึ่งจะต้องโปร่งใส และค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง และจัดตั้งขึ้นหลังจากการปรึกษาหารือของผู้ให้บริการขนส่งทางอากาศที่เกี่ยวข้อง<sup>111</sup>

#### 10. ความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการขนส่งทางอากาศ

ผู้ให้บริการขนส่งทางอากาศจะต้องให้ความช่วยเหลือตามที่ระบุไว้ในภาคผนวก 2 โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมกับคนพิการหรือคนที่มีการเคลื่อนไหวลดลงในการออกเดินทางออกจากหรือมาถึงที่เปลี่ยนเครื่องผ่านสนามบินที่ถูกระเบียบนี้บังคับใช้กับบุคคลที่เป็นปัญหาการปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ ข้อ 7 (1) (2) และ (4)<sup>112</sup>

#### 11. การฝึกอบรม

ผู้ให้บริการขนส่งทางอากาศและหน่วยงานที่จัดการสนามบินจะต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าบุคลากรทั้งหมดของพวกเขา รวมถึงผู้ที่ถูกว่าจ้างโดยผู้รับเหมาช่วงใด ๆ ที่ให้ความช่วยเหลือโดยตรงแก่คนพิการและคนที่มีการเคลื่อนไหวลดลงมีความรู้วิธีการตอบสนองความต้องการของบุคคลที่มีความพิการหลากหลายหรือมีความบกพร่องทางการเคลื่อนไหวจัดให้มีการฝึกอบรมความเท่าเทียมกันของความพิการและความตระหนักรู้ในความพิการให้กับบุคลากร

<sup>111</sup> (Regulation (EC) No 1107/2006 of the European parliament and of the Council of 5 July 2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air, “Section 9,” Retrieved April 20, 2020, from <https://www.legislation.gov.uk/eur/2006/1107>

<sup>112</sup> (Regulation (EC) No 1107/2006 of the European parliament and of the Council of 5 July 2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air , “Section 10,” Retrieved April 20, 2020, from <https://www.legislation.gov.uk/eur/2006/1107>

ทุกคนที่ทำงานในสนามบินที่จัดการโดยตรงกับประชาชนที่เดินทางและตรวจสอบให้แน่ใจว่าเมื่อมีการรับสมัครพนักงานใหม่ทุกคนจะต้องเข้าร่วมการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับความพิการและบุคลากรนั้นจะได้รับการทบทวนหลักสูตรการฝึกอบรมตามความเหมาะสม<sup>113</sup>

12. ค่าชดเชยสำหรับเก้าอี้รถเข็นที่สูญหายหรือเสียหาย อุปกรณ์ช่วยในการเคลื่อนที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอื่น ๆ

ในกรณีที่เก้าอี้รถเข็นหรืออุปกรณ์ช่วยในการเคลื่อนที่หรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวกอื่น ๆ สูญหายหรือเสียหายในขณะที่ถูกจัดการที่สนามบินหรือขนส่งบนเครื่องบิน ผู้โดยสารที่เป็นเจ้าของอุปกรณ์จะได้รับการชดเชย ตามกฎสากล กฎหมายประชาคมและกฎหมายแห่งชาติ<sup>114</sup>

### 13. ข้อยกเว้นของการสละสิทธิ

ภาระผูกพันต่อคนพิการและคนที่มีการเคลื่อนไหวลดลงตามระเบียบนี้จะไม่ถูกจำกัดหรือสละสิทธิ<sup>115</sup>

### 14. หน่วยงานบังคับใช้และหน่วยงานที่มีหน้าที่

(1) แต่ละรัฐสมาชิกจะกำหนดหน่วยงานหนึ่งหรือหลายหน่วยงานรับผิดชอบในการบังคับใช้กฎระเบียบนี้เกี่ยวกับเที่ยวบินที่ออกจากหรือมาถึงสนามบินที่ตั้งอยู่ในอาณาเขตของตนตามความเหมาะสม หน่วยงานหนึ่งหรือหลายหน่วยงานจะต้องใช้มาตรการที่จำเป็นเพื่อให้แน่ใจว่าสิทธิของคนพิการและคนที่มีการเคลื่อนไหวลดลงจะได้รับการเคารพ รวมถึงการปฏิบัติตามมาตรฐานคุณภาพที่อ้างถึงในข้อ 9 (1) รัฐสมาชิกจะต้องแจ้งให้คณะกรรมการของหน่วยงานหนึ่งหรือหลายหน่วยงานที่กำหนด

(2) รัฐสมาชิกจะต้องจัดให้หน่วยงานหนึ่งหรือหลายหน่วยงานที่ทำหน้าที่บังคับใช้ตามที่ถูกกำหนดไว้ในวรรค 1 จะต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าการปฏิบัติตามมาตรา 8 เป็นไปอย่าง

<sup>113</sup> (Regulation (EC) No 1107/2006 of the European parliament and of the Council of 5 July 2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air , “Section 11,” Retrieved April 20, 2020, from <https://www.legislation.gov.uk/eur/2006/1107>

<sup>114</sup> (Regulation (EC) No 1107/2006 of the European parliament and of the Council of 5 July 2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air, “Section 12,” Retrieved April 20, 2020, from <https://www.legislation.gov.uk/eur/2006/1107>

<sup>115</sup> (Regulation (EC) No 1107/2006 of the European parliament and of the Council of 5 July 2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air, “Section 13,” Retrieved April 20, 2020, from <https://www.legislation.gov.uk/eur/2006/1107>

น่าพอใจ รวมถึงตามบทบัญญัติเกี่ยวกับการเรียกเก็บเงินเพื่อหลีกเลี่ยงการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรม นอกจากนี้ยังอาจกำหนดหน่วยงานเฉพาะที่ทำหน้าที่รับผิดชอบต่อผลนั้นด้วย<sup>116</sup>

#### 15. ขั้นตอนการร้องเรียน

(1) คนพิการหรือคนที่มีการเคลื่อนไหวลดลงซึ่งเห็นว่า กฎข้อบังคับนี้ถูกละเมิดอาจนำเรื่องดังกล่าวเสนอต่อหน่วยงานที่จัดการของสนามบินหรือเสนอต่อผู้ให้บริการขนส่งทางอากาศที่เกี่ยวข้อง แล้วแต่กรณี

(2) หากคนพิการหรือคนที่มีการเคลื่อนไหวลดลงไม่ได้รับความพึงพอใจต่อวิธีดังกล่าว อาจร้องเรียนต่อหน่วยงานหนึ่งหรือหลายหน่วยงานที่ถูกกำหนดไว้ภายใต้มาตรา 14 (1) หรือหน่วยงานที่มีอำนาจอื่น ๆ ที่ถูกกำหนดโดยรัฐสมาชิก เกี่ยวกับกล่าวหาว่าละเมิดกฎระเบียบนี้

(3) หน่วยงานในรัฐสมาชิกหนึ่งซึ่งได้รับการร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายของรัฐสมาชิกอื่นจะส่งต่อร้องเรียนต่อหน่วยงานของรัฐสมาชิกอื่นนั้น

(4) รัฐสมาชิกจะดำเนินมาตรการเพื่อแจ้งให้คนพิการและคนที่มีการเคลื่อนไหวลดลงทราบถึงสิทธิของพวกเขาภายใต้ข้อบังคับนี้และความเป็นไปได้ของการร้องเรียนต่อหน่วยงานหนึ่งหรือหลายหน่วยงานที่กำหนดนี้<sup>117</sup>

#### 16. บทลงโทษ

รัฐสมาชิกจะต้องวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับบทลงโทษที่บังคับใช้ในการละเมิดกฎระเบียบนี้ และจะต้องดำเนินมาตรการที่จำเป็นทั้งหมดเพื่อให้แน่ใจว่ากฎเหล่านั้นจะถูกนำไปใช้ บทลงโทษที่ให้ไว้จะต้องมีประสิทธิภาพ ได้สัดส่วน และเป็นที่ยอมรับ รัฐสมาชิกจะต้องแจ้งบทบัญญัติเหล่านั้นไปยังคณะกรรมการธิการ และจะต้องแจ้งบทบัญญัติเหล่านั้นโดยไม่ชักช้าในภายหลังการแก้ไขที่มีผลต่อพวกเขา<sup>118</sup>

#### 17. ความช่วยเหลือภายใต้ความรับผิดชอบของหน่วยงานที่จัดการสนามบิน

<sup>116</sup> (Regulation (EC) No 1107/2006 of the European parliament and of the Council of 5 July 2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air, “Section 14,” Retrieved April 20, 2020, from <https://www.legislation.gov.uk/eur/2006/1107>

<sup>117</sup> (Regulation (EC) No 1107/2006 of the European parliament and of the Council of 5 July 2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air, “Section 15,” Retrieved April 20, 2020, from <https://www.legislation.gov.uk/eur/2006/1107>

<sup>118</sup> (Regulation (EC) No 1107/2006 of the European parliament and of the Council of 5 July 2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air, “Section 16,” Retrieved April 20, 2020, from <https://www.legislation.gov.uk/eur/2006/1107>

(1) ความช่วยเหลือและการเตรียมการที่จำเป็นที่ทำให้คนพิการและคนที่มี การเคลื่อนไหวลดลงสามารถ

- แจ้งการเดินทางมาถึงสนามบินและขอความช่วยเหลือตามจุดที่กำหนดทั้งภายในและ ภายนอกอาคารผู้โดยสารที่กล่าวถึงในมาตรา 5

- ย้ายจากจุดที่กำหนดไปยังเคาน์เตอร์เช็คอิน

- เช็คอินและลงทะเบียนสัมภาระ

- เดินจากเคาน์เตอร์เช็คอินไปยังเครื่องบินเมื่อเสร็จสิ้นการเคลื่อนย้าย การศุลกากร และการ รักษาความปลอดภัย

- ขึ้นเครื่องบิน โดยมีลิฟต์ เก้าอี้รถเข็น หรือความช่วยเหลืออื่น ๆ ที่จำเป็น ตามความ เหมาะสม

- เดินจากประตูเครื่องบินไปยังที่นั่งของพวกเขา

- จัดเก็บและรับสัมภาระบนเครื่องบิน

- เดินจากที่นั่งไปที่ประตูเครื่องบิน

- ลงจากเครื่องบิน โดยมีลิฟต์ เก้าอี้รถเข็น หรือความช่วยเหลืออื่น ๆ ที่จำเป็น ตามความ เหมาะสม

- เดินจากเครื่องบินไปยังห้องเก็บสัมภาระและรับสัมภาระเมื่อเสร็จสิ้นขั้นตอนการตรวจ คนเข้าเมืองและการศุลกากร

- เดินทางจากห้องเก็บสัมภาระไปยังจุดที่กำหนด

- เข้าถึงเที่ยวบินเชื่อมต่อเมื่ออยู่ระหว่างการขนส่งด้วยความช่วยเหลือทางอากาศและทางบก และภายในและระหว่างอาคารผู้โดยสารตามจำเป็น

- ย้ายไปที่ห้องสุขาที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกหากจำเป็น

(2) ในกรณีที่คนพิการหรือคนที่มี การเคลื่อนไหวลดลงได้รับความช่วยเหลือจากบุคคล ที่ติดตาม บุคคลนี้จะต้องให้ความช่วยเหลือที่จำเป็นในสนามบินและในการขึ้นเครื่องและลงจาก เครื่องหากได้รับการร้องขอได้รับอนุญาต

(3) การจัดการภาคพื้นดินของอุปกรณ์เคลื่อนที่ที่จำเป็นทั้งหมด รวมถึงอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น เก้าอี้รถเข็นไฟฟ้าที่ต้องแจ้งเตือนล่วงหน้า 48 ชั่วโมง และข้อจำกัดที่เป็นไปได้ของพื้นที่บน เครื่องบิน และอยู่ภายใต้การบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับสินค้าอันตราย

(4) การเปลี่ยนอุปกรณ์เคลื่อนที่ที่เสียหายหรือสูญหายชั่วคราว แม้ว่าจะไม่จำเป็นต้อง เป็นไปในลักษณะเดียวกันก็ตาม

(5) การจัดการภาคพื้นดินของสุนัขช่วยเหลือที่ได้รับการยอมรับเมื่อเกี่ยวข้อง

(6) การสื่อสารข้อมูลที่จำเป็นสำหรับใช้ในเที่ยวบินในรูปแบบที่สามารถเข้าถึงได้<sup>119</sup>

18. ความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการขนส่งทางอากาศ

(1) การขนส่งสุนัขช่วยเหลือที่ได้รับการยอมรับในห้องโดยสารภายใต้ข้อบังคับแห่งชาติ

(2) นอกจากอุปกรณ์ทางการแพทย์แล้ว การขนส่งอุปกรณ์เคลื่อนที่ได้ไม่เกินสองชิ้นต่อคนพิการหรือคนที่มีการเคลื่อนไหวลดลง รวมถึงเก้าอี้รถเข็นไฟฟ้า (ภายใต้การเตือนล่วงหน้า 48 ชั่วโมง และพื้นที่จำกัดที่เป็นไปได้บนเครื่องบิน และอยู่ภายใต้การบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับสินค้าอันตราย

(3) การสื่อสารข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับเที่ยวบินในรูปแบบที่สามารถเข้าถึงได้

(4) การใช้ความพยายามอย่างสมเหตุสมผลในการจัดที่นั่งให้ตรงกับความต้องการของ ความพิการหรือการเคลื่อนไหวลดลงของแต่ละคนตามคำขอและขึ้นอยู่กับข้อกำหนดด้านความปลอดภัยและความพร้อมใช้งาน

(5) ความช่วยเหลือในการเคลื่อนที่ไปยังสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องสุขาหากจำเป็น

(6) ในกรณีที่คนพิการหรือคนที่มีการเคลื่อนไหวลดลงได้รับความช่วยเหลือจากผู้ร่วมเดินทาง ผู้ให้บริการขนส่งทางอากาศจะพยายามดำเนินการตามสมควรทั้งหมดที่จะให้บุคคลดังกล่าวนั่งถัดจากคนพิการหรือคนที่มีการเคลื่อนไหวลดลง<sup>120</sup>

### 3.2.3 กฎหมายของญี่ปุ่น

ในประเทศญี่ปุ่นได้กำหนดหลักเกณฑ์คุ้มครองสิทธิคนพิการไว้ในพระราชบัญญัติจัดการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการ ค.ศ. 2013(Act for Eliminating Discrimination against Persons with Disabilities of 2013) (พ.ศ. 2556)<sup>121</sup> สรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

1. การพิจารณาว่าคนพิการทุกคนมีความเท่าเทียมกับคนที่ไม่มีความพิการและมีสิทธิได้รับศักดิ์ศรีในฐานะปัจเจกบุคคล เพื่อให้ได้มาซึ่งสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน และมีสิทธิที่จะได้รับการประกันชีวิตที่เหมาะสมกับศักดิ์ศรี เป้าหมายเพื่อส่งเสริมการจัดการเลือกปฏิบัติเนื่องจากความ

<sup>119</sup> (Regulation (EC) No 1107/2006 of the European parliament and of the Council of 5 July 2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air, “Annex 1,” Retrieved April 20, 2020, from <https://www.legislation.gov.uk/eur/2006/1107>

<sup>120</sup> (Regulation (EC) No 1107/2006 of the European parliament and of the Council of 5 July 2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air, “Annex 2,” Retrieved April 20, 2020, from <https://www.legislation.gov.uk/eur/2006/1107>

<sup>121</sup> Act for Eliminating Discrimination against Persons with Disabilities of 2013, Retrieved May 10, 2020, from <https://www.japaneselawtranslation.go.jp/en/laws/view/3052/en>

พิการ ดังนั้น จึงมั่นใจได้ว่าจะไม่มีพลเมืองใดถูกเลือกปฏิบัติ ไม่ว่าจะมีความพิการหรือไม่ก็ตาม และมีส่วนทำให้เกิดสังคมแห่งการอยู่ร่วมกันอย่างแท้จริงโดยเคารพซึ่งกันและกันใน

บุคลิกภาพและความเป็นปัจเจกของกันและกัน โดยจัดเตรียมเรื่องพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเลือกปฏิบัติเนื่องจากความพิการและสำหรับมาตรการในการจัดการเลือกปฏิบัติเนื่องจากความพิการ โดยองค์การฝ่ายปกครอง ฯลฯ และบริษัทต่าง ๆ<sup>122</sup>

2. พระราชบัญญัติฉบับนี้ ได้กำหนดคำนิยามคำว่า “คนพิการ” หมายถึง คนพิการทางร่างกาย คนพิการทางสติปัญญาคนพิการทางจิต (รวมถึงความพิการทางพัฒนาการ) และคนพิการอื่น ๆ ที่มีผลต่อการทำงานของร่างกายหรือจิตใจ (ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกรวมกันว่า “ความพิการ”) และผู้ที่อยู่ในสภาพที่ต้องเผชิญกับข้อจำกัดมากมายในชีวิตประจำวันหรือในสังคมที่ต่อเนื่องของพวกเขาเนื่องจากความพิการหรืออุปสรรคทางสังคมและได้กำหนดคำนิยามคำว่า “อุปสรรคทางสังคม” หมายถึง สิ่งของ สถาบัน การปฏิบัติ ความคิด และสิ่งอื่น ๆ ในสังคมที่เป็นอุปสรรคต่อคนพิการที่มีส่วนร่วมในชีวิตประจำวันหรือในสังคม<sup>123</sup>

3. รัฐบาลแห่งชาติและหน่วยงานของรัฐในท้องถิ่นต้องกำหนดมาตรการที่จำเป็นเกี่ยวกับการจัดการเลือกปฏิบัติเนื่องจากความพิการและต้องดำเนินการตามนั้น<sup>124</sup>

4. ประชาชนต้องพยายามที่จะมีส่วนร่วมในการจัดการเลือกปฏิบัติเนื่องจากความพิการโดยพิจารณาว่าการจัดการเลือกปฏิบัติเนื่องจากความพิการเป็นสิ่งสำคัญในการทำให้สังคมเป็นจริงตามที่ระบุไว้ในมาตรา 1<sup>125</sup>

5. องค์การฝ่ายปกครอง ฯลฯ และบริษัทต่าง ๆ ต้องพยายามปรับปรุงโครงสร้างของสิ่งอำนวยความสะดวกที่พวกเขาสร้างขึ้นเอง เตรียมอุปกรณ์ จัดฝึกอบรมพนักงานที่เกี่ยวข้อง และเตรียมความพร้อมด้านอื่น ๆ ที่จำเป็นเพื่อปรับปรุงสภาพแวดล้อมเพื่อให้แน่ใจว่าการอำนวยความสะดวกที่สมเหตุสมผลอย่างเหมาะสมดำเนินการจัดอุปสรรคทางสังคม<sup>126</sup>

<sup>122</sup> Act for Eliminating Discrimination against Persons with Disabilities of 2013, “Section 1,” Retrieved May 10, 2020, from <https://www.japaneselawtranslation.go.jp/en/laws/view/3052/en>

<sup>123</sup> Act for Eliminating Discrimination against Persons with Disabilities of 2013, “Section 2,” Retrieved May 10, 2020, from <https://www.japaneselawtranslation.go.jp/en/laws/view/3052/en>

<sup>124</sup> Act for Eliminating Discrimination against Persons with Disabilities of 2013, “Section 3, Retrieved May 10, 2020, from <https://www.japaneselawtranslation.go.jp/en/laws/view/3052/en>

<sup>125</sup> Act for Eliminating Discrimination against Persons with Disabilities of 2013, “Section 4,” Retrieved May 10, 2020, from <https://www.japaneselawtranslation.go.jp/en/laws/view/3052/en>

<sup>126</sup> Act for Eliminating Discrimination against Persons with Disabilities of 2013, “Section 5,” Retrieved May 10, 2020, from <https://www.japaneselawtranslation.go.jp/en/laws/view/3052/en>

6. รัฐบาลต้องจัดให้มีนโยบายพื้นฐานในการจัดการเลือกปฏิบัติเนื่องจากความพิการ (ต่อไปนี้จะเรียกว่า “นโยบายขั้นพื้นฐาน”) เพื่อใช้มาตรการที่ครอบคลุมและครบถ้วนสำหรับการจัดการเลือกปฏิบัติเนื่องจากความพิการ นโยบายพื้นฐานคือจัดให้มีในเรื่องทิศทางพื้นฐานของมาตรการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเลือกปฏิบัติเนื่องจากความพิการเรื่องพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับมาตรการจัดการเลือกปฏิบัติเนื่องจากความพิการที่ต้องดำเนินการโดยองค์การฝ่ายปกครอง ฯลฯ เรื่องพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับมาตรการจัดการเลือกปฏิบัติเนื่องจากความพิการที่องค์กรธุรกิจต้องดำเนินการเรื่องสำคัญอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับมาตรการจัดการเลือกปฏิบัติเนื่องจากความพิการ ในขณะที่เดียวกันนายกรัฐมนตรีต้องจัดทำร่างนโยบายพื้นฐานและต้องขอความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีซึ่งในการร่างนโยบายพื้นฐาน นายกรัฐมนตรีต้องดำเนินการที่จำเป็นล่วงหน้า เพื่อให้ความคิดเห็นของคนพิการและบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องสะท้อนออกมา และต้องรับฟังความเห็นของคณะกรรมการนโยบายคนพิการหากได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีแล้ว นายกรัฐมนตรีต้องกำหนดนโยบายพื้นฐานโดยไม่ชักช้า<sup>127</sup>

7. การดำเนินกิจการทางปกครองหรืองานอื่น ๆ องค์กรฝ่ายปกครอง ฯลฯ จะต้องไม่ละเมิดสิทธิหรือผลประโยชน์ของคนพิการด้วยการเลือกปฏิบัติที่แตกต่างและไม่เป็นธรรมเนื่องจากความพิการเมื่อเทียบกับคนที่ไม่มีความพิการหากคนพิการแสดงออกถึงความเต็มใจอย่างแท้จริงที่จะจัดอุปสรรคทางสังคม องค์กรฝ่ายปกครอง ฯลฯ ในการดำเนินกิจการทางปกครองหรืองานอื่น ๆ ต้องจัดให้มีการอำนวยความสะดวกที่สมเหตุสมผลเพื่อดำเนินการจัดอุปสรรคทางสังคมเท่าที่ภาระที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการที่เกี่ยวข้องจะไม่ผิดสัดส่วน ตามเพศ อายุ และสถานะความพิการของคนพิการ เพื่อสิทธิและผลประโยชน์ของคนพิการถูกละเมิด(ข้อห้ามในการเลือกปฏิบัติเนื่องจากความพิการโดยบริษัท)<sup>128</sup>

8. ในการดำเนินธุรกิจบริษัทจะต้องไม่ละเมิดสิทธิหรือผลประโยชน์ของคนพิการด้วยการเลือกปฏิบัติที่แตกต่างและไม่เป็นธรรมเนื่องจากความพิการเมื่อเทียบกับคนที่ไม่มีความพิการหากคนพิการแสดงออกถึงความตั้งใจจริงที่จะจัดอุปสรรคทางสังคม บริษัทในการดำเนินธุรกิจจะต้องพยายามจัดการอำนวยความสะดวกที่สมเหตุสมผลเพื่อดำเนินการจัด

<sup>127</sup> Act for Eliminating Discrimination against Persons with Disabilities of 2013, “Section 6,”

Retrieved May 10, 2020, from <https://www.japaneselawtranslation.go.jp/en/laws/view/3052/en>

<sup>128</sup> Act for Eliminating Discrimination against Persons with Disabilities of 2013, “Section 7,”

Retrieved May 10, 2020, from <https://www.japaneselawtranslation.go.jp/en/laws/view/3052/en>

อุปสรรคทางสังคมที่กระทบต่อการดำรงชีวิตที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีพที่ไม่ได้สัดส่วนตามเพศ อายุ และสภาพความพิการของคนพิการเพื่อสิทธิและผลประโยชน์ของคนพิการจะไม่ถูกละเมิด<sup>129</sup>

9. ตามแนวนโยบายพื้นฐาน รัฐมนตรีผู้มีอำนาจต้องให้แนวทางที่จำเป็นที่ทำให้บริษัทต่าง ๆ สามารถจัดการกับเรื่องที่อยู่ในมาตรา 8 ได้อย่างเหมาะสม (ต่อไปนี้จะเรียกว่า “แนวทางการจัดการ”)<sup>130</sup> เมื่อรัฐมนตรีผู้มีอำนาจเห็นว่าจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการบังคับใช้บทบัญญัติของมาตรา 8 รัฐมนตรีอาจขอรายงานหรือให้คำแนะนำ แนวทางหรือข้อเสนอแนะแก่บริษัทต่าง ๆ เกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ที่ให้ไว้ในบริษัทต่าง ๆ<sup>131</sup>

10. บุคคลที่ไม่สามารถรายงานตามมาตรา 12 หรือรายงานที่ จะต้องได้รับโทษปรับไม่เกิน 200,000 เยน<sup>132</sup>

### 3.2.4 กฎหมายของสหราชอาณาจักร

ในสหราชอาณาจักรได้กำหนดหลักเกณฑ์คุ้มครองสิทธิคนพิการไว้ในพระราชบัญญัติความเสมอภาค ค.ศ. 2010 (Equality Act 2010) (พ.ศ. 2553)<sup>133</sup> สรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

1. กฎหมายฉบับนี้ได้กำหนดลักษณะของบุคคลที่ได้รับความคุ้มครองในมาตรา 4 ได้แก่ อายุ ความพิการ การกำหนดเพศใหม่ การสมรส และการเป็นหุ้นส่วนทางแพ่ง การตั้งครรภ์ และการคลอดบุตร เชื้อชาติ ศาสนา หรือความเชื่อ เพศ และรสนิยมทางเพศ<sup>134</sup>

#### 2. ความพิการ

(1) บุคคลที่มีความพิการ คือ บุคคลที่มีความบกพร่องทางกายหรือจิตใจ และความบกพร่องมีผลเสียในระยะยาวต่อความสามารถของบุคคลนั้นในการทำกิจกรรมประจำวันตามปกติ

(2) การอ้างถึงคนพิการคือการอ้างถึงบุคคลซึ่งมีความพิการ

<sup>129</sup> Act for Eliminating Discrimination against Persons with Disabilities of 2013, “Section 8,” Retrieved May 10, 2020, from <https://www.japaneselawtranslation.go.jp/en/laws/view/3052/en>

<sup>130</sup> Act for Eliminating Discrimination against Persons with Disabilities of 2013, Section 11, Retrieved May 10, 2020, from <https://www.japaneselawtranslation.go.jp/en/laws/view/3052/en>

<sup>131</sup> Act for Eliminating Discrimination against Persons with Disabilities of 2013, “Section 12,” Retrieved May 10, 2020, from <https://www.japaneselawtranslation.go.jp/en/laws/view/3052/en>

<sup>132</sup> Act for Eliminating Discrimination against Persons with Disabilities of 2013, “Section 26,” Retrieved May 10, 2020, from <https://www.japaneselawtranslation.go.jp/en/laws/view/3052/en>

<sup>133</sup> Equality Act 2010, Retrieved July 3, 2020, from <https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2010/15/contents>

<sup>134</sup> Equality Act 2010, “Section 4,” Retrieved July 3, 2020, from <https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2010/15/section/4>



(3) ลักษณะที่เกี่ยวข้องกับความพิการที่ได้รับความคุ้มครอง

- การอ้างอิงถึงบุคคลซึ่งมีลักษณะเฉพาะที่ได้รับการคุ้มครองคือ การอ้างอิงถึงบุคคลที่มีความพิการโดยเฉพาะ

- การอ้างอิงถึงลักษณะของบุคคลที่ได้รับการคุ้มครองคือการอ้างอิงถึงบุคคลที่มีความพิการเหมือนกัน<sup>135</sup>

3. การเลือกปฏิบัติโดยตรง หมายถึง การที่บุคคลหนึ่งเลือกปฏิบัติต่อบุคคลอื่นที่เป็นบุคคลที่ได้รับความคุ้มครองโดยปฏิบัติต่อยกกว่า หรือจะปฏิบัติต่อยกกว่า<sup>136</sup>

4. การเลือกปฏิบัติโดยอ้อม หมายถึง

(1) บุคคลหนึ่ง (ก) เลือกปฏิบัติต่อบุคคลอื่น (ข) โดยใช้ข้อกำหนด มาตรการ หรือการปฏิบัติ ซึ่งเป็นการเลือกปฏิบัติด้วยเหตุแห่งการเลือกปฏิบัติตามที่กฎหมายคุ้มครอง (จ)

(2) ความมุ่งหมายของข้อกำหนด มาตรการหรือการเลือกปฏิบัติ

(a) ก ใช้ข้อกำหนด มาตรการ หรือการปฏิบัติต่อบุคคลซึ่ง ข มิได้มีลักษณะเช่นเดียวกับบุคคลเหล่านั้น

(b) ข้อกำหนด มาตรการ หรือการปฏิบัติ ทำให้บุคคลที่มีคุณลักษณะเช่นเดียวกับ ข เสียเปรียบเมื่อเทียบกับบุคคลที่ ข มิได้มีลักษณะเดียวกัน

(c) ข้อกำหนดมาตรการ การเลือกปฏิบัติทำให้ ข เสียเปรียบ

(d) ก ไม่สามารถแสดงว่าการกระทำเช่นนั้นเป็นมาตรการที่เหมาะสมเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของกฎหมาย<sup>137</sup>

อีกทั้ง ในพระราชบัญญัติความเสมอภาค ค.ศ. 2010 (Equality Act 2010) (พ.ศ. 2553) ตอนที่ 16 ทั่วไปและเบ็ดเตล็ด ตารางที่ 3 บริการและงานสาธารณะ ข้อยกเว้นตอนที่ 9 การขนส่ง ได้กำหนดสาระสำคัญเกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการไว้ สรุปลักษณะสำคัญได้ ดังนี้

- ย่อหน้าที่ 32 กำหนดว่าส่วนนี้ของตารางนี้ใช้กับการเลือกปฏิบัติที่เกี่ยวกับความพิการในการขนส่งทางอากาศ

<sup>135</sup> Equality Act 2010, "Section 6," Retrieved July 3, 2020, from <https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2010/15/section/6>

<sup>136</sup> Equality Act 2010, "Section 13," Retrieved July 3, 2020, from <https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2010/15/section/13>

<sup>137</sup> Equality Act 2010, "Section 19," Retrieved July 3, 2020, from <https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2010/15/section/19>

- ย่อหน้าที่ 33(1) กำหนดว่า มาตรา 29 ใช้ไม่ได้กับ (1) การขนส่งผู้คนทางอากาศ (2) บริการขนานพาหนะสำหรับชนคนทางอากาศ และใน (2) ของย่อหน้านี้ กำหนดว่า มาตรา 29 ใช้ไม่ได้กับสิ่งที่อยู่ภายใต้ข้อบังคับ (EC) No1107/2006 แห่งรัฐสภายุโรปและคณะมนตรีวันที่ 5 กรกฎาคม พ.ศ. 2549 ว่าด้วยสิทธิของผู้พิการและผู้ที่มีความคล่องตัวลดลงเมื่อเดินทางโดยเครื่องบิน<sup>138</sup> เนื่องจากในมาตรา 29 กำหนดว่า บุคคล (ผู้ให้บริการ) ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่สาธารณะหรือส่วนสาธารณะ (ที่ชำระเงินหรือไม่ก็ตาม) ต้องไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคคลที่ต้องการใช้บริการโดยไม่ได้ให้บริการกับบุคคลดังกล่าว<sup>139</sup>

นอกจากนี้ สหราชอาณาจักรยังได้กำหนดคำแนะนำเกี่ยวกับสิทธิของผู้โดยสารในการขนส่งที่เกี่ยวข้องกับการบินไว้ด้วย สรุปสาระสำคัญ ดังนี้

1. ข้อกำหนดเกี่ยวกับผู้ให้บริการขนส่งทางอากาศ

สิทธิของผู้โดยสารในการบินจะต้องให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้โดยสารโดยไม่มีค่าใช้จ่ายใด ๆ แก่ผู้โดยสารที่สนามบินและบนเครื่องบิน รวมถึง

- ความช่วยเหลือเมื่อเช็คอินและสัมภาระ
- ช่วยจัดเก็บและเรียกสัมภาระ
- การสนับสนุนตลอดขั้นตอนการอพยพ สุลดการ และการรักษาความปลอดภัย
- ย้ายเข้าห้องน้ำถ้าต้องการ
- การขนส่งอุปกรณ์เคลื่อนที่สูงสุด 2 ชิ้น นอกเหนือจากเครื่องมือแพทย์
- การเดินทางกับเพื่อนร่วมทาง ผู้โดยสารต้องเดินทางกับเพื่อนร่วมทางหากผู้โดยสาร

ไม่สามารถพึ่งพาตนเองได้ เช่น คุณต้องการความช่วยเหลือในการป้อนอาหาร การหายใจ การใช้ยา หรือการใช้ห้องน้ำ สายการบินที่ผู้โดยสารบินด้วยจะพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้แน่ใจว่าผู้โดยสารนั่งติดกัน トラバิดที่ผู้โดยสารบอกพวกเขาอย่างน้อย 48 ชั่วโมงก่อนออกเดินทาง

- สุนัขช่วยเหลือ อนุญาตให้นำสุนัขช่วยเหลือที่เป็นที่รู้จักหรือสุนัขนำทางเข้าไปในห้องโดยสารโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายในเส้นทางที่ได้รับอนุมัติ ปกติแล้วสุนัขตัวใหญ่จะนั่งบนพื้นในขณะที่สุนัขที่มีน้ำหนักเบาสามารถบรรทุกบนตักของเจ้าของได้

<sup>138</sup> Equality Act 2010, “Part 9 – Transport, Paragraph 32 – 33,” Retrieved July 3, 2020, from <https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2010/15/schedule/3/part/9>

<sup>139</sup> Equality Act 2010, “Section 29,” Retrieved July 3, 2020, from <https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2010/15/section/29>

- ผู้โดยสารไม่จำเป็นต้องพิการอย่างถาวรหรืออย่างเห็นได้ชัด เพื่อรับความช่วยเหลือ ซึ่งหมายความว่าใครก็ตามที่มีปัญหาในการเคลื่อนไหวไปมา เช่น เนื่องจากความพิการ อายุ หรือ ได้รับบาดเจ็บชั่วคราว สามารถรับความช่วยเหลือเมื่อพวกเขาบินได้

- ควรขอความช่วยเหลือล่วงหน้าไม่ช้ากว่า 48 ชั่วโมง แต่ถ้ามีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า หรือไม่มีการแจ้งให้ทราบเลย สายการบินจะต้องพยายามช่วยเหลือผู้โดยสารตามสมควร

- ควรขอความช่วยเหลือจากสายการบินไม่ช้ากว่า 48 ชั่วโมงล่วงหน้า แต่ถ้ามีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า หรือไม่มีการแจ้งให้ทราบเลย จะต้องพยายามช่วยเหลือผู้โดยสารตามสมควร

- ผู้โดยสารสามารถรับข้อมูลโดยละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับสิทธิ เมื่อเดินทางโดยเครื่องบินจากสำนักงานการบินพลเรือน (CAA) ซึ่งเป็นหน่วยงานกำกับดูแลด้านการบินของสหราชอาณาจักร

## 2. กระบวนการร้องเรียนและบังคับใช้การบิน

กฎหมายกำหนดให้หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนที่ได้รับมอบหมายเพื่อจัดการกับการละเมิดกฎระเบียบที่ถูกล่าช้า

ประการแรก บุคคลควรยื่นเรื่องร้องเรียนโดยตรงไปยังสายการบินหรือสนามบิน หากพวกเขาทำสิ่งนี้และไม่พอใจกับคำตอบที่ได้รับ บุคคลสามารถ

(1) ส่งการร้องเรียนไปยังหน่วยงานแก้ไขข้อพิพาททางเลือก (ADR)

(2) หากสายการบินหรือสนามบินไม่มีข้อตกลงกับ ADR ก็สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนไปที่ CAA ได้

(3) ดำเนินการทางกฎหมายโดยตรง

สายการบินและสนามบินบางแห่งเป็นสมาชิกของ ADR ซึ่งได้รับการอนุมัติจาก CAA เพื่อจัดให้มีการระงับข้อพิพาทที่มีมาตรฐานสูงสำหรับข้อพิพาทของผู้บริโภค

หากบุคคลใดไม่พอใจกับการตอบสนองของสายการบินหรือสนามบิน หรือไม่ได้รับการตอบกลับขั้นสุดท้ายภายใน 8 สัปดาห์หรือมากกว่านั้น พวกเขาอาจสามารถส่งต่อคำร้องเรียนของตนไปยังหน่วยงาน ADR ได้โดยตรง

หน่วยงาน ADR จัดการเฉพาะการร้องเรียนบางอย่างเท่านั้น แต่รวมถึงปัญหาที่ผู้โดยสารพิการหรือผู้โดยสารที่มีความคล่องตัวลดลงเมื่อใช้บริการขนส่งทางอากาศ<sup>140</sup>

<sup>140</sup> Guidance Rights of disabled passengers on transport, “Aviation complaints and enforcement process,” Retrieved July 3, 2020, from <https://www.gov.uk/guidance/rights-of-disabled-passengers-on-transport>

นอกจากนี้ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งสหราชอาณาจักร (UK Civil Aviation Authority) ยังได้กำหนดข้อปฏิบัติต่อผู้โดยสารที่มีความพิการและความคล่องตัวลดลงเกี่ยวกับสิทธิและวิธีเข้าถึงความช่วยเหลือพิเศษไว้ด้วย สรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

#### สิทธิของผู้โดยสารในสหราชอาณาจักร

##### ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิของผู้โดยสารและวิธีเข้าถึงความช่วยเหลือพิเศษ

- หากเป็นผู้โดยสารที่มีความพิการหรือเคลื่อนไหวไม่คล่องตัว ผู้โดยสารมีสิทธิได้รับความช่วยเหลือตามกฎหมาย หรือที่รู้จักกันทั่วไปว่า “ความช่วยเหลือพิเศษ” เมื่อเดินทางทางอากาศ ซึ่งหมายความว่าสนามบินและสายการบินจะต้องให้ความช่วยเหลือซึ่งไม่เสียค่าใช้จ่าย และช่วยให้แน่ใจว่าผู้โดยสารจะมีการเดินทางที่เครียดน้อยลง

- ความช่วยเหลือพิเศษมีให้สำหรับผู้โดยสารที่อาจต้องการความช่วยเหลือในการเดินทาง เช่น ผู้สูงอายุ ผู้ที่มีความพิการทางร่างกาย เช่น ผู้ใช้รถเข็น และผู้ที่มีปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมและการสื่อสาร เช่น ผู้ที่เป็นโรคออทิซึมหรือภาวะสมองเสื่อม

- สิทธิในการรับความช่วยเหลือพิเศษของผู้โดยสารกำหนดไว้ในกฎหมายของสหราชอาณาจักร และมีผลบังคับใช้เมื่อ

(1) บินกับสายการบินใดก็ได้จากสนามบินในสหราชอาณาจักร

(2) บินกับสายการบินที่จดทะเบียนในสหภาพยุโรปหรือสหราชอาณาจักรไปยังสนามบินในสหราชอาณาจักร

(3) บินจากนอกสหราชอาณาจักรหรือสหภาพยุโรปไปยังสหภาพยุโรปโดยสายการบินในสหราชอาณาจักร

- ผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษควรแจ้งให้สายการบินทราบ 48 ชั่วโมงถึงความช่วยเหลือที่ต้องการ

(1) ความช่วยเหลือพร้อมให้บริการตั้งแต่วันที่ที่คุณมาถึงสนามบินและสามารถครอบคลุม

(2) การเดินทางของคุณผ่านสนามบินต้นทางของคุณ

(3) ขึ้นเครื่องบินและระหว่างเที่ยวบิน

(4) ลงเครื่องบิน

(5) ต่อเครื่องระหว่างเที่ยวบินและ

(6) เดินทางผ่านสนามบินปลายทางของคุณ

### บทบาทของ CAA

- ต้องการให้แน่ใจว่าทุกคนสามารถเข้าถึงการเดินทางทางอากาศได้อย่างยุติธรรม เราทำงานร่วมกับภาคอุตสาหกรรมเพื่อให้สิ่งนี้เกิดขึ้น โดยการส่งเสริมความช่วยเหลือพิเศษและปรับปรุงความสอดคล้องของบริการที่มีให้

- ยังเข้าใจด้วยว่าในบางครั้ง ผู้โดยสารอาจประสบปัญหาเกี่ยวกับบริการช่วยเหลือพิเศษ ในกรณีดังกล่าว และในกรณีที่ผู้โดยสารต้องการร้องเรียนเกี่ยวกับความช่วยเหลือที่สนามบินหรือบนเครื่องบิน เราแนะนำให้ผู้โดยสารร้องเรียนโดยตรงไปยังสายการบินหรือสนามบินที่เกี่ยวข้องก่อน ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการร้องเรียนสามารถดูได้ที่หน้าการร้องเรียนของเรา<sup>141</sup>

### 3.3 สิทธิของคนพิการซึ่งเดินทางโดยสายการบินภายในประเทศที่จะไม่ถูกเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมตามกฎหมายไทย

การเดินทางโดยสายการบินภายในประเทศเป็นการให้บริการสาธารณะอันจำเป็นและเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่ทุกคนจะต้องเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ รวมถึงไม่ถูกเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนพิการซึ่งจะถูกมองข้ามอยู่บ่อยครั้ง จะเห็นได้ว่า กฎหมายไทยได้มีการบัญญัติรับรองและคุ้มครองสิทธิไว้หลายฉบับ สรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

#### 3.3.1 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560

ตามรัฐธรรมนูญฉบับนี้ได้กำหนดไว้ว่า ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิ เสรีภาพ และความเสมอภาคของบุคคล ย่อมได้รับความคุ้มครอง ปวงชนชาวไทยย่อมได้รับความคุ้มครองตามรัฐธรรมนูญเสมอกัน (มาตรา 4)<sup>142</sup> และบุคคลย่อมเสมอกันในกฎหมาย มีสิทธิและเสรีภาพและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน ชายและหญิงมีสิทธิเท่าเทียมกัน การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคล ไม่ว่าด้วยเหตุความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม หรือความคิดเห็นทางการเมืองอันไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญหรือเหตุอื่นใด จะกระทำมิได้ มาตรการที่รัฐกำหนดขึ้นเพื่อขจัดอุปสรรคหรือส่งเสริมให้บุคคลสามารถใช้สิทธิหรือเสรีภาพได้เช่นเดียวกับบุคคลอื่น หรือเพื่อคุ้มครองหรืออำนวยความสะดวกให้แก่เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการหรือผู้ด้อยโอกาส ย่อมไม่ถือว่าเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม ฉะนั้น ย่อมหมายความว่า

<sup>141</sup> “Passengers with disabilities and reduced mobility Information about your rights and how to access special assistance, The CAA’s role,” Retrieved July 3, 2020, from <https://www.caa.co.uk/Passengers/PRM/Passengers-with-disabilities-and-reduced-mobility/>

<sup>142</sup> รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 4.

บุคคลทุกคนย่อมเสมอกันในกฎหมายและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกันไม่ว่าจะเป็นหญิงหรือชาย และการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคลเพราะเหตุแห่งความแตกต่างในเรื่องต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น ถือเป็นกระกระทำที่ขัดต่อรัฐธรรมนูญอันจะกระทำมิได้ (มาตรา 27)<sup>143</sup> รวมถึงรัฐต้องจัดหรือดำเนินการให้มีสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของประชาชนอย่างทั่วถึงตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน (มาตรา 56)<sup>144</sup>

3.3.2 พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556

ตามพระราชบัญญัติฉบับนี้กำหนดไว้ว่า กำหนดว่า การกำหนดนโยบาย กฎ ระเบียบ มาตรการ โครงการ หรือวิธีปฏิบัติของหน่วยงาน องค์กรเอกชน หรือบุคคลใดในลักษณะที่เป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการจะกระทำมิได้ และการกระทำในลักษณะที่เป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการตามวรรคหนึ่งให้หมายความรวมถึงการกระทำหรืองดเว้นกระทำการที่แม้จะมีได้มุ่งหมายให้เป็นการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการโดยตรง แต่ผลของการกระทำนั้นทำให้คนพิการต้องเสียสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับเพราะเหตุแห่งความพิการด้วย

ยกเว้นกรณีที่เป็นการเลือกปฏิบัติที่มีเหตุผลทางวิชาการ จารีตประเพณี หรือประโยชน์สาธารณะสนับสนุนให้กระทำได้ตามความจำเป็นและสมควรแก่กรณี ไม่ถือเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมตามวรรคหนึ่งและวรรคสอง แต่ผู้กระทำการนั้นจะต้องจัดให้มีมาตรการช่วยเหลือเยียวยาหรือรักษาซึ่งสิทธิหรือประโยชน์แก่คนพิการตามความจำเป็นเท่าที่จะกระทำได้ (มาตรา 15)<sup>145</sup>

นอกจากนี้ พระราชบัญญัติฉบับนี้ยังได้กำหนดขั้นตอนหรือกระบวนการเยียวยาแก้ไขหลังจากที่คนพิการถูกเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมไว้ว่า คนพิการที่ได้รับหรือจะได้รับความเสียหายจากการกระทำในลักษณะที่เป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการตามมาตรา 15 มีสิทธิร้องขอต่อคณะกรรมการให้มีคำสั่งเพิกถอนการกระทำหรือห้ามมิให้กระทำการนั้นได้ คำสั่งของคณะกรรมการให้เป็นที่สุด สำหรับการร้องขอดังกล่าว ไม่เป็นการตัดสิทธิผู้ร้องในอันที่จะฟ้องเรียกค่าเสียหายฐานละเมิดต่อศาลที่มีเขตอำนาจ โดยให้ศาลมีอำนาจกำหนดค่าเสียหายอย่างอื่น อันมิใช่ตัวเงินให้แก่คนพิการที่ถูกเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมได้ และหากการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการนั้นเป็นการกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ

<sup>143</sup> รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 27.

<sup>144</sup> รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 56.

<sup>145</sup> พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2)

อย่างร้ายแรง ศาลจะกำหนดค่าเสียหายในเชิงลงโทษให้แก่คนพิการไม่เกินสี่เท่าของค่าเสียหายที่แท้จริงด้วยก็ได้ สำหรับหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการร้องขอ การรวบรวมพยานหลักฐาน การไต่ถามและ การวินิจฉัยตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดซึ่ง คณะกรรมการอาจจัดให้มีคณะอนุกรรมการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ ปฏิบัติหน้าที่แทนได้ ทั้งนี้ องค์กรประกอบ คุณสมบัติและลักษณะต้องห้าม การดำรงตำแหน่งและการพ้นจากตำแหน่ง อำนาจหน้าที่ และค่าตอบแทนของคณะอนุกรรมการหรือผู้ไต่ถามและ ให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการกำหนด (มาตรา 16)<sup>146</sup> ขณะเดียวกันการใช้สิทธิตามมาตรา 16 คนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการอาจขอให้องค์กรด้านคนพิการที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ร้องขอหรือฟ้องคดีแทนได้ และการฟ้องคดีตามมาตรา 16 วรรคสอง ไม่ว่าคนพิการเป็นผู้ฟ้องเองหรือองค์กรด้านคนพิการที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ฟ้องแทน ให้ได้รับยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียม (มาตรา 17)<sup>147</sup>

สำหรับประเด็นการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากสิ่งอำนวยความสะดวกสาธารณะนั้น พระราชบัญญัตินี้ได้กำหนดไว้ว่า คนพิการ มีสิทธิเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะตลอดจนสวัสดิการและความช่วยเหลืออื่นจากรัฐ อาทิ ข้อมูลข่าวสาร การสื่อสาร บริการ โทรคมนาคม เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการสื่อสารสำหรับคนพิการทุกประเภทตลอดจนบริการ สื่อสาธารณะจากหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนที่ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากรัฐ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกำหนดในกฎกระทรวง บริการล่ามภาษามือตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด รวมถึงสิทธิที่จะนำสัตว์นำทาง เครื่องมือหรืออุปกรณ์นำทาง หรือเครื่องช่วยความพิการใด ๆ ติดตัวไปในยานพาหนะหรือสถานที่ใด ๆ เพื่อประโยชน์ในการเดินทาง และการได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะ โดยได้รับการยกเว้นค่าบริการ ค่าธรรมเนียม และค่าเช่าเพิ่มเติมสำหรับสัตว์ เครื่องมืออุปกรณ์หรือเครื่องช่วยความพิการดังกล่าว (มาตรา 20)<sup>148</sup> ทั้งนี้ หากคนพิการไม่ได้รับประโยชน์จากกรณีดังกล่าวกฎหมายยังกำหนดให้คนพิการสามารถ เสนอแนะต่อคณะกรรมการ สำนักงานหรือหน่วยงานของรัฐ เพื่อกำหนดมาตรการให้คนพิการได้รับสิทธิตามกฎหมายกำหนด ร้องขอให้

<sup>146</sup> พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 มาตรา 16.

<sup>147</sup> พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 มาตรา 17.

<sup>148</sup> พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 มาตรา 20.

หน่วยงานของรัฐหรือเอกชนที่เกี่ยวข้องจัดให้มี สนับสนุนอำนวยความสะดวกหรือปฏิบัติอย่างหนึ่งอย่างใด เพื่อให้คนพิการสามารถใช้สิทธิได้ตามที่กฎหมายกำหนด ร้องขอให้หน่วยงานของรัฐหรือเอกชนพิจารณาแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ ร้องขอให้หน่วยงานของรัฐหรือเอกชนที่ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากรัฐชี้แจงรายละเอียดและอำนวยความสะดวกแก่คนพิการ เพื่อให้คนพิการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสาร หรือใช้สิทธิประโยชน์ของตนได้ รวมถึงร้องขอให้หน่วยงานของรัฐหรือเอกชนดำเนินการแก้ไขกฎหรือระเบียบ แผนงาน โครงการ หรือกิจกรรม แล้วแต่กรณี เพื่อให้คนพิการได้รับสิทธิตามที่กฎหมายกำหนด สำหรับกรณีที่คนพิการไม่สามารถดำเนินการด้วยตนเองได้ สามารถให้ผู้ดูแลคนพิการหรือองค์กรด้านคนพิการที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ดำเนินการแทนได้ แต่หากหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนที่เกี่ยวข้องมิได้ดำเนินการภายในระยะเวลาอันสมควรตามที่มีการร้องขอ ให้คนพิการ ผู้ดูแลคนพิการหรือองค์กรด้านคนพิการมีสิทธิร้องขอให้สำนักงานดำเนินการตามมาตรา 13/1 ได้ (มาตรา 20/1)<sup>149</sup>

### 3.3.3 พระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562

ตาม พระราชบัญญัติฉบับนี้ กำหนดไว้ว่า กิจการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์เป็นกิจการขนส่งสาธารณะผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการการบินพลเรือนตามมาตรา 41/125 ซึ่งเป็นผู้ประกอบกิจการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์และผู้ดำเนินการเดินอากาศต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตตามมาตรา 41/126 จะปฏิเสธการรับขนส่งผู้โดยสารไม่ได้ เว้นแต่เพื่อประโยชน์แห่งความปลอดภัยหรือการรักษาความปลอดภัยหรือเป็นกรณีที่กำหนดในข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน สำหรับผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการการบินพลเรือนตามมาตรา 41/125 ซึ่งเป็นผู้ประกอบกิจการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์และผู้ดำเนินการเดินอากาศต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตตามมาตรา 41/126 มีสิทธิปฏิเสธการรับขนส่งผู้โดยสารสัมภาระและของที่ผู้โดยสารหรือผู้ตราส่งไม่ยินยอมให้ตรวจค้นหรือไม่ผ่านการตรวจค้น เพื่อการรักษาความปลอดภัยตามพระราชบัญญัตินี้รวมทั้งผู้โดยสารที่มีความประพฤติหรือมีประวัติว่าประพฤติตนไม่เรียบร้อยในระหว่างการเดินทางโดยสารอากาศยาน

อย่างไรก็ตาม ห้ามมิให้ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการการบินพลเรือนตามมาตรา 41/125 ซึ่งเป็นผู้ประกอบกิจการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์และผู้ดำเนินการเดินอากาศต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตตามมาตรา 41/126 ปฏิเสธการรับขนส่งคนพิการตามกฎหมาย

<sup>149</sup> พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2)



ว่าด้วยการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการเว้นแต่เป็นกรณีตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสอง หรือตามที่กำหนดในข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน (มาตรา 41/133)<sup>150</sup>

นอกจากนี้ เพื่อประโยชน์สาธารณะและเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารให้ คณะกรรมการการบินพลเรือนมีอำนาจออกข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือนกำหนด มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในเที่ยวบินภายในประเทศและระหว่างประเทศในกรณี ปฏิเสธการรับขนยกเล็กเที่ยวบินเที่ยวบินล่าช้าหรือสัมภาระสูญหายเสียหายหรือล่าช้าผู้ได้รับ ใบอนุญาตประกอบกิจการการบินพลเรือนตามมาตรา 41/125 ซึ่งเป็นผู้ประกอบกิจการขนส่งทาง อากาศเพื่อการพาณิชย์หรือผู้ดำเนินการเดินอากาศต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตตามมาตรา 41/126 ต้องปฏิบัติตามข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือนตามวรรคหนึ่ง (มาตรา 41/134)<sup>151</sup>

3.3.4 กฎกระทรวง กำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการใน อาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556

ตามกฎกระทรวงฉบับนี้ได้กำหนดคำนิยามที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อคนพิการ ไว้ดังต่อไปนี้

“อุปกรณ์” หมายความว่า เครื่องช่วยอำนวยความสะดวกซึ่งเคลื่อนที่หรือเคลื่อนย้ายได้ เพื่อให้คนพิการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ในอาคารและสถานที่และยานพาหนะ ได้บนพื้นฐานของ ความต้องการพิเศษของคนพิการแต่ละประเภท

“สิ่งอำนวยความสะดวก” หมายความว่า เครื่องมือเพื่อการช่วยเหลือทั้งภายในและ ภายนอกอาคารและสถานที่และยานพาหนะ โดยการสร้างติดตั้งหรือดัดแปลงให้เครื่องมือดังกล่าว เป็นส่วนหนึ่งของอาคารและสถานที่และยานพาหนะ เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ ประโยชน์ได้บนพื้นฐานของความต้องการพิเศษของคนพิการแต่ละประเภท

“บริการ” หมายความว่า การปฏิบัติดูแลการให้ความช่วยเหลือหรือการให้ความ สะดวกเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้บนพื้นฐานของความต้องการพิเศษของ คนพิการแต่ละประเภท โดยไม่เก็บค่าใช้จ่ายจากการให้บริการนั้น

“อาคาร” หมายความว่า พื้นที่ในส่วนอาคารหรือสำนักงานที่ใช้ในการขนส่งโดยสาร สาธารณะหรืออาคารในเขตทางหลวงพิเศษทางหลวงแผ่นดินทางหลวงชนบททางหลวงสัมปทาน และทางพิเศษที่ให้ประชาชนใช้ประโยชน์ได้

<sup>150</sup> พระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562 มาตรา 41/133.

<sup>151</sup> พระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562 มาตรา 41/134.

“สถานที่” หมายความว่าพื้นที่หรืออาณาบริเวณ โดยรอบของอาคารและสถานที่ที่จอดรถ  
(ข้อ 1)

นอกจากนี้ ยังกำหนดให้อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดให้มีในอาคารสถานที่  
ยานพาหนะและบริการขนส่งตามกฎหมายนี้ต้องมีสภาพมั่นคงแข็งแรงและปลอดภัยในการใช้  
งานเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับ  
ความต้องการพิเศษของคนพิการแต่ละประเภท (ข้อ 2)

รวมถึงการจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคารหรือสถานที่  
เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ให้นำบทบัญญัติแห่งกฎหมายว่าด้วยการควบคุม  
อาคารมาใช้บังคับโดยอนุโลม (ข้อ 3) และยังกำหนดให้ยานพาหนะดังต่อไปนี้ให้มีอุปกรณ์  
อำนวยความสะดวกหรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้

(1) รถที่ใช้ในการขนส่งผู้โดยสารประเภทการขนส่งประจำทางและไม่ประจำทางตาม  
กฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก

(2) รถยนต์สาธารณะและรถยนต์บริการตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์

(3) รถไฟตามกฎหมายว่าด้วยการจัดวางการรถไฟและทางหลวง

(4) รถไฟฟ้าตามกฎหมายว่าด้วยการรถไฟฟ้ายานขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

(5) เรือโดยสารตามกฎหมายว่าด้วยการเดินเรือในน่านน้ำไทย

(6) อากาศยานขนส่งตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศ (ข้อ 4)

ขณะเดียวกันยานพาหนะ อาคาร และสถานที่ต่าง ๆ จะต้องจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก  
หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างหนึ่งอย่างใด  
ดังต่อไปนี้

1. รถที่ใช้ในการขนส่งผู้โดยสารตามข้อ 4 (1)

(1) ประตูรถ

(2) อุปกรณ์นำพาคนพิการหรืออุปกรณ์ยกรถเข็นคนพิการขึ้นและลงจากรถ

(3) ทางลาด

(4) พื้นสำหรับจอดรถเข็นคนพิการหรืออุปกรณ์สำหรับเก็บรถเข็นคนพิการ

(5) ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก

(6) คู่มือการให้ความช่วยเหลือแก่คนพิการแต่ละประเภทสำหรับเจ้าหน้าที่ดูแลประจำ

รถ

(7) คู่มือแปลภาษาหรือป้ายสัญลักษณ์ภาษาสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำรถเพื่อใช้สื่อสารกับ

คนพิการ

(8) เจ้าหน้าที่ประจำรถซึ่งผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของ  
คนพิการแต่ละประเภทอย่างน้อยหนึ่งคนเพื่อให้บริการคนพิการในการขึ้นและลงรถ

ลักษณะของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตาม  
รายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในรถที่ใช้ในการขนส่งผู้โดยสารที่กำหนดใน  
บัญชีท้ายกฎกระทรวงนี้ (ข้อ 5)

2. รถยนต์สาธารณะและรถยนต์บริการตามข้อ 4 (2)

(1) อุปกรณ์นำพาคนพิการหรืออุปกรณ์ยกรถเข็นคนพิการขึ้นและลงจากรถ

(2) พื้นที่สำหรับจอดรถเข็นคนพิการหรืออุปกรณ์สำหรับเก็บรถเข็นคนพิการ

(3) คู่มือแปลภาษาหรือป้ายสัญลักษณ์ภาษาสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำรถเพื่อใช้สื่อสารกับ  
คนพิการ

ลักษณะของอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกตามวรรคหนึ่งให้เป็นไปตามรายการ  
อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในรถยนต์สาธารณะและรถยนต์บริการที่กำหนดในบัญชีท้าย  
กฎกระทรวงนี้ (ข้อ 6)

3. รถไฟตามข้อ 4 (3)

(1) อุปกรณ์นำพาคนพิการหรืออุปกรณ์ยกรถเข็นคนพิการขึ้นและลงจากรถ

(2) ทางลาด

(3) พื้นที่สำหรับจอดรถเข็นคนพิการหรืออุปกรณ์สำหรับเก็บรถเข็นคนพิการ

(4) ที่นั่ง

(5) ห้องน้ำ

(6) ห้องนอน

(7) ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก

(8) คู่มือให้ความช่วยเหลือแก่คนพิการแต่ละประเภทสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำรถไฟ

(9) คู่มือแปลภาษาหรือป้ายสัญลักษณ์ภาษาสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำรถไฟเพื่อใช้สื่อสาร  
กับคนพิการ

(10) ป้ายสัญลักษณ์รูปคนพิการติดไว้บริเวณตัวรถด้านนอกเพื่อให้คนพิการทราบว่า  
เป็นรถที่จัดให้มีอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก

(11) การประกาศแจ้งชื่อสถานีถัดไปสำหรับคนพิการทางการเห็นและตัวอักษรไฟวิ่ง  
หรือป้ายบอกชื่อสถานีถัดไปสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

(12) เจ้าหน้าที่ประจำรถไฟซึ่งผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการ  
ของคนพิการแต่ละประเภทอย่างน้อยหนึ่งคนเพื่อให้บริการคนพิการในการขึ้นและลงรถไฟ

ลักษณะของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตาม  
 รายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในรถไฟที่กำหนดในบัญชีท้ายกฎกระทรวงนี้  
 (ข้อ 7)

4. รถไฟฟ้าตามข้อ 4 (4) ให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คน  
 พิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

- (1) พื้นที่สำหรับจอดรถเข็นคนพิการหรืออุปกรณ์สำหรับเก็บรถเข็นคนพิการ
- (2) ที่นั่ง
- (3) ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก
- (4) คู่มือการให้ความช่วยเหลือแก่คนพิการแต่ละประเภทสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำ

รถไฟฟ้า

(5) คู่มือแปลภาษาหรือป้ายสัญลักษณ์ภาษาสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำรถไฟฟ้าเพื่อใช้  
 สื่อสารกับคนพิการ

(6) ป้ายสัญลักษณ์รูปคนพิการติดไว้บริเวณตัวรถด้านนอกเพื่อให้คนพิการทราบว่า  
 เป็นรถที่จัดให้มีอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก

(7) การประกาศแจ้งชื่อสถานีถัดไปสำหรับคนพิการทางการเห็นและตัวอักษรไฟวิ่ง  
 หรือป้ายบอกชื่อสถานีถัดไปสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

ลักษณะของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตาม  
 รายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในรถไฟที่กำหนดในบัญชีท้ายกฎกระทรวง  
 นี้ (ข้อ 8)

5. เรือโดยสารตามข้อ 4 (5) ให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คน  
 พิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

- (1) อุปกรณ์นำพาคนพิการหรือรถเข็นคนพิการขึ้นและลงจากเรือ
- (2) ทางลาด
- (3) ทางขึ้นและลงเรือ
- (4) พื้นที่สำหรับจอดรถเข็นคนพิการหรืออุปกรณ์สำหรับเก็บรถเข็นคนพิการ
- (5) ป้ายแสดงจำนวนที่นั่ง
- (6) ที่นั่ง
- (7) ทางเดินภายในเรือ
- (8) บันได
- (9) ห้องน้ำสำหรับเรือโดยสารที่มีขนาดเกินกว่าหกสิบตันกรอส

(10) ห้องนอนสำหรับเรือโดยสารที่มีห้องนอน

(11) ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก

(12) คู่มือการให้ความช่วยเหลือแก่คนพิการแต่ละประเภทสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำเรือ

(13) คู่มือแปลภาษาหรือป้ายสัญลักษณ์ภาษาสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำเรือเพื่อใช้สื่อสารกับคนพิการ

(14) การประกาศแจ้งชื่อท่าเทียบเรือถัดไปสำหรับคนพิการทางการเห็น และตัวอักษรไฟวิ่งหรือป้ายบอกชื่อท่าเทียบเรือถัดไปสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

(15) เจ้าหน้าที่ประจำเรือซึ่งผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของคนพิการแต่ละประเภทอย่างน้อยหนึ่งคนเพื่อให้บริการคนพิการในการขึ้นและลงเรือ

ลักษณะของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามรายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในเรือโดยสารที่กำหนดในบัญชีท้ายกฎกระทรวงนี้ (ข้อ 9)

6. อากาศยานขนส่งตามข้อ 4 (6) ให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้

(1) ลิฟต์แบบแท่นยกสำหรับนำพาคนพิการหรือรถเข็นคนพิการขึ้นและลงจากอากาศยาน

(2) ที่นั่ง

(3) ห้องน้ำ

(4) ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก

(5) คู่มือแนะนำการใช้บริการอากาศยานสำหรับคนพิการแต่ละประเภท

(6) คู่มือการให้ความช่วยเหลือแก่คนพิการแต่ละประเภทสำหรับเจ้าหน้าที่ดูแลประจำอากาศยานและเจ้าหน้าที่ให้บริการภาคพื้นของอากาศยานนั้น

(7) คู่มือแปลภาษาหรือป้ายสัญลักษณ์ภาษาสำหรับเจ้าหน้าที่ดูแลประจำอากาศยานเพื่อใช้สื่อสารกับคนพิการ

(8) การประกาศเตือนสำหรับคนพิการทางการเห็นและตัวอักษรไฟวิ่งหรือป้ายแสดงความหมายสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

(9) เจ้าหน้าที่ดูแลประจำอากาศยานและเจ้าหน้าที่ให้บริการภาคพื้นของอากาศยานนั้น ซึ่งผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของคนพิการแต่ละประเภทอย่างน้อยหนึ่งคนเพื่อให้บริการคนพิการ

ลักษณะของอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการตามวรรคหนึ่งให้ขึ้นไปตามรายการอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการสำหรับอากาศยานขนส่งที่กำหนดในบัญชีท้ายกฎกระทรวงนี้ (ข้อ 10)

7. สถานีขนส่งผู้โดยสารให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้

- (1) ประตู
- (2) ที่นั่งหรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็น
- (3) ทางลาด
- (4) บันไดและราวจับ
- (5) พื้นผิวต่างสัมผัสสำหรับคนพิการทางการเห็น
- (6) ช่องขายตั๋วโดยสารและช่องเก็บตั๋ว
- (7) อุปกรณ์นำพาคนพิการหรือรถเข็นคนพิการขึ้นและลงจากรถ
- (8) ห้องน้ำ
- (9) ลิฟต์
- (10) โทรศัพท์สาธารณะ
- (11) ที่จอดรถ
- (12) พื้นที่สำหรับหนักรถของรถเข็นคนพิการ
- (13) ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก
- (14) แผนที่การเดินทางสำหรับคนพิการทางการเห็น
- (15) การประกาศเตือนภัยสำหรับคนพิการทางการเห็นและตัวอักษรไฟวิ่งหรือสัญญาณไฟเตือนภัยสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย
- (16) การประกาศข้อมูลสำหรับคนพิการทางการเห็นและตัวอักษรไฟวิ่งหรือป้ายแสดงความหมายสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย
- (17) คู่มือการให้ความช่วยเหลือแก่คนพิการแต่ละประเภทสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำสถานี
- (18) คู่มือแปลภาษาหรือป้ายสัญลักษณ์ภาษาสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำสถานีเพื่อใช้สื่อสารกับคนพิการ
- (19) เจ้าหน้าที่ประจำสถานีซึ่งผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของคนพิการแต่ละประเภทอย่างน้อยหนึ่งคนเพื่อให้บริการคนพิการ

ลักษณะของอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามรายการอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในสถานีขนส่งผู้โดยสารที่กำหนดในบัญชีท้ายกฎกระทรวงนี้ (ข้อ 11)

8. ทางหลวงพิเศษ ทางหลวงแผ่นดิน ทางหลวงชนบท และทางหลวงสัมปทาน ให้มีอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้นักพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

- (1) ทางเท้า
- (2) สัญญาณข้ามถนนและทางข้ามถนน
- (3) ทางลาด
- (4) พื้นผิวต่างสัมผัสสำหรับคนพิการทางการเห็น
- (5) สะพานลอยข้ามถนน
- (6) โทรศัพท์สาธารณะ
- (7) ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก

ลักษณะของอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามรายการอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในทางหลวงพิเศษ ทางหลวงแผ่นดิน ทางหลวงชนบท และทางหลวงสัมปทานที่กำหนดในบัญชีท้ายกฎกระทรวงนี้ (ข้อ 12)

9. อาคารหรือสถานที่ในเขตทางหลวงพิเศษ ทางหลวงแผ่นดิน ทางหลวงชนบท ทางหลวงสัมปทาน และทางพิเศษ ให้มีอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้นักพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

- (1) ประตู
- (2) ที่นั่งสำหรับคนพิการหรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็น
- (3) ทางลาด
- (4) บันไดและราวจับ
- (5) พื้นผิวต่างสัมผัสสำหรับคนพิการทางการเห็น
- (6) ห้องน้ำ
- (7) ลิฟต์
- (8) โทรศัพท์สาธารณะ
- (9) ที่จอดรถ
- (10) ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก

ลักษณะของอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามรายการ อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารหรือสถานที่ในเขตทางหลวงพิเศษ ทางหลวงแผ่นดิน ทางหลวงชนบท ทางหลวงสัมปทาน และทางพิเศษที่กำหนดในบัญชีท้ายกฎกระทรวงนี้ (ข้อ 13)

10. สถานีรถไฟและสถานีรถไฟฟ้ามหานครให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการ เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

- (1) ประตู
- (2) ที่นั่งสำหรับคนพิการหรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็น
- (3) ทางลาด
- (4) บันไดและราวจับ
- (5) พื้นผิวต่างสัมผัสสำหรับคนพิการทางการเห็น
- (6) ช่องขายตั๋วโดยสาร และช่องเก็บตั๋ว
- (7) อุปกรณ์นำพาคนพิการหรือรถเข็นคนพิการขึ้นและลงจากรถ
- (8) ราวกันตก พนักกันตก หรือประตูอัตโนมัติกันระหว่างชานชาลาสถานีและรางรถไฟ หรือรางรถไฟฟ้ามหานคร
- (9) ห้องน้ำ
- (10) ลิฟต์
- (11) โทรศัพท์สาธารณะ
- (12) ที่จอดรถ
- (13) พื้นที่สำหรับหนักรถของรถเข็นคนพิการ
- (14) ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก
- (15) แผนที่การเดินทางสำหรับคนพิการทางการเห็น
- (16) การประกาศเตือนภัยสำหรับคนพิการทางการเห็น และตัวอักษรไฟวิ่งหรือสัญญาณไฟเตือนภัยสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย
- (17) การประกาศข้อมูลสำหรับคนพิการทางการเห็น และตัวอักษรไฟวิ่งหรือป้ายแสดง ความหมายสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย
- (18) คู่มือการให้ความช่วยเหลือแก่คนพิการแต่ละประเภทสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำ สถานี
- (19) คู่มือแปลภาษาหรือป้ายสัญลักษณ์ภาษาสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำสถานีเพื่อใช้ สื่อสารกับคนพิการ



(20) เจ้าหน้าที่ประจำสถานีซึ่งผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของคณพิการแต่ละประเภทอย่างน้อยหนึ่งคนเพื่อให้บริการคณพิการ

ลักษณะของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามรายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในสถานีรถไฟและสถานีรถไฟฟ้ที่กำหนดในบัญชีท้ายกฎกระทรวงนี้ (ข้อ 14)

11. ทำเทียบเรือให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คณพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

- (1) ที่นั่งหรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็น
- (2) ทางลาด
- (3) พื้นผิวต่างสัมผัสสำหรับคณพิการทางการเห็น
- (4) อุปกรณ์นำพาคณพิการหรือรถเข็นคณพิการขึ้นและลงจากเรือ
- (5) โทรศัพท์สาธารณะ
- (6) ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก
- (7) การประกาศเตือนภัยสำหรับคณพิการทางการเห็น และตัวอักษรไฟวิ่งหรือสัญญาณไฟเตือนภัย
- (8) การประกาศข้อมูลสำหรับคณพิการทางการเห็น และตัวอักษรไฟวิ่งหรือป้ายแสดงความหมายสำหรับคณพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย
- (9) คู่มือการให้ความช่วยเหลือแก่คณพิการแต่ละประเภทสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำทำเทียบเรือ
- (10) คู่มือแปลภาษาหรือป้ายสัญลักษณ์ภาษาสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำทำเทียบเรือเพื่อใช้สื่อสารกับคณพิการ

(11) เจ้าหน้าที่ประจำทำเทียบเรือซึ่งผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของคณพิการแต่ละประเภทอย่างน้อยหนึ่งคนเพื่อให้บริการคณพิการ

ลักษณะของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามรายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในทำเทียบเรือที่กำหนดในบัญชีท้ายกฎกระทรวงนี้ (ข้อ 15)

12. ทำอากาศยานให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คณพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้

- (1) ประตู
- (2) ที่นั่งหรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็น

- (3) ทางลาด
  - (4) บันไดและราวจับ
  - (5) พื้นผิวต่างสัมผัสสำหรับคนพิการทางการเห็น
  - (6) อุปกรณ์นำพาคนพิการหรือรถเข็นคนพิการขึ้นและลงจากรถ
  - (7) ห้องน้ำ
  - (8) ลิฟต์
  - (9) โทรศัพท์สาธารณะ
  - (10) ที่จอดรถ
  - (11) พื้นที่สำหรับหนีภัยของคนพิการ
  - (12) ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก
  - (13) จุดบริการให้ข้อมูลในการเดินทาง
  - (14) การประกาศเตือนภัยสำหรับคนพิการทางการเห็นและตัวอักษรไฟวิ่งหรือสัญญาณไฟเตือนภัยสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย
  - (15) การประกาศข้อมูลสำหรับคนพิการทางการเห็นและตัวอักษรไฟวิ่งหรือป้ายแสดงความหมายสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย
  - (16) คู่มือการให้ความช่วยเหลือแก่คนพิการแต่ละประเภทสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำท่าอากาศยาน
  - (17) คู่มือแปลภาษาหรือป้ายสัญลักษณ์ภาษาสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำท่าอากาศยานเพื่อใช้สื่อสารกับคนพิการ
  - (18) เจ้าหน้าที่ประจำท่าอากาศยานซึ่งผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของคนพิการแต่ละประเภทอย่างน้อยหนึ่งคนเพื่อให้บริการคนพิการ
- ลักษณะของอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการตามวรรคหนึ่งให้เป็นไปตามรายการอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในท่าอากาศยานที่กำหนดในบัญชีท้ายกฎกระทรวงนี้ (ข้อ 16)<sup>152</sup>

3.3.5 ประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทย ในเส้นทางการบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. 2553

ตามประกาศกระทรวงฉบับนี้ได้กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้โดยสารพิการไว้ดังนี้

<sup>152</sup> กฎกระทรวง กำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการ ในอาคารสถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556 ข้อ 1-16.

### 1. คำนิยาม

“การปฏิเสธการขนส่ง” หมายความว่า การปฏิเสธที่จะรับขนส่งผู้โดยสารเพื่อเดินทางไปเที่ยวบินที่ระบุไว้ในบัตรโดยสาร แม้ว่าผู้โดยสารนั้นจะได้มาแสดงตนเพื่อการขึ้นเครื่องตามที่กำหนดไว้ในประกาศนี้แล้วก็ตาม เว้นแต่การปฏิเสธนั้นมีเหตุผลอันสมควร เช่น สุขภาพ ความมั่นคง ความปลอดภัย เอกสารการเดินทางไม่สมบูรณ์ เป็นต้น

“คนพิการ” หมายความว่า คนพิการตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (ข้อ 2)

### 2. ผู้โดยสารที่มีสิทธิได้รับความคุ้มครองตามประกาศนี้ ได้แก่

(1) ผู้โดยสารที่เดินทางในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ ซึ่งได้สำรองที่นั่งสำหรับเที่ยวบินนั้นและได้ชำระค่าบัตรโดยสารแล้ว รวมถึงผู้โดยสารที่เดินทางในโครงการสะสมไมล์หรือโครงการส่งเสริมการขายอื่น ๆ ที่สายการบินจัดขึ้น และ

#### (2) ผู้โดยสารนั้น

(ก) ได้มาแสดงตนเพื่อการขึ้นเครื่อง (Check In) ภายในเวลาที่สายการบินระบุไว้ล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษร หรือภายในเวลาที่ผู้โดยสารได้รับการแจ้งผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น เว็บไซต์ เอสเอ็มเอส (SMS) เป็นต้น หากสายการบินไม่ได้ระบุเวลาไว้ให้ถือว่าไม่น้อยกว่า 45 นาที ก่อนเวลาที่ระบุไว้ในตารางการบินที่ประกาศ หรือ

(ข) ถูกสายการบินย้ายโอน (Transfer) จากเที่ยวบินที่ตนสำรองที่นั่งไว้แล้วมายังอีกเที่ยวบินหนึ่งไม่ว่าด้วยสาเหตุใด (ข้อ 3)<sup>153</sup>

### 3. เที่ยวบินล่าช้า

(1) กรณีล่าช้าเกินกว่า 2 ชั่วโมง แต่ไม่เกิน 3 ชั่วโมง สายการบินต้องปฏิบัติต่อผู้โดยสารดังนี้

(ก) จัดอาหารและเครื่องดื่มให้แก่ผู้โดยสารตามความเหมาะสมกับระยะเวลาที่รอขึ้นเครื่องบินโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

(ข) จัดอุปกรณ์ให้แก่ผู้โดยสารเพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารด้วยวิธีการใด ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) เป็นต้น ตามความจำเป็นและเหมาะสมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

(ค) เมื่อผู้โดยสารไม่ประสงค์เดินทางต่อไปให้สายการบินคืนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใดที่เรียกเก็บเต็มตามจำนวน ซึ่งผู้โดยสารได้ชำระไปสำหรับการเดินทางหรือ

<sup>153</sup> ประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทย ในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. 2553 ข้อ 2-3.

เฉพาะส่วนที่ยังไม่ได้เดินทางตามวิธีการและภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในข้อ 6 แต่หากสายการบินประสงค์จะคืนเป็น Travel Vouchers หรือสิ่งอื่นแทนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมดังกล่าว จะต้องได้รับความยินยอมจากผู้โดยสารก่อนแล้วเท่านั้น

(2) กรณีล่าช้าเกินกว่า 3 ชั่วโมง แต่ไม่เกิน 5 ชั่วโมง สายการบินต้องปฏิบัติต่อผู้โดยสาร ดังนี้

(ก) จัดอาหารและเครื่องดื่มให้แก่ผู้โดยสารตามความเหมาะสมกับระยะเวลาที่รอขึ้นเครื่องบิน โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

(ข) จัดอุปกรณ์ให้แก่ผู้โดยสารเพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารด้วยวิธีการใด ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) เป็นต้น ตามความจำเป็นและเหมาะสมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

(ค) เสนอให้ผู้โดยสารเลือกระหว่าง

1) รับเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใดที่ถูกเรียกเก็บคืนเต็มตามจำนวนที่ชำระไปสำหรับการเดินทาง หรือเฉพาะส่วนที่ยังไม่ได้เดินทาง ตามวิธีการและภายในระยะเวลาที่กำหนดในข้อ 6 แต่หากสายการบินประสงค์จะชำระเป็น Travel Vouchers หรือสิ่งอื่นแทนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นดังกล่าว จะต้องได้รับความยินยอมจากผู้โดยสารก่อนแล้วเท่านั้น หรือ

2) เปลี่ยนแปลงเที่ยวบินเพื่อไปยังจุดหมายปลายทางที่ระบุไว้ในบัตรโดยสารหรือไปยังจุดหมายปลายทางอื่นที่ใกล้เคียงกับจุดหมายปลายทางเดิมโดยเร็วที่สุดภายในวันเดียวกัน วันถัดไป หรือวันอื่นตามความสมัครใจของผู้โดยสาร ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความสะดวกของผู้โดยสารและที่นั่งว่างซึ่งสายการบินสามารถจะจัดให้ได้ โดยสายการบินไม่สามารถคิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมได้ ไม่ว่าในกรณีใด ๆ แต่หากการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินนั้นมีค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นที่ต่ำกว่าจำนวนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใดที่ผู้โดยสารได้ชำระไว้แล้ว สายการบินต้องชำระเงินส่วนต่างคืนให้กับผู้โดยสารตามวิธีการและภายในระยะเวลาที่กำหนดในข้อ 6

ในกรณีที่สายการบินเสนอเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินไปยังสนามบินอื่นที่ใกล้เคียงกับจุดหมายปลายทางเดิม สายการบินจะต้องรับภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางจากสนามบินใหม่ไปยังสนามบินที่เป็นจุดหมายปลายทางเดิมให้แก่ผู้โดยสารด้วย หรือ

3) เดินทางโดยการขนส่งทางอื่นที่เหมาะสมเพื่อไปยังจุดหมายปลายทางที่ระบุไว้ในบัตรโดยสาร หรือจุดหมายปลายทางอื่นที่ใกล้เคียงกับจุดหมายปลายทางเดิมตามความประสงค์ของผู้โดยสารโดยเร็วที่สุด โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม ไม่ว่าในกรณีใด ๆ แต่หากกรณีที่ค่าใช้จ่ายในการเดินทางในการขนส่งทางอื่นต่ำกว่าจำนวนค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใดที่ผู้โดยสารได้ชำระไว้

แล้ว สายการบินจะต้องชำระเงินส่วนต่างคืนให้กับผู้โดยสารตามวิธีการและภายในระยะเวลาที่กำหนดในข้อ 6

(3) กรณีล่าช้าเกินกว่า 5 ชั่วโมง แต่ไม่เกิน 6 ชั่วโมง สายการบินต้องปฏิบัติต่อผู้โดยสารดังนี้

(ก) ปฏิบัติต่อผู้โดยสารเช่นเดียวกับกรณีล่าช้าเกินกว่า 3 ชั่วโมง แต่ไม่เกิน 5 ชั่วโมงตามข้อ 4 (2) และ

(ข) ชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดจำนวน 600 บาท ให้แก่ผู้โดยสารทันทีก่อนที่ผู้โดยสารจะออกเดินทางไปยังจุดหมายปลายทาง เว้นแต่สายการบินพิสูจน์ได้ว่าการล่าช้าของเที่ยวบินนั้นเกิดจากเหตุสุดวิสัยซึ่งอยู่นอกเหนือการควบคุมของสายการบิน เช่น สถานการณ์ทางการเมือง สภาพอากาศที่มีผลกระทบต่อการบิน การรักษาความปลอดภัย เหตุการณ์ใด ๆ ที่มีหรืออาจมีผลกระทบต่อความปลอดภัยในการทำการบินของอากาศยานและผู้โดยสาร เป็นต้น ตลอดจนการนัดหยุดงานหรือการกระทำใด ๆ ของพนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของสายการบิน ซึ่งมีผลกระทบต่อการบินของสายการบิน

ในกรณีสายการบินประสงค์จะชำระเป็น Travel Vouchers หรือสิ่งอื่นแทนค่าชดเชยเป็นเงินสด 600 บาท ตามวรรคหนึ่ง จะต้องได้รับความยินยอมจากผู้โดยสารก่อนแล้วเท่านั้น

(4) กรณีล่าช้าเกินกว่า 6 ชั่วโมง สายการบินต้องปฏิบัติต่อผู้โดยสารเช่นเดียวกับมาตรการในการยกเลิกเที่ยวบินตามที่กำหนดในข้อ 5 (ข้อ 4)<sup>154</sup>

4. การยกเลิกเที่ยวบิน หรือการปฏิเสธการขนส่ง สายการบินต้องปฏิบัติต่อผู้โดยสารดังนี้

(1) เสนอให้ผู้โดยสารเลือกระหว่าง

(ก) รับเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใดที่ถูกเรียกเก็บคืนเต็มตามจำนวนที่จ่ายไปสำหรับการเดินทางหรือเฉพาะส่วนที่ยังไม่ได้เดินทางตามวิธีการและภายในระยะเวลาที่กำหนดในข้อ 6 แต่หากสายการบินประสงค์จะชำระเป็น Travel Vouchers หรือสิ่งอื่นแทนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมดังกล่าว จะต้องได้รับความยินยอมจากผู้โดยสารก่อนแล้วเท่านั้น หรือ

(ข) เปลี่ยนแปลงเที่ยวบินเพื่อเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางที่ระบุไว้ในบัตรโดยสารหรือจุดหมายปลายทางอื่นที่ใกล้เคียงกับจุดหมายปลายทางเดิมโดยเร็วที่สุดภายในวันเดียวกัน วันถัดไป หรือวันอื่นตามความสมัครใจของผู้โดยสาร ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความสะดวกของผู้โดยสารและที่นั่งว่างที่สายการบินสามารถจัดให้ได้ โดยสายการบินต้องไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมไม่ว่าในกรณีใด ๆ

<sup>154</sup> ประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทย ในเส้นทางการบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. 2553 ข้อ 4.

แต่หากการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินนั้นมีค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นที่ต่ำกว่าจำนวนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมที่ผู้โดยสารได้ชำระไว้แล้ว สายการบินต้องชำระเงินส่วนต่างคืนให้กับผู้โดยสารตามวิธีการและภายในระยะเวลาที่กำหนดในข้อ 6

ในกรณีที่สายการบินเสนอเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินไปยังสนามบินอื่นที่ใกล้เคียงกับจุดหมายปลายทางเดิม สายการบินจะต้องรับภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางจากสนามบินใหม่ไปยังสนามบินที่เป็นจุดหมายปลายทางเดิมให้แก่ผู้โดยสารด้วย หรือ

(ก) เดินทางโดยการขนส่งทางอื่นที่เหมาะสมเพื่อไปยังจุดหมายปลายทางที่ระบุไว้ในบัตรโดยสาร หรือจุดหมายปลายทางอื่นที่ใกล้เคียงกับจุดหมายปลายทางเดิมตามความประสงค์ของผู้โดยสาร โดยเร็วที่สุด โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมไม่ว่าในกรณีใด ๆ แต่หากค่าเดินทางโดยการขนส่งอื่นต่ำกว่าจำนวนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมที่ผู้โดยสารได้ชำระไว้แล้ว สายการบินต้องชำระส่วนต่างคืนให้กับผู้โดยสารตามวิธีการและภายในระยะเวลาที่กำหนดในข้อ 6

(2) ให้การดูแลผู้โดยสาร ดังนี้

(ก) จัดอาหารและเครื่องดื่มให้แก่ผู้โดยสารตามความเหมาะสมกับระยะเวลาที่รอขึ้นเครื่องบิน โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

(ข) จัดอุปกรณ์ให้แก่ผู้โดยสารเพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารด้วยวิธีการใด ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) เป็นต้น ตามความจำเป็นและเหมาะสม โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

(ค) จัดที่พักแรมให้แก่ผู้โดยสารตั้งแต่ 1 คืน ขึ้นไป ตามความจำเป็นและเหมาะสมในการจัดการขนส่งระหว่างสนามบินและที่พักระหว่างสนามบิน ในกรณีที่เปลี่ยนเที่ยวบินใหม่ที่มีกำหนดเวลาการออกเดินทางล่าช้ากว่ากำหนดเวลาตามตารางการบินเดิมเกินกว่า 1 วัน โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

(3) ชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดจำนวน 1,200 บาท ให้แก่ผู้โดยสารทันทีก่อนที่ผู้โดยสารจะออกเดินทางไปยังจุดหมายปลายทาง เว้นแต่สายการบินพิสูจน์ได้ว่า

(ก) ได้แจ้งข่าวการยกเลิกเที่ยวบินและรายละเอียดเกี่ยวกับทางเลือกในการเดินทางอื่น ๆ ให้ผู้โดยสารทราบก่อนกำหนดวันเวลาเดินทางไม่น้อยกว่า 3 วัน หรือ

(ข) ได้แจ้งข่าวการยกเลิกเที่ยวบินให้ผู้โดยสารทราบก่อนกำหนดวันเวลาเดินทางไม่ถึง 3 วัน ในกรณีที่เที่ยวบินใหม่ที่เปลี่ยนแปลงนั้นจะออกเดินทางก่อนหรือหลังกำหนดวันเวลาเดิมและไปถึงจุดหมายปลายทางที่ระบุในบัตรโดยสารเร็ว หรือช้ากว่ากำหนดวันเวลาเดิมไม่เกิน 3 ชั่วโมง

(ค) การยกเลิกเที่ยวบินนั้นเกิดแต่เหตุสุดวิสัยซึ่งอยู่นอกเหนือการควบคุมของสายการบิน เช่น สถานการณ์ทางการเมือง สภาพอากาศที่มีผลกระทบต่อการบิน การรักษาความปลอดภัย เหตุการณ์ใด ๆ ที่มีหรืออาจมีผลกระทบต่อความปลอดภัยในการทำการบินของอากาศยาน

ยานและผู้โดยสาร เป็นต้น ตลอดจนการนัดหยุดงานหรือการกระทำใด ๆ ของพนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยงานอื่นซึ่งเกี่ยวข้องกับการให้บริการของสายการบินที่มีผลกระทบต่อการบินของสายการบิน

โดยการแจ้งข่าวการยกเลิกเที่ยวบินตาม (ก) และ (ข) ให้สายการบินแจ้งไปยังสถานที่ติดต่อหรือช่องทางการสื่อสารทางอื่นใดที่ผู้โดยสารได้แจ้งไว้กับสายการบินเมื่อทำการสำรองที่นั่งไว้แล้ว ทั้งนี้ การพิสูจน์ว่าสายการบินได้แจ้งข่าวการยกเลิกเที่ยวบินให้ตกเป็นภาระของสายการบิน

ในกรณีที่สายการบินประสงค์จะชำระเป็น Travel Vouchers หรือสิ่งอื่นแทนค่าชดเชยเป็นเงินสด จำนวน 1,200 บาท ตามวรรคหนึ่ง จะต้องได้รับความยินยอมจากผู้โดยสารก่อนแล้วเท่านั้น (ข้อ 5)<sup>155</sup>

5. วิธีปฏิบัติในการคืนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใด หรือเงินส่วนต่าง สายการบินต้องปฏิบัติ ดังนี้

(1) จัดทำแบบในการแสดงความจำนงขอคืนค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใด หรือเงินส่วนต่างตลอดจนจัดไว้ ณ ท่าอากาศยาน บริเวณอาคารผู้โดยสาร (ห้องโดยสารอากาศยาน) และสำนักงานใหญ่หรือสำนักงานสาขาของสายการบิน หรือจัดให้ผู้โดยสารสามารถดาวน์โหลดผ่านทางเว็บไซต์ของสายการบินได้ ทั้งนี้ รายการในแบบแสดงความจำนงอย่างน้อยต้องประกอบด้วย วัน เวลา และเที่ยวบินที่สายการบินปฏิเสธการขนส่ง ยกเลิกเที่ยวบิน หรือทำการบินล่าช้า วิธีการที่ผู้โดยสารชำระค่าโดยสาร เช่น เงินสด บัตรเครดิต เป็นต้น จำนวนเงินค่าโดยสารที่ชำระ ที่อยู่และช่องทางที่สามารถติดต่อได้ รวมทั้งวิธีการรับคืนค่าโดยสารที่เลือก เช่น เงินสด การโอนผ่านบัญชีธนาคาร เช็คธนาคาร เป็นต้น

(2) กำหนดและประกาศให้ผู้โดยสารทราบถึงสถานที่หรือช่องทางที่สามารถยื่นแบบแสดงความจำนงได้ เช่น เคาน์เตอร์ของสายการบิน ณ ท่าอากาศยาน บริเวณอาคารผู้โดยสาร (ห้องโดยสารอากาศยาน) และสำนักงานใหญ่หรือสำนักงานสาขาของสายการบิน หรือยื่นผ่านทางเว็บไซต์ของสายการบิน

(3) คืนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่น หรือเงินส่วนต่างให้แก่ผู้โดยสาร ด้วยวิธีการที่ผู้โดยสารเลือก เช่น เงินสด โอนผ่านบัญชีธนาคาร เช็คธนาคาร เป็นต้น ภายในระยะเวลาที่นับจากวันซึ่งสายการบินได้รับแบบแสดงความจำนงและเอกสารที่จำเป็นครบถ้วนแล้ว ดังนี้

(ก) กรณีผู้โดยสารซื้อบัตรโดยสารด้วยเงินสดต้องดำเนินการคืนให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาไม่เกิน 7 วัน

<sup>155</sup> ประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทย ในเส้นทางการบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. 2553 ข้อ 5.

(ข) กรณีผู้โดยสารซื้อบัตรโดยสารด้วยบัตรเครดิตต้องดำเนินการคืนให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาไม่เกิน 45 วัน (ข้อ 6)

6. การเพิ่มหรือลดชั้นของบริการในเที่ยวบิน สายการบินต้องปฏิบัติ ดังนี้

(1) กรณีที่จัดให้ผู้โดยสารเดินทางในชั้นบริการที่สูงกว่าชั้นบริการที่ระบุไว้ในบัตรโดยสาร สายการบินต้องไม่คิดค่าโดยสาร ค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายอื่นใดเพิ่มเติม

(2) กรณีที่จัดให้ผู้โดยสารเดินทางในชั้นบริการที่ต่ำกว่าชั้นบริการที่ระบุไว้ในบัตรโดยสาร สายการบินต้องคืนเงินส่วนต่างของราคาค่าโดยสารแก่ผู้โดยสารตามวิธีการและภายในระยะเวลาที่กำหนดในข้อ 6 (ข้อ 7)<sup>156</sup>

7. ในกรณีผู้โดยสารเป็นเด็กอายุต่ำกว่า 12 ปี (เดินทางโดยลำพัง) คนพิการหรือบุคคลที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ สายการบินต้องปฏิบัติโดยให้บริการและดูแลเป็นกรณีพิเศษตามหลักปฏิบัติสากลและไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมไม่ว่าในกรณีใด ๆ หากสายการบินได้ปฏิเสธการขนส่งยกเลิกเที่ยวบินหรือทำการบินล่าช้าไม่ว่าเป็นเวลามากน้อยเพียงใด สายการบินต้องให้บริการและดูแลแก่ผู้โดยสารดังกล่าวโดยไม่ชักช้า (ข้อ 8)

8. มาตรการคุ้มครองที่ดีกว่า

ในกรณีที่สายการบินได้กำหนดมาตรการเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารของตนไว้ในระดับที่ดีกว่า และไม่ขัดหรือแย้งกับมาตรการตามประกาศนี้ ให้สายการบินนั้นใช้มาตรการดังกล่าวเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารของตน (ข้อ 9)

9. การร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติของสายการบิน

ผู้โดยสารสามารถร้องเรียนสายการบินซึ่งไม่ปฏิบัติตามประกาศฉบับนี้ มาয়กรรมการบินพลเรือน เลขที่ 71 ซอยงามดูพลี ถนนพระราม 4 แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120 โทรสาร 0 2287 3373 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : [airtravelcomplaint@aviation .go.th](mailto:airtravelcomplaint@aviation.go.th) หรือสายด่วน 1111 โทร 0 2286 3775 (ในเวลาราชการ) เพื่อกรรมการบินพลเรือนจะได้ทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการต่อไป (ข้อ 10)<sup>157</sup>

อย่างไรก็ตาม เมื่อมีการตราพระราชกำหนดการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2558 ให้จัดตั้งสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยขึ้น เรียกโดยย่อว่า “กพท.” และให้ใช้ชื่อเป็นภาษาอังกฤษว่า “The Civil Aviation Authority of Thailand” เรียกโดยย่อว่า “CAAT” เป็น

<sup>156</sup> ประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทย ในเส้นทางการบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. 2553 ข้อ 6-7.

<sup>157</sup> ประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทย ในเส้นทางการบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. 2553 ข้อ 8-10.



หน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณหรือกฎหมายอื่น และมีฐานะเป็นนิติบุคคล จึงทำให้อำนาจและหน้าที่ของกรมการbinพลเรือนส่วนใหญ่ ถูกถ่ายโอนมายังสำนักงานการbinพลเรือนแห่งประเทศไทย ดังนั้น หากมีปัญหาการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิเสธของสายการbin ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนมาได้ที่ สำนักงานการbinพลเรือนแห่งประเทศไทย 333/105 อาคารหลักสี่พลาซ่า ถนนกำแพงเพชร 6 แขวงตลาดบางเขน เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210 รับเรื่องร้องเรียนสายการbin [www.caat.or.th/complaint](http://www.caat.or.th/complaint) คุ้มครองสิทธิผู้โดยสาร และติดตามเรื่องร้องเรียนโทร 02 568 8800 ต่อ 1502

3.3.6 ข้อกำหนดของสำนักงานการbinพลเรือนแห่งประเทศไทย ฉบับที่ 7 ว่าด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการสำหรับคนโดยสารและสมาชิกลูกเรือในสนามบินที่ให้บริการสาธารณะ ตามข้อกำหนดฉบับนี้ได้กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการสำหรับคนโดยสารและสมาชิกลูกเรือในสนามบินที่ให้บริการสาธารณะ ดังนี้

#### 1. คำนิยาม

“สนามบินอนุญาตที่ให้บริการระหว่างประเทศ” หมายความว่า สนามบินอนุญาตที่กำหนดไว้ให้เป็นสนามบินที่รองรับการเข้าและการออกเดินทางระหว่างประเทศ ซึ่งมีการดำเนินพิธีการทางศุลกากรการตรวจคนเข้าเมือง การสาธารณสุข การกักกันพืชและสัตว์ รวมทั้งพิธีการอื่นในทำนองเดียวกันนี้

“สนามบินอนุญาตที่ให้บริการภายในประเทศ” หมายความว่า สนามบินอื่นนอกเหนือจากสนามบินอนุญาตที่ให้บริการระหว่างประเทศ

“บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ” หมายถึง บุคคลใด ๆ ซึ่งความสามารถในการเคลื่อนไหวลดลง เนื่องจากขาดสมรรถภาพทางกายเกี่ยวกับประสาทรับความรู้สึกหรือการเคลื่อนไหวความบกพร่องทางจิตประสาท อายุ ความเจ็บป่วย หรือสาเหตุของการช่วยเหลือตนเองไม่ได้เป็นอย่างอื่นและต้องการการดูแลเป็นพิเศษ

“สิ่งอำนวยความสะดวก” หมายความว่า อุปกรณ์หรือเครื่องมือสำหรับใช้ในการช่วยเหลือคนโดยสารและสมาชิกลูกเรือเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ ทั้งภายในและภายนอกอาคารสถานที่และยานพาหนะ โดยสร้าง ติดตั้ง หรือดัดแปลงให้เป็นส่วนหนึ่งของอาคารสถานที่และยานพาหนะนั้น (ข้อ 3)

2. ผู้ได้รับใบรับรองการดำเนินงานสนามบินสาธารณะซึ่งเป็นสนามบินอนุญาตที่ให้บริการระหว่างประเทศต้องจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการในสนามบินของตนตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

- (1) สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนโดยสารและสัมภาระที่เดินทางผ่าน (Transit)
- (2) กระบวนการเพื่อให้การตรวจสอบสมาชิกลูกเรือ และสัมภาระของสมาชิกลูกเรือ เป็นไปด้วยความรวดเร็ว ทั้งด้านขาเข้าและขาออก
- (3) สิ่งอำนวยความสะดวกในการขึ้นและลงจากอากาศยาน เพื่อลดความคับคั่งและเพิ่มประสิทธิภาพในการขึ้นและลงจากอากาศยานของคนโดยสาร
- (4) ป้ายสัญลักษณ์ในอาคารผู้โดยสารตามรูปแบบที่ผู้อำนวยความสะดวกประกาศกำหนด
- (5) การประชาสัมพันธ์มาตรการหรือบทลงโทษผู้ที่ลักลอบนำเข้าสู่ออกซึ่งยาเสพติด หรือของต้องห้ามหรือต้องจำกัดทางศุลกากร หรือกฎหมาย กฎระเบียบเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยในการบินพลเรือน ผ่านทางสนามบิน
- (6) อุปกรณ์ทางเดินเลื่อนอัตโนมัติ (Walk Way) หรืออุปกรณ์เครื่องจักรกลอื่นที่ช่วยในการเคลื่อนที่ภายในอาคารคนโดยสาร เมื่อมีระยะทางเดินในเส้นตรงที่ไกลเกินกว่า 300 เมตรและ บริการขนส่งคนโดยสารระหว่างอาคาร
- (7) การแสดงข้อมูลเที่ยวบิน ขาเข้า ขาออก ทางออกขึ้นเครื่อง การยกเลิกเที่ยวบิน การล่าช้าการแจ้งเปลี่ยนอาคารคนโดยสารในสถานที่และตำแหน่งที่เหมาะสม พร้อมกับปรับปรุงข้อมูล ให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา โดยให้เรียงลำดับรายการข้อมูลในรูปแบบอย่างน้อย ดังนี้
  - ก. ขาออก  
TIME TO FLIGHT GATE REMARKS
  - ข. ขาเข้า  
TIME FROM LIGHT REMARKS
- (8) ลานจอดรถยนต์ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายว่าด้วยควบคุมอาคารได้ กำหนดไว้ทั้งลานจอดในระยะสั้นและระยะยาว
- (9) ลานจอดและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับอากาศยานที่เพียงพอ เพื่อให้ขึ้นและลง จากอากาศยานเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว ไม่เป็นการกีดขวางอากาศยานลำอื่นที่กำลังเคลื่อนที่ หรือกีดขวางเส้นทางการจราจรบนลานจอด ดังนี้
  - (ก) พื้นที่ลานจอดอากาศยานซึ่งใกล้กับอาคารคนโดยสารมากที่สุด
  - (ข) ลานจอดอากาศยานที่มีระยะทางไกลเพื่อรองรับอากาศยาน
  - (ค) มาตรการให้ความช่วยเหลืออากาศยานในระหว่างปฏิบัติการขึ้นและลงจากอากาศยานเพื่อให้คนโดยสารขึ้นลงได้ด้วยความสะดวกรวดเร็ว

(ง) หลุมจอดอากาศยาน ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องใช้สำหรับการตรวจสอบอากาศยาน ผู้โดยสาร สมาชิกลูกเรือ สัมภาระ เช่น หลุมจอดกรณีฉุกเฉินสำหรับอากาศยานที่ถูกแทรกแซงโดยมิชอบด้วยกฎหมาย

(10) เครื่องมือตรวจค้นซึ่งมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการตรวจค้นคนโดยสารและสัมภาระ ตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยประกาศกำหนดเป็นอย่างน้อย รวมทั้ง จัดให้มีพื้นที่สำหรับการตรวจค้นในวิธีการตรวจค้นเป็นการเฉพาะบุคคล (Private Search) เพื่อให้ไม่ให้อากาศยานด้านขาออกล่าช้า

(11) ช่องทางสำหรับการตรวจปล่อยคนโดยสารที่เพียงพอทั้งขาเข้าและขาออก รวมทั้ง จัดให้มีช่องทางควบคุมเฉพาะสำหรับคนโดยสารที่มีปัญหา เพื่อไม่ให้กระทบต่อความคล่องตัวของคนโดยสารส่วนใหญ่

(12) พื้นที่สำหรับรับสัมภาระของคนโดยสารเพื่อให้สะดวกต่อการจำแนก รวมทั้งใช้ระบบสายพานลำเลียงในการเคลื่อนย้ายสัมภาระ

(13) รถเข็นสัมภาระในจำนวนที่เพียงพอต่อปริมาณของคนโดยสารทั้งขาเข้าและขาออก รวมทั้งจัดเก็บให้เป็นระเบียบเรียบร้อยเพื่อไม่ให้กีดขวาง

(14) สถานที่บริการรับฝากสัมภาระ และกระบวนการควบคุมดูแลที่เหมาะสมและสอดคล้องกับมาตรการรักษาความปลอดภัย

(15) สถานที่จัดเก็บรักษาทรัพย์สินหาย สัมภาระที่ไม่มีผู้มารับ (Unclaimed Baggage) สัมภาระที่ไม่มีผู้ดูแล (Unidentified Baggage) สัมภาระที่จัดการผิดพลาด (Mishandled Baggage) ในกรณีที่ไม่สามารถส่งคืนแก่ผู้เป็นเจ้าของได้ และให้มีกระบวนการรักษาความปลอดภัย การป้องกันการสูญหายหรือเสียหาย การส่งคืนเจ้าของ หรือวิธีการอื่นที่เหมาะสมในกรณีที่ไม่มีผู้มารับคืน

(16) การบริหารจัดการเพื่อไม่ให้บุคคลซึ่งไม่ใช่คนโดยสารกีดขวางเส้นทางเดินของคนโดยสารทั้งขาเข้าและขาออก

(17) การบริหารจัดการสถานที่ตั้งร้านค้าไม่ให้กีดขวางเส้นทางเดินของคนโดยสาร

(18) สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการปฐมพยาบาลเบื้องต้น บุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรมทางการแพทย์ประจำ ณ สนามบิน และกระบวนการส่งต่อผู้ป่วยหนักเข้ารับการรักษาพยาบาล

(19) ประกาศเวลาการให้บริการของสนามบินและเวลาการให้บริการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับพิธีการเข้าออกประเทศในเอกสารแถลงข่าวการบิน

(20) สิ่งอำนวยความสะดวกไว้สำหรับบริการดูแลเด็กทารก และป้ายสัญลักษณ์แสดงอย่างชัดเจน

(21) สื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับประเภทและอัตราค่าบริการการขนส่งสาธารณะสำหรับภาคพื้นให้แก่คน โดยสารอย่างครบถ้วน รวมทั้งปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันตลอดเวลา

(22) บริการแลกเปลี่ยนเงินตราเงินแต่มีหลักฐานปรากฏชัดว่าผู้ประกอบการแลกเปลี่ยนเงินตราไม่สามารถมาให้บริการ ณ เวลานั้นได้

(23) สิ่งอำนวยความสะดวก บริการ และบุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรมในการช่วยเหลือบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ ตลอดจนการบำรุงรักษาสิ่งอำนวยความสะดวกนั้นตามหลักเกณฑ์และวิธีการตามกฎหมายว่าด้วยส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนพิการ และกฎหมายว่าด้วยควบคุมอาคารในกรณีที่ได้รับใบรับรองการดำเนินงานสนามบินสาธารณะมีการวางแผนเพื่อเพิ่มเติม แก้ไขปรับปรุง บำรุงรักษาและออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกตลอดจนการไหลเวียน (Flow) ของคนโดยสารภายในสนามบินให้มีประสิทธิภาพและสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ให้จัดประชุมร่วมเพื่อแลกเปลี่ยนหรือแบ่งปันข้อมูลระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น พนักงานเจ้าหน้าที่ ผู้ดำเนินการเดินอากาศ ผู้ประกอบการในสนามบิน (ข้อ 4)

3. ผู้ได้รับใบรับรองการดำเนินงานสนามบินสาธารณะซึ่งเป็นสนามบินอนุญาตที่ให้บริการภายในประเทศต้องจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการในสนามบินของตนตามหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

(1) พื้นที่สำหรับรับสัมภาระของคนโดยสารเพื่อให้สะดวกต่อการจำแนก โดยจะใช้ระบบสายพานลำเลียงในการเคลื่อนย้ายสัมภาระร่วมด้วยก็ได้

(2) กระบวนการส่งต่อผู้ป่วยเข้ารับการรักษาพยาบาลให้นำความในข้อ 4 (4) (5) (7) (8) (10) (13) (15) (16) (17) (19) (20) (21) และ (23) และข้อ 4 วรรคสอง มาใช้บังคับโดยอนุโลม (ข้อ 5)

4. ผู้ได้รับใบรับรองการดำเนินงานสนามบินสาธารณะต้องจัดทำคู่มือสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการในเรื่องดังต่อไปนี้ ยื่นให้ผู้อำนวยความสะดวกรับรอง (1) กรณีสนามบินอนุญาตที่ให้บริการระหว่างประเทศตามข้อ 4 (1) (2) (3) (9) (14) (15) และ (18) (2) กรณีสนามบินอนุญาตที่ให้บริการภายในประเทศตามข้อ 4 (15) และข้อ 5 (2)

เมื่อผู้อำนวยความสะดวกได้รับคู่มือตามวรรคหนึ่งแล้วให้ตรวจสอบความพร้อมของสถานที่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากร ตลอดจนการปฏิบัติตามคู่มือ และเมื่อตรวจสอบแล้วเห็นว่ามีความสอดคล้องตามข้อกำหนดนี้แล้ว และผู้ได้รับใบรับรองการดำเนินงานสนามบินสาธารณะสามารถปฏิบัติตามคู่มือได้จริงให้ผู้อำนวยความสะดวกรับรองคู่มือ

ถ้าผู้ได้รับใบรับรองการดำเนินงานสนามบินสาธารณะมีการเพิ่มเติม แก้ไข ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและส่งผลเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญของคู่มือ หรือ ได้มีการทบทวนคู่มือตามวรรคสองให้เป็นปัจจุบัน ให้เสนอคู่มือให้ผู้อำนวยความสะดวกก่อนนำมาใช้งาน (ข้อ 6)<sup>158</sup>

### 3.3.7 คำวินิจฉัยของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ (กสม.)

คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติได้มีแนวคำวินิจฉัยที่เกี่ยวข้องกับการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการซึ่งเดินทางโดยสายการบิน สรุปลงสาระสำคัญ ดังนี้

#### กสม. 1

รายงานผลการตรวจสอบ

การละเมิดสิทธิมนุษยชน

คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

วันที่ 31 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2561

รายงานผลการตรวจสอบที่ 312 – 313/2561

เรื่อง สิทธิคนพิการ กรณีกล่าวอ้างว่าสายการบินเลือกปฏิบัติกับผู้โดยสารด้วยเหตุแห่งความพิการ

ผู้ร้อง

คำร้องที่ 64/2560 คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติเห็นสมควรให้มีการตรวจสอบ

ผู้ถูกร้อง

คำร้องที่ 488/2560 นางสาวเสาวลักษณ์ ทองก๊วย ที่ 1 ผู้ร้อง

นายสุภวัฒน์ เสมอภาค ที่ 2

บริษัท สายการบิน นกแอร์ จำกัด (มหาชน) ผู้ถูกร้อง

#### 1. ความเป็นมา

คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ในคราวประชุมด้านการคุ้มครองและมาตรฐานการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน ครั้งที่ 3/2560 เมื่อวันที่ 24 มกราคม 2560 พิจารณากรณีที่ปรากฏเป็นข่าวในสื่อมวลชน มีผู้เขียนข้อความลงในสื่อสังคมออนไลน์เฟซบุ๊ก (Facebook) กล่าวอ้างว่าผู้เขียนและสามีที่ป่วยเป็นอัมพาตได้ใช้บริการสายการบินนกแอร์เดินทางในเส้นทางเชียงใหม่ – ดอนเมือง เมื่อถึงปลายทาง ณ อากาศยานนานาชาติดอนเมือง ปรากฏว่า เครื่องบินทำการจอดในบริเวณที่ไม่มีสะพานเทียบเครื่องบิน ประกอบกับไม่มีเครื่องมือหรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับ

<sup>158</sup> ข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ฉบับที่ 7 ว่าด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการสำหรับคนโดยสารและสมาชิกลูกเรือในสนามบินที่ให้บริการสาธารณะ ข้อ 3 – 6.

ผู้โดยสารที่ป่วยเป็นอัมพาตที่นั่งบนเก้าอี้รถเข็น (wheelchair) จึงต้องช่วยกันยกสามีสื่อที่นั้งอยู่บนเก้าอี้รถเข็นลงจากเครื่องบินเพื่อไปยังรถยนต์ที่จอดรอรับอยู่ โดยเห็นว่า วิธีการดังกล่าวมีความปลอดภัยสูงกว่าวิธีการที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (flight attendant) เสนอให้บุคคลเพียงคนเดียวอุ้มยกลงจากเครื่องบิน พร้อมทั้งแนะนำให้มรดอำนวยการความสะดวกสำหรับผู้โดยสารซึ่งใช้เก้าอี้รถเข็นโดยเฉพาะแก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแจ้งว่า บริษัท สายการบิน นกแอร์ จำกัด มีนโยบายไม่รับผู้โดยสารที่เดินไม่ได้เพราะไม่มีอุปกรณ์ช่วยเหลือ คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติพิจารณาแล้วเห็นว่า กรณีดังกล่าวอาจเป็นการเลือกปฏิบัติต่อผู้โดยสารด้วยเหตุแห่งความพิการ จึงมีมติเห็นสมควรให้มีการตรวจสอบเป็นคำร้องที่ 64/2560 ลงวันที่ 31 มกราคม 2560

ต่อมาผู้ร้องทั้งสองได้ร้องเรียนต่อคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ตามคำร้องที่ 488/2560 ลงวันที่ 12 ตุลาคม 2560 กล่าวอ้างว่า ผู้ร้องทั้งสองซึ่งเป็นคนพิการ พร้อมด้วยผู้ร่วมเดินทาง (escort/accompany) รวม 8 คน ได้จองบัตรโดยสารเครื่องบินสายการบินผู้ถูกร้องไป – กลับ กรุงเทพฯ – เชียงใหม่ เดินทางต่อไปยังจังหวัดแม่ฮ่องสอนเพื่อเป็นวิทยากรอบรมการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการส่วนบุคคล โดยได้รับการสนับสนุนจากกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ขาไปเดินทางจากท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองไปยังท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ เที่ยวบินที่ DD8312 ในวันที่ 6 ตุลาคม 2560 เมื่อผู้ร้องที่ 1 ไปแสดงตนเพื่อขึ้นเครื่อง (check in) ปรากฏว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของผู้ถูกร้องแจ้งว่า ผู้ถูกร้องไม่อนุญาตให้ผู้ร้องที่ 1 เดินทางโดยไม่มีผู้ร่วมเดินทาง (escort/accompany) ด้วย และแจ้งให้รอผลการพิจารณาของพนักงานขับเครื่องบินของผู้ถูกร้องว่าจะอนุญาตให้เดินทางหรือไม่ ในที่สุดพนักงานขับเครื่องบินมีความเห็นไม่ให้ผู้ร้องที่ 1 เดินทางในเที่ยวบินดังกล่าว ในเวลาต่อมา ผู้ร้องที่ 2 ถูกปฏิเสธการเดินทางด้วยเหตุผลเดียวกันกับผู้ร้องที่ 1 ทำให้ผู้ร้องทั้งสองต้องซื้อบัตรโดยสารของสายการบินแอร์เอเชีย ซึ่งยินดีให้บริการแก่ผู้ร้องทั้งสองและอนุญาตให้เดินทางได้โดยไม่มีเงื่อนไขใด ๆ ส่วนการเดินทางกลับในวันที่ 8 ตุลาคม 2560 นั้น ผู้ร้องทั้งสองและคณะได้แสดงตนเพื่อขึ้นเครื่อง (check in) ณ ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ จึงทราบว่า ผู้ถูกร้องได้ทำการคืนเงินค่าโดยสาร (refund) ให้ผู้ร้องที่ 1 ทั้งขาไปและขากลับ ผู้ร้องที่ 1 จึงต้องซื้อบัตรโดยสารของสายการบินผู้ถูกร้องใหม่ ส่วนผู้ร้องที่ 2 ได้รับคืนเงิน (refund) เฉพาะค่าโดยสารขาไป แต่ผู้ร่วมเดินทาง (escort/accompany) กับผู้ร้องที่ 2 ไม่ได้รับคืน ส่วนบัตรโดยสารขากลับทั้งของผู้ร้องที่ 2 และผู้ร่วมเดินทางกับผู้ร้องที่ 2 ยังได้รับการคงไว้ โดยพนักงานของผู้ถูกร้องอนุญาตให้ผู้ร้องทั้งสองเดินทางกลับมายังท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ทั้งนี้ การบริการในเที่ยวบินขากลับมีความแตกต่างจากเที่ยวบินขาไปโดยสิ้นเชิง โดยมีการบริการอย่างครบครัน ผู้ร้องทั้งสองเห็นว่า

การกระทำดังกล่าวเป็นกรณีที่ผู้ถูกร้องเลือกปฏิบัติต่อผู้ร้องทั้งสองด้วยเหตุแห่งความพิการอันเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน จึงขอให้ตรวจสอบ

เนื่องจากกรณีทั้งสองเป็นเรื่องเกี่ยวกับสิทธิคนพิการซึ่งเป็นประเด็นเดียวกัน คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติในคราวประชุมครั้งที่ 42/2560 เมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2560 จึงมีมติให้นำมาพิจารณารวมกัน

## 2. การพิจารณาคำร้องเบื้องต้น

คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติพิจารณาจากข้อเท็จจริงเบื้องต้นแล้วเห็นว่า พฤติการณ์ตามผู้ร้องกล่าวอ้างเป็นกรณีเกี่ยวกับสิทธิคนพิการ ซึ่งอยู่ในอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ตามพระราชบัญญัติคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 15

## 3. การตรวจสอบ

คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติมอบหมายให้คณะอนุกรรมการด้านสิทธิผู้สูงอายุ ผู้พิการ และการสาธารณสุข ดำเนินการตรวจสอบตามพระราชบัญญัติคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และระเบียบคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการในการตรวจสอบการละเมิดสิทธิมนุษยชน พ.ศ. 2558 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ต่อมาคณะอนุกรรมการด้านสิทธิผู้สูงอายุ ผู้พิการ และการสาธารณสุข สิ้นสุดวาระลงในวันที่ 13 ธันวาคม 2560 อันเป็นวันที่พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. 2560 มีผลใช้บังคับ ตามคำสั่งคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ที่ 26/2560 ลงวันที่ 15 กันยายน 2560 พนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. 2560 จึงได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปตามหน้าที่และอำนาจที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. 2560 โดยพิจารณาประกอบการตรวจสอบ ดังนี้

### 3.1 การชี้แจงและพยานหลักฐานจากฝ่ายผู้ร้อง

ผู้ร้องทั้งสองชี้แจงข้อเท็จจริงต่อคณะอนุกรรมการด้านสิทธิผู้สูงอายุ ผู้พิการ และการสาธารณสุข เมื่อวันที่ 13 พฤศจิกายน 2560 โดยผู้ร้องที่ 1 ชี้แจงสรุปความได้ว่า ผู้ร้องทั้งสองเป็นผู้มีความบกพร่องทางร่างกาย มีความประสงค์จะเดินทางไปจังหวัดเชียงใหม่กับคณะเดินทางรวม 8 คน โดยใช้บริการของผู้ถูกร้อง จึงได้จองบัตรโดยสารเครื่องบินไป – กลับ กรุงเทพฯ – เชียงใหม่ กับสายการบินผู้ถูกร้อง เมื่อถึงวันเดินทางจึงได้แสดงตนเพื่อการขึ้นเครื่อง (check in) แต่เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องสอบถามผู้ร้องทั้งสองด้วยคำถามที่ไม่เหมาะสม ลดทอนคุณค่าความเป็นมนุษย์ ในทำนองคุกคามว่า “เดินได้ไหมคะ ถ้าเดินไม่ได้ นกแอร์ไม่มีนโยบายให้ผู้โดยสารที่เดินไม่ได้ขึ้นเครื่อง”

และ “รับรองได้ใหม่อีก 6 คน จะอุ้ม” เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องให้รอที่เคาท์เตอร์เป็นเวลานาน เพื่อรอให้พนักงานขับเครื่องบินตัดสินใจ และท้ายที่สุดก็ไม่อนุญาตขึ้นเครื่อง โดยอ้างเหตุผลว่า หากคนพิการเดินทางคนเดียวจะไม่สามารถเดินทางได้ ทำให้ผู้ร้องที่ 1 ต้องไปรอรับกระเป๋าเดินทางที่ส่งขึ้นเครื่องบินไปแล้วคืน หลังจากนั้นจึงได้ทำการขอคืนค่าโดยสาร (refund) ผู้ร้องที่ 1 เข้าใจว่าผู้ถูกร้องยกเลิกบัตรโดยสารและคืนค่าโดยสารให้เฉพาะเขาไปเท่านั้น แต่ปรากฏว่า ผู้ถูกร้องยกเลิกบัตรโดยสารทั้งขาไปและกลับ โดยไม่แจ้งให้ผู้ร้องที่ 1 ซึ่งเป็นผู้โดยสารทราบ ถือได้ว่าเป็นการละเมิดสิทธิผู้โดยสารอย่างร้ายแรง หลังจากนั้น ผู้ร้องที่ 1 ได้ไปซื้อบัตรโดยสารกับสายการบินแอร์เอเชีย ซึ่งยินดีให้ผู้ร้องที่ 1 เดินทางได้ เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องได้เดินทางมาสอบถามเจ้าหน้าที่สายการบินแอร์เอเชียว่า “ทำไมให้ขึ้นเครื่องได้” เจ้าหน้าที่สายการบินแอร์เอเชียตอบว่า “ประเมินแล้วขึ้นเครื่องได้”

จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทำให้ผู้ร้องทั้งสองไม่สามารถเดินทางไปเป็นวิทยากรที่จังหวัดแม่ฮ่องสอนได้ทันตามกำหนดนัดหมาย ต้องเลื่อนการเดินทางที่ยาวบินของสายการบินบางกอกแอร์เวย์ที่จะเดินทางจากจังหวัดเชียงใหม่ไปจังหวัดแม่ฮ่องสอน จากวันที่ 6 ตุลาคม 2560 เป็นวันที่ 7 ตุลาคม 2560 โดยพักค้างคืนที่จังหวัดเชียงใหม่เพื่อเดินทางต่อไปในวันรุ่งขึ้น และพบว่า แม้เครื่องบินของสายการบินบางกอกแอร์เวย์จะเป็นเครื่องบินขนาดเล็ก ก็ไม่มีปัญหาในการรับผู้โดยสารที่เป็นคนพิการทางการเคลื่อนไหวแต่อย่างใด

ส่วนกรณีที่พนักงานผู้ถูกร้องถูกลงโทษตัดเงินเดือนนั้น ไม่ใช่วัตถุประสงค์ของการร้องเรียนครั้งนี้ เพราะสาเหตุทั้งหมดเกิดจากระบบของผู้ถูกร้องซึ่งมีพนักงานเป็นจำนวนน้อยและไม่ได้รับการอบรมอย่างเพียงพอ เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2560 ผู้ร้องที่ 1 ขอเข้าพบกรรมการบริหารของผู้ถูกร้อง เพื่อให้ผู้ถูกร้องปรับเปลี่ยนแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสมทำให้ทราบว่า ในส่วนของผู้ร่วมเดินทาง (escort/accompany) กับผู้ร้องที่ 2 ซึ่งไม่ได้เดินทางขาไปกับสายการบิน ผู้ถูกร้องไม่สามารถคืนค่าโดยสารได้ เนื่องจากสายการบินไม่ได้ปฏิเสธการบินและเป็นปัญหาเกี่ยวกับนโยบายที่คืนค่าโดยสาร (refund) ให้เฉพาะคนพิการ แต่ไม่ได้พิจารณาว่าผู้ร่วมเดินทางกับคนพิการจะต้องดูแลคนพิการในการเดินทางด้วย นอกจากนี้ ตามพระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497 ซึ่งอยู่ระหว่างการปรับปรุงการเข้าถึงของบุคคลต่าง ๆ รวมทั้งการให้บริการควรคำนึงถึงสุขภาพของผู้โดยสารเป็นหลัก แม้ว่าจะเป็นสายการบินต้นทุนต่ำ ก็ไม่ควรนำมาใช้เป็นข้ออ้าง ทั้งนี้ ในส่วนของภาคธุรกิจ หากมีการใส่ใจคนพิการและผู้สูงอายุ จะสามารถขยายธุรกิจไปยังครอบครัวของบุคคลเหล่านี้ได้ โดยหาวิธีการจัดการที่เหมาะสมและนำหลักการ Universal Design มาปรับใช้

ผู้ร้องที่ 2 ซึ่งแจ้งสรุปความได้ว่า ประเด็นปัญหาตามคำร้องเป็นเรื่องนโยบายและความไม่เข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ โดยเมื่อวันที่ 6 ตุลาคม 2560 ผู้ร้องที่ 2 ได้แสดงตนเพื่อการ



ขึ้นเครื่อง (check in) เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องได้สอบถามว่า “มาคนเดียวใช่ไหม เดินได้หรือไม่” จึงตอบไปว่า “เดินไม่ได้และใช้รถเข็นไฟฟ้า และจองบัตรโดยสารเป็นกลุ่มซึ่งมีบางคนเข้าไปแล้ว” เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องขอตรวจสอบข้อมูล และแจ้งว่ามีผู้โดยสารที่เป็นคนพิการนั่งเก้าอี้รถเข็นคนหนึ่ง แสดงตนเพื่อการขึ้นเครื่อง (check in) แล้ว และสอบถามอีกครั้งว่า “เดินไม่ได้แล้วจะให้ทางสายการบินทำอะไร” ผู้ร้องที่ 2 อธิบายว่าต้องการให้นำเก้าอี้รถเข็นในห้องโดยสาร (cabin wheelchair) มาเปลี่ยน เพื่อนำผู้ร้องที่ 2 เข้าไปในตัวเครื่อง ซึ่งขั้นตอนการช่วยเหลือต้องการเพียงให้ซ้อนใต้หัวเข่าและยกตัวผู้ร้องที่ 2 เพื่อเปลี่ยนเก้าอี้ แต่เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องไม่รับฟังและแจ้งให้รอโดยขอประสานงานกับพนักงานขับเครื่องบินก่อน แต่การประสานคล้ายกับการพิจารณาว่ากรณีนี้เป็นลักษณะฉุกเฉิน ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ สุดท้ายพนักงานขับเครื่องบินไม่อนุญาตให้ขึ้นเครื่องบิน และต่อมาทราบว่า ผู้ร้องที่ 1 ก็ไม่ได้รับอนุญาตให้ขึ้นเครื่องบินเช่นเดียวกัน นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องได้สอบถามเรื่องการคืนค่าโดยสาร (refund) และแจ้งว่าผู้โดยสารจะต้องแจ้งสายการบินล่วงหน้า 48 ชั่วโมง แล้วสอบถามอีกครั้งว่า “ได้แจ้งสายการบินก่อน 48 ชั่วโมงหรือไม่” จึงได้ตอบว่า “หน่วยงานราชการจองตัวเครื่องบินให้ จึงไม่ทราบว่ามีการแจ้งหรือไม่” นอกจากนี้ยังถามว่า “ขณะที่เดินทางไปด้วยมีผู้ช่วยยกหรือไม่” จึงตอบไปว่า “เป็นเจ้าหน้าที่ระดับสูงจึงไม่สามารถให้ช่วยยกได้ ขอให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินผู้ถูกร้องช่วยยกได้หรือไม่” แต่เจ้าหน้าที่แจ้งว่าเนื่องจากไม่ได้แจ้งล่วงหน้าจึงไม่สามารถเตรียมการใด ๆ ได้ และถามว่า “ผู้ที่มาด้วยเป็นญาติหรือไม่ หากไม่ใช่ญาติ ไม่สามารถเดินทางได้” ต่อมาภายหลังผู้ร้องที่ 2 ได้ซื้อบัตรโดยสารของสายการบินแอร์เอเชียซึ่งสามารถเดินทางได้และนำเก้าอี้รถเข็นคนพิการในห้องโดยสาร (cabin wheelchair) มาเปลี่ยนให้ ผู้ร้องที่ 2 มีความประสงค์ให้มีการวางมาตรฐานเรื่องคุณภาพและขีดความสามารถในการให้บริการ กรณีคนพิการที่ใช้รถเข็นไฟฟ้าซึ่งต้องใช้แบตเตอรี่ (battery) ก่อนข้างมีปัญหาหากสายการบินไม่สามารถให้บริการได้เนื่องจากไม่สามารถนำแบตเตอรี่ขึ้นเครื่องได้ จึงขอเสนอให้หน่วยงานที่รับผิดชอบสถานที่เป็นผู้อำนวยความสะดวก โดยเก็บค่าใช้จ่ายจากสายการบินร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สายการบินให้บริการผู้โดยสารได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ อย่างน้อยต้องให้บริการคนพิการมีและเข้าถึงสิทธิขั้นพื้นฐานได้

### 3.2 การชี้แจงและพยานหลักฐานจากฝ่ายผู้ถูกร้อง

3.2.1 ผู้ถูกร้องชี้แจงข้อเท็จจริงในกรณีคำร้องที่ 64/2560 ตามหนังสือที่ SYO 14/2560 ลงวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2560 สรุปความได้ว่า ในกรณีที่เครื่องบินทำการจอดบริเวณระยะไกลที่ไม่มีสะพานเทียบเครื่องบิน (jet bridge) หรือลงจอด ณ ท่าอากาศยานที่ไม่มีสะพานเทียบเครื่องบิน ผู้ถูกร้องจะจัดเจ้าหน้าที่พิเศษคอยให้ความช่วยเหลือเพิ่มเติมแก่ผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษรวมทั้งในขณะขึ้นลงบันได ซึ่งเจ้าหน้าที่จะปฏิบัติตามความประสงค์ของผู้โดยสาร โดยคำนึงถึง

ความปลอดภัยของผู้โดยสารเป็นสำคัญ เนื่องจากผู้ถูกรัง ไม่มีบริการไฮดรอลิกลิฟท์ (hydraulic lift) สำหรับอำนวยความสะดวก ทำให้ผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษต้องขึ้นหรือลงจากเครื่องบินโดยใช้บันได ทั้งนี้ ผู้ถูกรังยินดีให้บริการแก่ผู้โดยสารทุกท่านอย่างเต็มความสามารถ โดยไม่มีนโยบายเลือกปฏิบัติแต่อย่างใด และมีนโยบายให้บริการแก่ผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษในทุกเที่ยวบิน โดยพิจารณาผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษออกเป็น 2 ระดับ คือ ผู้โดยสารที่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ และผู้โดยสารที่ไม่สามารถเดินทางโดยลำพัง โดยมีเงื่อนไขการให้บริการ ดังนี้

(1) กรณีผู้โดยสารที่สามารถช่วยเหลือตนเองและเดินทางคนเดียวได้ โดยเปิดรับจองบัตรโดยสารและการแสดงตนเพื่อขึ้นเครื่อง (check in) หากจำเป็นต้องใช้รถเข็น ผู้ถูกรังจะจัดเตรียมให้และจะเข็นไปส่งหน้าประตูเครื่องบินให้ผู้โดยสารเดินเข้าเครื่องบินด้วยตนเอง ทั้งนี้ หากต้องการบริการรถเข็น ต้องแจ้งให้ทราบขณะทำการจองบัตรโดยสาร หรือแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 48 ชั่วโมง ก่อนเวลาเดินทาง มิฉะนั้นผู้ถูกรังจะไม่รับผิดชอบในความไม่สะดวกหรือความเสียหายทุกประการ

(2) กรณีผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางโดยลำพัง ผู้โดยสารจะต้องมีผู้ร่วมเดินทางด้วย โดยผู้ร่วมเดินทางมีหน้าที่ช่วยเหลือผู้โดยสารตลอดการขึ้นและลงเครื่องบินและในระหว่างเที่ยวบิน ทั้งนี้ ผู้โดยสารต้องแจ้งให้ทราบถึงความต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษขณะทำการจองบัตรโดยสารหรือแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 48 ชั่วโมง ก่อนเวลาเดินทาง และต้องแจ้งชื่อผู้โดยสารซึ่งจะเป็นผู้ร่วมเดินทาง (escort/accompany) รวมทั้งผู้ร่วมเดินทางต้องเคียงข้างไปในเที่ยวบินเดียวกัน มิฉะนั้นผู้ถูกรังขอสงวนสิทธิ์ที่จะปฏิเสธไม่ให้ผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษขึ้นเครื่อง โดยผู้ถูกรังยินดีคืนค่าโดยสารในกรณีดังกล่าว ดังนี้

- ชนิดเที่ยวบิน B738 ผู้โดยสารที่เดินทางได้โดยลำพังจำนวนสูงสุดต่อเที่ยวบิน (ขึ้นอยู่กับจำนวนลูกเรือต่อเที่ยวบิน) คือ 4 ท่าน

- ชนิดเที่ยวบิน Q400 ผู้โดยสารที่เดินทางได้โดยลำพังจำนวนสูงสุดต่อเที่ยวบิน (ขึ้นอยู่กับจำนวนลูกเรือต่อเที่ยวบิน) คือ 2 ท่าน

- ชนิดเที่ยวบิน ATR ผู้โดยสารที่เดินทางได้โดยลำพังจำนวนสูงสุดต่อเที่ยวบิน (ขึ้นอยู่กับจำนวนลูกเรือต่อเที่ยวบิน) คือ 2 ท่าน

ส่วนผู้โดยสารที่ไม่สามารถเดินทางโดยลำพัง จำนวนสูงสุดต่อเที่ยวบิน (เดินทางพร้อมผู้ร่วมเดินทาง) คือ ไม่มากกว่าจำนวนผู้ร่วมเดินทางที่พร้อมจะช่วยเหลือ กรณีเกิดเหตุฉุกเฉินทั้งเที่ยวบิน B78 เที่ยวบิน Q400 และเที่ยวบิน ATR

สำหรับผู้โดยสารซึ่งเป็นผู้บกพร่องทางการมองเห็นหรือผู้บกพร่องทางการได้ยินนั้นสามารถเดินทางโดยลำพัง และไม่นับรวมเป็นผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษที่เดินทางโดยลำพัง

(3) ผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ จำกัดจำนวนผู้โดยสาร 1 คนต่อ 1 แถวที่นั่งเท่านั้น และจำกัดจำนวนต่อเที่ยวบิน เพื่อปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านความปลอดภัย

3.2.2 ผู้ถูกร้องชี้แจงข้อเท็จจริงตามคำร้องที่ 488/2560 เมื่อวันที่ 25 ตุลาคม 2560 สรุปความได้ว่า เหตุผลที่เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องต้องสอบถามผู้โดยสารหรือผู้ติดตามว่ามีญาติหรือผู้ร่วมเดินทางหรือไม่ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมที่จะอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสาร ปัญหาที่เกิดขึ้นอาจจะเป็นเพราะพนักงานใช้คำพูดที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม ผู้ถูกร้องขอรับไปแก้ไข เหตุผลอีกประการหนึ่ง คือ ด้านความปลอดภัยของผู้โดยสารในการจัดเตรียมที่นั่ง เนื่องจากสถิติการให้บริการของสายการบินทั้งขาเข้าและขาออกจากสนามบินนานาชาติดอนเมืองในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา มีผู้โดยสารที่ใช้รถเข็นเดือนละกว่า 3,000 ราย โดยมีทั้งผู้โดยสารที่เป็นผู้สูงอายุ ผู้โดยสารทั่วไปที่แจ้งความประสงค์ และคนพิการ สำหรับกรณีตามข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นน้อย แต่ผู้ถูกร้องไม่ได้เพิกเฉย ทั้งนี้ ตามระเบียบผู้โดยสารจะต้องแจ้งความประสงค์ขอใช้รถเข็นล่วงหน้าภายใน 48 ชั่วโมง แต่หากแจ้งล่วงหน้าไม่ถึง 48 ชั่วโมง ก็มีใ้ว่าผู้ถูกร้องจะไม่ดูแลจากการสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการได้รับแจ้งว่าผู้โดยสารไม่ให้ความร่วมมือ อาจจะเป็นเพราะคำถามแรกที่เจ้าหน้าที่สอบถามไป ทำให้ผู้โดยสารเกิดความไม่สบายใจหรือไม่พอใจ

ส่วนกรณีที่มีการยกเลิกบัตรโดยสารจากกลับของผู้ร้องที่ 1 ผู้ถูกร้องแจ้งว่าจะคืนค่าโดยสารทั้งขาไปและขากลับให้ ซึ่งผู้ร้องที่ 1 ได้ลงลายมือชื่อรับทราบแล้ว ส่วนกรณีของผู้ร้องที่ 2 ไม่ได้รับรายงานว่าขอคืนค่าโดยสาร และท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่แจ้งว่าผู้ร้องที่ 2 ได้ร่วมเดินทางตามปกติ ในกรณีทั่วไปหากผู้โดยสารท่านหนึ่งไม่ได้เดินทางและผู้โดยสารท่านอื่นที่เดินทางด้วยประสงค์จะขอยกเลิกการเดินทาง ผู้ถูกร้องยินดีให้ยกเลิกการเดินทาง ส่วนการคืนค่าโดยสารนั้นจะไม่สามารถคืนเงินสดให้ได้ทันที เพราะบางท่านชำระผ่านบัตรเครดิต จะทำการคืนเงินกลับเข้าบัตรเครดิต โดยแจ้งให้ผู้โดยสารทราบว่าคืนภายในกี่วันทำการ

ผู้ถูกร้องปฏิบัติตามข้อบังคับทั้งในระดับประเทศ ระหว่างประเทศ และที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ในส่วนของเงื่อนไขและมาตรฐานต่าง ๆ ในการรับผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษได้แจ้งให้ผู้โดยสารทราบในเว็บไซต์ของผู้ถูกร้องอย่างชัดเจน โดยแบ่งผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) ผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือ หมายความว่า ผู้โดยสารท่านนั้นจะต้องช่วยเหลือตัวเองได้ในขณะเดินทาง สามารถขึ้น – ลงเครื่องบินเองได้ และมีพนักงานคอยให้

ความดูแล 2) ผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ หมายความว่า ผู้โดยสารท่านนั้นอาจจะช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ในการขึ้น – ลงเครื่องบิน และมีผู้ร่วมเดินทางเพื่อคอยช่วยเหลือในระหว่างการเดินทาง ผู้โดยสารจะต้องแจ้งล่วงหน้า 48 ชั่วโมง เพื่อเตรียมการเกี่ยวกับการกำหนดที่นั่ง (seat assignment) อย่างไรก็ตาม ข้อกำหนดของมาตรฐาน ICAO (The International Civil Aviation Organization) กำหนดว่า แม้ไม่มีการแจ้งล่วงหน้า สายการบินก็ต้องช่วยเหลือผู้โดยสารให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้

ส่วนการใช้อุปกรณ์ที่ช่วยยกคนพิการที่ใช้เก้าอี้รถเข็นขึ้น – ลงจากเครื่องบิน (hydraulic lift) นั้น เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการใช้แต่ละครั้งมีราคาสูงและแต่ละสนามบินมีอัตราแตกต่างกัน เช่น ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองมีค่าใช้จ่าย 2,300 บาทต่อครั้ง (ไม่รวมภาษี) และต้องแจ้งล่วงหน้า ซึ่งการให้บริการแต่ละครั้งใช้เวลาประมาณ 30 นาที นอกจากนี้ หากเป็นเครื่องบินลำเล็ก อุปกรณ์ดังกล่าวจะใช้ไม่ได้ ต้องใช้วิธีอุ้มหรือยกผู้โดยสารแทน จึงเป็นสาเหตุที่ต้องสอบถามว่ามีญาติหรือผู้ร่วมเดินทางด้วยหรือไม่ และยังมีประเด็นว่า ผู้โดยสารบางท่านไม่ยินดีที่จะให้พนักงานแต่ละคนต้องร่างกาย และญาติของผู้โดยสารบางท่านไม่ยินยอมให้พนักงานช่วยเหลือ จึงต้องถามผู้ร่วมเดินทางว่าสามารถช่วยเหลือผู้โดยสารได้หรือไม่ ทั้งนี้ ท่าอากาศยานมีหลุมจอดที่เทียบสะพานเทียบเครื่องบินอยู่จำนวนหนึ่ง จากสถิติที่เครื่องบินลงจอดแต่ละครั้งใช้เวลาห่างกันประมาณ 5 นาที โดยในทุก 5 นาที มีเครื่องบินไม่ต่ำกว่า 20 – 30 ลำ ที่ลงจอดพร้อมกัน รถยก/ลิฟท์แบบแท่นยกสำหรับนำคนพิการหรือเก้าอี้รถเข็นคนพิการขึ้น – ลงจากเครื่องบินมีเพียง 1 คัน หากเป็นบริษัทที่รับงานช่วงของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่เตรียมไว้ให้เช่า ราคาจะสูงกว่าที่ผู้ถูกร้องจัดเตรียมไว้ เช่น ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวงเชียงราย 4,800 บาทต่อครั้ง (ไม่รวมภาษี) ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต 3,800 – 4,800 บาท (ไม่รวมภาษี) ดังนั้น ผู้ถูกร้องจึงไม่ได้ใช้บริการทุกเที่ยวบิน อนึ่ง อุปกรณ์ดังกล่าวมีราคาประมาณเครื่องละ 5,000,000 บาท

จากสถิติมีผู้มาใช้บริการผู้ถูกร้องโดยรถเข็นประมาณ 3,000 รายต่อเดือน ผู้โดยสารที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ หากไม่มีผู้ร่วมเดินทางด้วย จะรับไม่เกินจำนวนลูกเรือ เนื่องจากหากเกิดกรณีฉุกเฉิน จะเป็นหน้าที่ของลูกเรือที่ต้องช่วยเหลือ ประกอบกับลูกเรือของผู้ถูกร้องมีเฉพาะผู้หญิง จึงไม่สามารถยกผู้โดยสารได้ ทั้งนี้ ผู้ถูกร้องได้ดำเนินการตัดเตือนพนักงานและริบเงินพิเศษนอกจากเงินเดือนแล้ว และจะนำกลับมาสู่การอบรมใหม่อีกครั้งว่าคำพูดใดเหมาะสมกับผู้โดยสาร ตัวอย่างที่มักมีปัญหา เช่น การสอบถามเกี่ยวกับการตั้งครก บางครั้งผู้โดยสารรูปร่างอ้วนและใส่ชุดเสื้อและกระโปรงติดกัน ทำให้พนักงานไม่แน่ใจว่าตั้งครกหรืออ้วน เมื่อสอบถามว่าผู้โดยสารตั้งครกได้กี่เดือนแล้ว หากผู้โดยสารท่านนั้น ไม่ได้ตั้งครกก็จะรู้สึกโกรธมาก เป็นต้น

### 3.3 การชี้แจงและพยานหลักฐานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.3.1 สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยชี้แจงข้อเท็จจริงตามหนังสือที่ กพท 06/1517 ลงวันที่ 1 มีนาคม 2560 สรุปความได้ว่า การให้บริการขนส่งทางอากาศของผู้ถูกร้องเป็นการบริการสาธารณะ ประเภทบริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรม โดยจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการขั้นพื้นฐานตามที่กฎหมายกำหนด อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ (สายการบินหรือผู้ขนส่งกับผู้โดยสาร) เป็นนิติสัมพันธ์ภายใต้สัญญารับขนตามกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ หากผู้ให้บริการที่เป็นผู้โดยสารเห็นว่า ระเบียบหรือหลักเกณฑ์ที่ผู้ให้บริการกำหนดภายใต้สัญญาการให้บริการขนส่งทางอากาศไม่เหมาะสมกับสถานภาพของตน ผู้ใช้บริการก็สามารถปฏิเสธเข้ารับบริการได้ แต่ถ้าผู้โดยสารตกลงใช้บริการและเกิดความผูกพันตามสัญญาแล้ว หากผู้โดยสารไม่ได้ปฏิบัติตามระเบียบหรือหลักเกณฑ์ที่สายการบินกำหนดไว้ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินผู้ถูกร้องในฐานะลูกจ้างหรือตัวแทนของผู้ขนส่งอาจปฏิเสธไม่ให้ผู้โดยสารขึ้นเครื่องได้ ทั้งนี้ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยในฐานะหน่วยงานของรัฐได้มีส่วนสนับสนุนและส่งเสริมให้คนพิการสามารถเดินทางทางอากาศด้วยตนเองอย่างเป็นอิสระ โดยมีส่วนร่วมในการกำหนดกฎระเบียบที่สำคัญ 2 ฉบับ ดังนี้

(1) ประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. 2553 สรุปสาระสำคัญได้ว่า ในการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารซึ่งใช้บริการสายการบินของประเทศไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ หากผู้โดยสารแสดงตนเพื่อการขึ้นเครื่อง (check in) ตามเวลาที่สายการบินกำหนด หรือถ้าผู้โดยสารถูกสายการบินย้ายโอน (transfer) จากเที่ยวบินที่ตนสำรองที่นั่งไว้แล้วมายังอีกเที่ยวบินหนึ่งไม่ว่าด้วยสาเหตุใด ย่อมได้รับการคุ้มครองสิทธิ ทั้งในกรณีเที่ยวบินล่าช้าและในกรณียกเลิกเที่ยวบินหรือปฏิเสธการขนส่ง โดยข้อ 8 ของประกาศกระทรวงฯ ฉบับดังกล่าวยังกำหนดไว้เป็นการเฉพาะสำหรับกรณีผู้โดยสารเป็นเด็กอายุต่ำกว่า 12 ปี (เดินทางโดยลำพัง) คนพิการ หรือบุคคลที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ สายการบินต้องปฏิบัติโดยให้บริการและดูแลเป็นกรณีพิเศษตามหลักปฏิบัติสากล และไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมไม่ว่าในกรณีใด ๆ หากสายการบินยกเลิกเที่ยวบินหรือปฏิเสธการขนส่ง หรือทำการบินล่าช้าไม่ว่าเป็นเวลามากน้อยเพียงใดสายการบินต้องให้บริการและดูแลผู้โดยสารดังกล่าวโดยไม่ชักช้า หากสายการบินใดไม่ปฏิบัติตามจะถือเป็นการไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขในใบอนุญาตให้ประกอบกิจการค้าขายในการเดินอากาศซึ่งมีโทษทางอาญา กล่าวคือ ต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 20,000 บาท และหากเป็นความผิดต่อเนื่องกันให้ปรับอีกไม่เกินวันละ 1,000 บาท ตลอดเวลาที่ยังทำการฝ่าฝืนอยู่

(2) ข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ฉบับที่ 7 ว่าด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการสำหรับคนโดยสารและสมาชิกลูกเรือในสนามบินที่ให้บริการสาธารณะลงวันที่ 31 ตุลาคม 2559 สรุปสาระสำคัญได้ว่า ข้อกำหนดฉบับดังกล่าวได้กำหนดหน้าที่ของสนามบินที่ให้บริการสาธารณะเกี่ยวกับการบริการต่อบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ โดยกำหนดให้ต้องมีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก บริการ และบุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรมเพื่อช่วยเหลือ ตลอดจนการบำรุงรักษาสิ่งอำนวยความสะดวกนั้นตามหลักเกณฑ์และวิธีการตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ และกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร

3.3.2 ผู้แทนสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยชี้แจงข้อเท็จจริงเมื่อวันที่ 25 ตุลาคม 2560 สรุปความได้ว่า กรณีจัดทำแนวทางปฏิบัติต่อผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษนั้น เคยมีการประชุมหารือร่วมกันระหว่างสายการบินที่จดทะเบียนในประเทศไทย ซึ่งมีทั้งสายการบินผู้ถูกร้อง สายการบินไลออนแอร์ สายการบินไทยสมายล์ สายการบินการบินไทย และสายการบินต้นทุนต่ำอื่น ๆ โดยมีกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กฎกระทรวงกำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556 ซึ่งกำหนดหน้าที่ของสนามบินที่จะต้องจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก จัดเตรียมคู่มือ กฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา พ.ศ. 2548 และข้อกำหนดตามข้อ 3.3.1 (2)

ประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินภายในประเทศ พ.ศ. 2553 และประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการเที่ยวบินเช่าเหมาลำ พ.ศ. 2556 มีสาระสำคัญให้ผู้โดยสารมีสิทธิได้รับความคุ้มครองหากเกิดกรณีเที่ยวบินล่าช้าเกินกว่า 2 ชั่วโมง การยกเลิกเที่ยวบินหรือการปฏิเสธการขนส่งผู้โดยสาร กรณีปัญหาของเรื่องร้องเรียนนี้เป็นกรณีการปฏิเสธการขนส่งผู้โดยสาร ซึ่งกำหนดขั้นตอนปฏิบัติว่าต้องดูแลโดยพิเศษ สายการบินจะไม่ปฏิเสธการขนส่งผู้โดยสาร ยกเว้นด้วยเหตุแห่งความปลอดภัย กรณีนี้จึงไม่เป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ แต่เมื่อสายการบินผู้ถูกร้องได้เลือกการคืนค่าโดยสาร (refund) ให้แก่ผู้ร้องที่ 1 จึงถือว่าเป็นการปฏิบัติตามประกาศเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ สายการบินผู้ถูกร้องมีแต่ลูกเรือผู้หญิง จึงไม่สามารถยกผู้โดยสารได้ กรณีตามคำร้องนี้ขอยอมรับว่าเป็นความผิดพลาดในการสื่อสาร อย่างไรก็ตามหากพิจารณาจากสถิติมีผู้มาใช้บริการเก้าอี้รถเข็นกับผู้ถูกร้องประมาณ 3,000 รายต่อเดือน การร้องเรียนกรณีนี้อาจมีคำถามว่า เป็นเพราะมีผู้โดยสารพิการมาใช้บริการจำนวนมากด้วยหรือไม่ ส่วนข้อกำหนดของมาตรฐาน ICAO ระบุกว้าง ๆ ไว้ว่า ให้ผู้โดยสารคนพิการสามารถเข้าถึงการขนส่งอากาศยานได้ รัฐภาคีจะต้อง

ดัดแปลงหรือปรับปรุงการให้บริการ แต่ไม่ได้กำหนดห้ามใช้คนยก เห็นว่า เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงการขนส่งอากาศยานได้ จึงควรหารือร่วมกันเพื่อกำหนดวิธีการที่เหมาะสมที่สุดที่ทุกฝ่ายยอมรับได้ และเนื่องจากพระราชกำหนดการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2558 ให้อำนาจสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยมีอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงาน แต่ไม่มีบทกำหนดโทษ ส่วนสถิติข้อมูลการร้องเรียนในปี 2558 มีประมาณ 10 เรื่อง ซึ่งได้รับไว้ดำเนินการทั้งหมด จะมีการประสานกับหน่วยการบินและแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

3.3.3 บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งแจ้งข้อเท็จจริงในกรณีคำร้องที่ 64/2560 ตามหนังสือที่ ทอท. 2249/2560 ลงวันที่ 1 มีนาคม 2560 สรุปความได้ดังนี้

(1) บริษัทฯ ดำเนินการตามกฎหมายและมาตรฐานสากลในการอำนวยความสะดวกแก่คนพิการ เด็ก และผู้สูงอายุมาโดยตลอด เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ใช้บริการทุกกลุ่มจะสามารถใช้บริการท่าอากาศยานซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบทั้ง 6 แห่งได้สะดวก มีการศึกษาเพื่อพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการสำหรับคนพิการให้ดียิ่งขึ้นไป โดยจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการในท่าอากาศยาน ดังต่อไปนี้

รายการสิ่งอำนวยความสะดวก	ท่าอากาศยาน/ท่าอากาศยานนานาชาติ					
	สุวรรณภูมิ	ดอนเมือง	ภูเก็ต	เชียงใหม่	หาดใหญ่	เชียงใหม่
1. ประตูสำหรับคนพิการ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. ที่นั่งสำหรับคนพิการหรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็นคนพิการ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3. ทางลาด	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4. บันไดเลื่อน/ทางลาดเลื่อน/ทางเดินเลื่อน	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5. พื้นผิวต่างสัมผัสสำหรับคนพิการทางการเห็น	✓	✓	✓	✓	-	✓
6. โทรศัพท์ TTRS สำหรับคนพิการทางการได้ยิน	-	✓	✓	✓	-	-
7. ห้องน้ำสำหรับคนพิการ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8. ลิฟท์สำหรับคนพิการ	✓	✓	✓	✓	✓	✓

9. โทรศัพท์สาธารณะสำหรับคนพิการ	-	✓	✓	✓	-	✓
10. ที่จอดรถสำหรับคนพิการ และที่จอดรถรับ-ส่งคนพิการ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
11. ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
12. เคาน์เตอร์บริการข้อมูลในการเดินทางสำหรับคนพิการ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
13. รถยก/ลิฟท์แบบแท่นยกสำหรับนำพาคนพิการหรือรถเข็นคนพิการขึ้น-ลงจากอากาศยาน (สายการบินสามารถเข้าใช้บริการจากบริษัทแบกส์ บริการภาคพื้นดิน จำกัด)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
14. คู่มือแปลภาษาหรือป้ายสัญลักษณ์ภาษาสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำท่าอากาศยาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓
15. เจ้าหน้าที่ประจำท่าอากาศยานซึ่งผ่านการอบรมการอำนวยความสะดวกคนพิการ	✓	✓	✓	✓	✓	✓

(2) จัดให้มีหลักสูตรอบรมการอำนวยความสะดวกแก่คนพิการ เด็ก และผู้สูงอายุในการขนส่งทางอากาศให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานต่าง ๆ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบ รวมทั้งหน่วยงานราชการ สายการบิน และผู้ให้บริการ ณ ท่าอากาศยาน เพื่อให้สามารถอำนวยความสะดวกและสื่อสารกับคนพิการได้อย่างถูกต้อง และเป็นไปตามกฎหมายและข้อกำหนดของมาตรฐาน ICAO : ANNEX 9 Facilitation Chapter 8 ข้อ H. Facilitation of the transport of passengers requiring special assistance ที่กำหนดให้ท่าอากาศยานจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ โดยจัดทำคู่มือการให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก และคู่มือแปลภาษาหรือป้ายสัญลักษณ์ภาษาสำหรับหน่วยงานที่ให้บริการภาคขนส่ง ซึ่งปีงบประมาณ 2560 เป็นปีที่ 2 ในการจัดอบรมหลักสูตรดังกล่าว

(3) ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการด้านคนพิการของกระทรวงคมนาคม ซึ่งเป็นไปตามแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2555 – 2559) รวมถึงจัดตั้งบุคลากรเข้าร่วมการอบรมและสัมมนาในโครงการด้านคนพิการของกระทรวงคมนาคมอย่างสม่ำเสมอ ดังนี้



ยุทธศาสตร์	ทำอากาศยาน/ ทำอากาศยาน นานาชาติ	แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม
<b>ยุทธศาสตร์ที่ 1</b> ส่งเสริมการเข้าถึง สิทธิอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมโดย ไม่เลือกปฏิบัติต่อคน พิการและผู้ดูแลคน พิการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เชียงใหม่</li> <li>- แม่ฟ้าหลวง</li> <li>- หาดใหญ่</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดเจ้าหน้าที่ดูแลผู้โดยสารและคนพิการบริเวณ อาคารผู้โดยสาร</li> </ul>
<b>ยุทธศาสตร์ที่ 2</b> สร้างสภาพแวดล้อม พัฒนาเทคโนโลยี และข้อมูลข่าวสารที่ คนพิการสามารถ เข้าถึงและใช้ ประโยชน์ได้	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สุวรรณภูมิ</li> <li>- เชียงใหม่</li> <li>- แม่ฟ้าหลวง</li> <li>- ภูเก็ต</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การจัดทำเคาน์เตอร์บริการสายการบินให้เป็นรูปแบบ Universal Design ภายในห้องโถงสายพานรับกระเป๋า ผู้โดยสารขาเข้าชั้น 2 อาคารผู้โดยสาร รวม 8 เคาน์เตอร์</li> <li>- เชื่อมต่อระบบสัญญาณแจ้งเหตุในห้องน้ำคนพิการ</li> <li>- ขอสนับสนุนผู้ TTRS (Thai Telecommunication Relay Service)</li> <li>- จัดทำห้องน้ำเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร และคนพิการ</li> <li>- มีเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์พร้อมเจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์คอยดูแลช่วยเหลือและประสานงาน</li> <li>- มีผู้ TTRS ให้บริการบริเวณหน้าเคาน์เตอร์ ประชาสัมพันธ์</li> <li>- จัดบริการต่าง ๆ สำหรับคนพิการภายในอาคาร ผู้โดยสารตามที่กฎกระทรวงกำหนด เช่น ลิฟท์ ทางลาด ป้าย เป็นต้น</li> </ul>

	- หาดใหญ่	- ติดตั้งลิฟท์ภายในอาคารผู้โดยสาร - ขอบรับการสนับสนุนผู้ TTRS - จัดช่องทางพิเศษหรือ Priority สำหรับคนพิการ บริเวณทางเข้าอาคารผู้โดยสาร
<b>ยุทธศาสตร์ที่ 5</b> สร้างเสริมเจตคติ เชิงสร้างสรรค์ต่อ ความพิการและ คนพิการ	บริษัท ท่าอากาศยาน ไทย จำกัด (มหาชน)	- โครงการอบรมหลักสูตรการให้บริการแก่คนพิการ และผู้สูงอายุ สำหรับผู้ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยาน

3.3.4 ผู้แทนบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งแจ้งข้อเท็จจริงเมื่อวันที่ 25 ตุลาคม 2560 สรุปความได้ว่า กรณีไฮดรอลิกลิฟท์ (hydraulic lift) สำหรับให้คนพิการหรือเก้าอี้รถเข็นคนพิการขึ้น – ลงจากเครื่องบินนั้น ตามกฎกระทรวงกำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และการบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556 กำหนดให้อากาศยานขนส่งตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศมีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ ซึ่งสายการบินจะต้องมีการจัดเตรียมไว้โดยสอดคล้องกับงบประมาณ และต้องพิจารณาว่าทำอย่างไรจึงจะอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษด้วยวิธีการที่เหมาะสมได้

3.3.5 กรมท่าอากาศยานมีหนังสือที่ คค0504/544 ลงวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2560 ซึ่งแจ้งข้อเท็จจริง สรุปความได้ว่า กรมท่าอากาศยานมีภารกิจในการส่งเสริมพัฒนาโครงข่ายและส่งเสริมกิจการท่าอากาศยานที่อยู่ในความรับผิดชอบให้ดำเนินกิจการอย่างถูกต้องตามกฎหมายตามหลักเศรษฐกิจ เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการและได้มาตรฐานสากล สำหรับการผลักดันให้เกิดกฎหมายเพื่อคุ้มครองสิทธิคนพิการนั้น เป็นภาระหน้าที่ของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยที่จะต้องกำหนดขึ้นในฐานะหน่วยกำกับดูแลให้กรมท่าอากาศยานและผู้ประกอบการท่าอากาศยานดำเนินการต่อไป

3.3.6 ผู้แทนกรมท่าอากาศยานให้ข้อเท็จจริงเมื่อวันที่ 25 ตุลาคม 2560 สรุปความได้ว่า กรมท่าอากาศยานมีบทบาทในการจัดการสนามบินของรัฐ ขณะนี้มีทั้งหมด 28 แห่ง กระจายอยู่ตามภูมิภาคต่าง ๆ การดำเนินการเรื่องของคนพิการนั้น ได้ของงบประมาณเพื่อปรับปรุง ซ่อมแซมเพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการในสนามบินทั้ง 28 แห่ง ซึ่งกำลังทยอยปรับปรุงแต่

ละสนามบินให้รองรับคนพิการมากยิ่งขึ้น เช่น ทำอากาศยานแม่สอด มีการสร้างอาคารหลังใหม่ จึงได้เพิ่มห้องน้ำคนพิการ ชานชาลาด้านหน้ามีการทำทางลาดเพิ่มมากขึ้น ส่วนเรื่องไฮดรอลิกลิฟท์ (hydraulic lift) สำหรับนำพาคนพิการหรือเก้าอี้รถเข็นคนพิการขึ้น – ลงจากเครื่องบิน มีที่ท่าอากาศยานนานาชาติกระบี่ จำนวน 1 คัน เป็นของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สนับสนุนให้กับสายการบินไทยสมายล์ ทั้งนี้ หากจะได้รับการทราบข้อมูลจากสายการบินล่วงหน้าว่าเที่ยวบินใดจะมีผู้โดยสารต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ จะดำเนินการสนับสนุนหลุมจอด เพื่อนำผู้โดยสารที่ใช้รถเข็นเข้าสู่ตัวอาคารได้

3.3.7 ผู้แทนกระทรวงคมนาคมชี้แจงด้วยวาจาเมื่อวันที่ 25 ตุลาคม 2560 สรุปความได้ว่า ควรเน้นปรับปรุงเรื่องการให้บริการของพนักงาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสายการบิน

#### 4. ความเห็นคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติพิจารณาคำร้อง ข้อเท็จจริงฝ่ายผู้ร้อง ฝ่ายผู้ถูกร้อง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งบทบัญญัติของกฎหมายและหลักสิทธิมนุษยชนแล้ว ข้อเท็จจริงรับฟังในเบื้องต้นได้ว่า ผู้ร้องทั้งสองซึ่งเป็นคนพิการนั่งเก้าอี้รถเข็น (wheelchair) ได้จองบัตรโดยสารไป – กลับกับผู้ถูกร้อง โดยเดินทางเป็นกลุ่มจำนวน 8 คน เมื่อวันที่ 6 ตุลาคม 2560 จากท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองไปยังท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ เที่ยวบินที่ DD8312 อากาศยานทำการจอดในบริเวณที่ไม่มีสะพานเทียบระหว่างเครื่องบินกับอาคารผู้โดยสาร ประกอบกับไม่มีเครื่องมือหรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้โดยสารที่เป็นอัมพาต คณะของผู้ร้องทั้งสองไปแสดงตนเพื่อการขึ้นเครื่อง (check in) ที่ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองในเวลาที่แตกต่างกัน พนักงานภาคพื้นของผู้ถูกร้องได้สอบถามผู้ร้องทั้งสองด้วยคำถามทำนองเดียวกันว่า มีญาติหรือผู้ร่วมเดินทางด้วยหรือไม่ ทั้งนี้ ผู้ถูกร้องได้กำหนดเงื่อนไขการให้บริการแก่ผู้โดยสารที่ไม่สามารถเดินทางโดยลำพังว่า ในกรณีผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้โดยลำพัง ผู้โดยสารจะต้องมีผู้ร่วมเดินทางด้วย โดยผู้ร่วมเดินทางมีหน้าที่ช่วยเหลือผู้โดยสาร ตลอดการขึ้นและลงเครื่องบินและในระหว่างเที่ยวบิน ทั้งนี้ ผู้โดยสารต้องแจ้งให้ทราบถึงความต้องการ ความช่วยเหลือเป็นพิเศษขณะทำการจองบัตรโดยสาร หรือแจ้งต่อผู้ถูกร้องอย่างน้อย 48 ชั่วโมงก่อนเวลาเดินทาง และต้องแจ้งชื่อผู้โดยสารซึ่งจะเป็นผู้ร่วมเดินทาง (escort/accompany) รวมทั้งผู้ร่วมเดินทางต้องเคียงข้างไปในเที่ยวบินเดียวกัน มิฉะนั้นผู้ถูกร้องจะขอสงวนสิทธิ์ที่จะปฏิเสธไม่ให้โดยผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษขึ้นเครื่อง โดยผู้ถูกร้องยินดีคืนค่าโดยสารในกรณีดังกล่าว ในทางที่สุด พนักงานขับเครื่องบินของผู้ถูกร้องไม่ให้ผู้ร้องทั้งสองขึ้นเครื่องบินโดยสารในเที่ยวบินดังกล่าว และพนักงานของผู้ถูกร้องได้ยกเลิกบัตรโดยสารเครื่องบินขาไปและขากลับของผู้ร้องที่ 1 และนำเอกสารให้ผู้ร้องที่ 1 ลงลายมือชื่อรับทราบการคืนค่าโดยสาร จากนั้นผู้ร้องทั้งสองได้ซื้อบัตรโดยสาร

ของสายการบินแอร์เอเชียเพื่อเดินทางไปยังท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ โดยสายการบินแอร์เอเชียอนุญาตให้ผู้ร้องทั้งสองเดินทางได้ ต่อมาเมื่อวันที่ 8 ตุลาคม 2560 ผู้ร้องทั้งสองและคณะรวม 8 คน ได้ไปแสดงตนเพื่อการขึ้นเครื่อง (check in) ที่ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ และพบว่าผู้ถูกร้องได้ทำการยกเลิกบัตรโดยสารเครื่องบินขากลับของผู้ร้องที่ 1 ภายหลังเกิดเหตุการณ์ข้างต้น ผู้ถูกร้องได้ดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริงโดยได้กล่าวกล่าวตักเตือนพนักงานขับเครื่องบินและลงโทษตามกฎของผู้ถูกร้อง ในส่วนของพนักงานภาคพื้นดินนั้นถูกกล่าวตักเตือนและริบเงินพิเศษนอกจากเงินเดือน ทั้งนี้ การจองบัตรโดยสารนั้น ราชการหรือลูกจ้างของหน่วยงานราชการที่ผู้ร้องทั้งสองไปเป็นวิทยากร เป็นผู้จองบัตรโดยสารให้แก่ผู้ร้องทั้งสองซึ่งเป็นคนพิการ แต่ไม่ได้แจ้งให้สายการบินทราบว่าผู้โดยสารเป็นคนพิการและต้องการความช่วยเหลือ ซึ่งตามระเบียบของสายการบินต้องแจ้งให้ทราบถึงความต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษทำการจองบัตรโดยสาร หรือแจ้งต่อสายการบินภายใน 48 ชั่วโมงก่อนเวลาเดินทาง

กรณีมีปัญหาที่ต้องพิจารณาว่า ผู้ถูกร้องเลือกปฏิบัติต่อผู้โดยสารด้วยเหตุแห่งความพิการหรือไม่

พิจารณาแล้วเห็นว่า หลักสิทธิมนุษยชนตามอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ ข้อ 9 กำหนดให้รัฐภาคีดำเนินการที่เหมาะสม โดยประกันว่าองค์กรภาคเอกชนซึ่งจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่เปิดหรือจัดหาแก่สาธารณะจะคำนึงถึงแง่มุมทุกด้านของการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการสำหรับคนพิการ ข้อเท็จจริงปรากฏว่า ผู้ถูกร้องได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่คนพิการแล้ว แต่วิธีการเข้าถึงไม่สะดวก เนื่องจากมีขั้นตอนการแจ้งล่วงหน้าซึ่งผู้ร้องทั้งสองและคนพิการส่วนใหญ่ไม่ทราบถึงหลักเกณฑ์ดังกล่าว ทำให้เกิดปัญหาดังเช่นกรณีตามคำร้องทั้งสองนี้ นอกจากนี้ การที่ผู้ถูกร้องใช้วิธีการอุ้มคนพิการแทนการใช้ไฮดรอลิคลิฟท์ (hydraulic lift) เนื่องจากผู้ถูกร้องเป็นสายการบินราคาประหยัดจึงไม่สามารถเช่าใช้บริการไฮดรอลิคลิฟท์ (hydraulic lift) สำหรับนำพาคนพิการหรือรถเข็นคนพิการขึ้นและลงจากเครื่องบินได้ ก็ถือเป็นการแก้ปัญหาและพยายามให้ความสะดวกแก่ผู้ร้องทั้งสอง อีกทั้งภายหลังเกิดเหตุการณ์ตามคำร้อง ผู้ถูกร้องได้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่โดยมีการสอบสวนข้อเท็จจริง รวมทั้งได้กล่าวตักเตือนและลงโทษพนักงานของผู้ถูกร้องไปแล้ว กรณีจึงยังไม่อาจรับฟังได้ว่าผู้ถูกร้องเลือกปฏิบัติต่อผู้ร้องทั้งสองด้วยเหตุแห่งความพิการ เห็นควรยุติเรื่อง

อย่างไรก็ตาม ประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิคนพิการที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. 2553 ข้อ 8 ได้กำหนดให้สายการบินต้องปฏิบัติโดยให้บริการและดูแลเป็นกรณีพิเศษแก่ผู้โดยสารซึ่งเป็นคนพิการตามหลักปฏิบัติสากล การกำหนดนโยบายของผู้ถูกร้องที่ระบุว่า “ในกรณีผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางโดยลำพัง

ผู้โดยสารจะต้องมีผู้ร่วมเดินทางด้วย โดยผู้ร่วมเดินทางมีหน้าที่ช่วยเหลือผู้โดยสารตลอดการขึ้นและลงเครื่องบิน และในระหว่างเที่ยวบิน ทั้งนี้ ผู้โดยสารต้องแจ้งให้ทราบถึงความต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษทำการจองบัตรโดยสาร หรือแจ้งต่อสายการบินนกอแอร์อย่างน้อย 48 ชั่วโมงก่อนเวลาเดินทาง และต้องแจ้งชื่อผู้โดยสารซึ่งเป็นผู้ร่วมเดินทาง (escort/accompany) และผู้ร่วมเดินทางต้องเคียงข้างไปในเที่ยวบินเดียวกัน มิฉะนั้น ผู้ถูกร้องจะขอสงวนสิทธิที่จะปฏิเสธไม่ให้ผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษขึ้นเครื่อง โดยผู้ถูกร้องยินดีคืนค่าโดยสารในกรณีดังกล่าว” นั้น เป็นนโยบายที่ผลกระทาให้แกผู้ใช้บริการในการแจ้งความจำนงหรือประเมินสถานภาพในการพึ่งพาอาศัยของผู้เดินทางด้วยตนเอง แต่หากพิจารณาอีกด้านหนึ่งในฐานะผู้ให้บริการเชิงพาณิชย์เกี่ยวกับบริการขนส่งสาธารณะซึ่งมีความเสี่ยงหากผู้ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ตกอยู่ในสถานะเดียวกับกรณีตามคำร้องและเกิดอุบัติเหตุในขณะยกลงจากเครื่องบิน ผู้ให้บริการเชิงพาณิชย์จึงควรที่จะดำเนินการในการคัดกรองผู้โดยสารขณะทำการแสดงตนขึ้นเครื่องบิน (check in) โดยพนักงานภาคพื้นดินควรมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน โดยสอบถามผู้โดยสารว่ามีปัญหาในการช่วยเหลือตนเองหรือต้องการความช่วยเหลือหรือไม่อย่างไร หรือการบริการจองบัตรโดยสารออนไลน์ควรมีประกาศในลักษณะข้อความแจ้งเตือนบนเว็บไซต์หรือก่อนทำการยืนยันตกลงซื้อบัตรโดยสารออนไลน์ ควรมีช่องแสดงความตกลงหรือปฏิเสธขอรับบริการช่วยเหลือเพิ่มเติมก่อนจึงจะสามารถตกลงซื้อบัตรโดยสารออนไลน์ได้ ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการที่ดีควรกระทำอันเป็นไปตามหลักจริยธรรมในด้านการประกอบธุรกิจ โดยเฉพาะการแสดงออกซึ่งความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการด้านธุรกิจ (social responsibility) ดังนั้น เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการละเมิดหรือการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม หรือความสุม่เสี่ยงอื่นที่อาจเกิดขึ้นได้ เห็นควรเสนอแนะมาตรการหรือ

แนวทางที่เหมาะสมในการป้องกันการละเมิดสิทธิมนุษยชน รวมทั้งการเยียวยาผู้ได้รับความเสียหายต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามมาตรา 247 (1) ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 และมาตรา 26 (1) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. 2560 และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือคำสั่งใด ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับหลักสิทธิมนุษยชนตามมาตรา 247 (3) ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 และมาตรา 26 (3) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. 2560 ดังนี้

4.1 มาตรการหรือแนวทางที่เหมาะสมในการป้องกันหรือแก้ไขการละเมิดสิทธิมนุษยชน รวมทั้งการเยียวยาผู้ได้รับความเสียหายจากการละเมิดสิทธิมนุษยชน

บริษัท สายการบิน นกแอร์ จำกัด (มหาชน) (ผู้ถูกร้อง) ควรดำเนินการ ดังนี้

1) ควรเยียวยาผู้ร้องทั้งสองตามความเสียหายที่เกิดขึ้นจริงเพราะเหตุแห่งกรณีตามคำร้อง และเยียวยาผู้โดยสารซึ่งเป็นผู้ร่วมเดินทาง (escort/accompany) กับผู้ร้องที่ 2 โดยคืนค่าโดยสาร (refund) จากท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง – ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ เมื่อวันที่ 6 ตุลาคม 2560

2) กรณีที่คนพิการเดินทางโดยของตัวเครื่องบินเกิน 48 ชั่วโมง ก่อนออกเดินทาง ควรแจ้งเงื่อนไขการให้บริการต่าง ๆ ให้มีความชัดเจน อาทิ การแจ้งขอรับบริการเก้าอี้รถเข็น (wheelchair) เก้าอี้รถเข็นในห้องโดยสาร (cabin wheelchair) หรืออุปกรณ์ยกคนพิการหรือเก้าอี้รถเข็นขึ้นเครื่องบิน (hydraulic lift) โดยแจ้งล่วงหน้าก่อนเดินทางไม่น้อยกว่า 48 ชั่วโมงในขั้นตอนการซื้อบัตรโดยสารการจองที่นั่ง และแสดงตนเพื่อการขึ้นเครื่องบิน (check in) ผ่านระบบเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ในช่องทางต่าง ๆ โดยออกแบบระบบการให้บริการข้อมูลข่าวสารดังกล่าวให้แก่คนพิการประเภทต่าง ๆ สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและเหมาะสม เช่น การบริการจองบัตรโดยสารออนไลน์ ควรจะมีประกาศในลักษณะข้อความแจ้งเตือนบนเว็บไซต์ หรือก่อนทำการยืนยันตกลงซื้อบัตรโดยสารออนไลน์

กรณีที่คนพิการเดินทางโดยของตัวเครื่องบินไม่ถึง 48 ชั่วโมง ก่อนออกเดินทาง หากไม่สามารถจัดการอำนวยความสะดวกและการช่วยเหลือคนพิการ ผู้ถูกร้องควรที่จะมีการแจ้งให้คนพิการทราบ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นและเพื่อให้คนพิการสามารถพิจารณาประกอบการตัดสินใจได้

3) ควรจัดให้มีการอบรมผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจว่าจะให้ผู้โดยสารเดินทางได้หรือไม่ ให้มีความเข้าใจและตระหนักถึงสิทธิของคนพิการในการเข้าถึงการบริการสาธารณะ ทั้งข้อจำกัดและความจำเป็นที่ต้องใช้บริการของผู้โดยสารกลุ่มดังกล่าว รวมทั้งวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมแก่ผู้ใช้บริการที่เป็นคนพิการ เพื่อป้องกันมิให้เกิดปัญหากับผู้รับบริการในลักษณะเช่นเดียวกับคำร้องนี้ขึ้นอีก โดยให้คนพิการร่วมเป็นวิทยากรในการอบรม ส่วนกรณีที่ไม่อนุญาตให้ผู้โดยสารคนใดเดินทางและมีสิทธิได้รับคืนค่าโดยสาร (refund) ควรปรับปรุงระบบและขั้นตอนการดำเนินการให้ได้รับคืนค่าโดยสารโดยไม่ล่าช้า

#### 4.2 ข้อเสนอแนะมาตรการหรือแนวทางในการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชน

##### 1) กระทรวงคมนาคมควรดำเนินการ ดังนี้

1.1 จัดให้มีระเบียบและแนวปฏิบัติในการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำสำหรับคนพิการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อเป็นแนวทางให้ทุกสายการบินปฏิบัติต่อคนพิการอย่างมีประสิทธิภาพและเท่าเทียมกัน

1.2 เป็นหน่วยงานกลางในการประสานความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายคนพิการ ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอต่อกิจการขนส่งสาธารณะทางอากาศยาน อาทิ การก่อสร้างอาคารและสถานที่ การจัดหาวัสดุอุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวก การให้บริการของผู้ประกอบกิจการและเจ้าหน้าที่ ภายใต้การคำนึงถึงหลักการออกแบบเพื่อการใช้งานของคนทุกกลุ่มในสังคมอารยสถาปัตย์ (Universal Design) และความต้องการพิเศษของคนพิการแต่ละประเภท

2) กรมท่าอากาศยานควรดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยคนพิการ อาทิ พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 กฎกระทรวงกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคารสถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556 และกฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคาร สำหรับผู้พิการและทุพพลภาพและคนชรา พ.ศ. 2548 ให้ครอบคลุมท่าอากาศยานทุกแห่ง โดยกระจายวัสดุอุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวก รวมทั้งการให้บริการตามจุดต่าง ๆ ของท่าอากาศยานอย่างทั่วถึง

#### 4.3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือคำสั่ง

1) กระทรวงคมนาคม โดยสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ควรเสนอให้มีระเบียบเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารพิการในการเข้าถึงบริการขนส่งสาธารณะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสายการบินต้นทุนต่ำ โดยกำหนดให้ผู้ประกอบกิจการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์ (สายการบิน) ไม่สามารถปฏิเสธการรับผู้โดยสารพิการได้ เว้นแต่เป็นกรณีตามที่กำหนดในข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันของทุกสายการบิน และกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการช่วยเหลือคนพิการเบื้องต้นของแต่ละสายการบินให้มีมาตรฐานเดียวกัน

2) กระทรวงคมนาคม โดยกรมท่าอากาศยาน และบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ควรเสนอให้มีการแก้ไขกฎหมายกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคารสถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556 โดยเพิ่มข้อกำหนดเกี่ยวกับการจัดให้มีเก้าอี้รถเข็นในห้องโดยสาร (cabin wheelchair) อุปกรณ์ยกคนพิการที่ใช้รถเข็นขึ้นเครื่องบิน (hydraulic lift) โดยไม่ควรเรียกเก็บค่าใช้จ่ายส่วนนี้จากค่าธรรมเนียมการใช้สนามบินของผู้ประกอบกิจการขนส่งพาณิชย์ทางอากาศ

#### 5. มติคณะกรรมการสิทธิมนุษยชน

อาศัยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ในคราวประชุมด้านการคุ้มครองและมาตรฐานการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน ครั้งที่ 36/2561 เมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2561 จึงมี

มติให้ยุติเรื่อง และเสนอแนะมาตรการหรือแนวทางที่เหมาะสมในการป้องกันหรือแก้ไข การละเมิดสิทธิมนุษยชน รวมทั้งการเยียวยาผู้ได้รับความเสียหาย และข้อเสนอแนะมาตรการ หรือแนวทางในการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชน รวมทั้งข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุง กฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือคำสั่ง ตามข้อ 4.1 ถึง 4.3 ของรายงานนี้ ต่อบริษัท สายการบิน นกแอร์ จำกัด (มหาชน) (ผู้ถูกร้อง) กระทรวงคมนาคม กรมท่าอากาศยาน สำนักงานการบินพลเรือน แห่งประเทศไทย และบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตามมาตรา 247 (1) และ (3) ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 และมาตรา 26 (1) และ (3) แห่ง พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. 2560 เพื่อดำเนินการต่อไป<sup>159</sup>

3.3.8 คำวินิจฉัยคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนในการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ คณะอนุกรรมการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ ซึ่งได้รับการ แต่งตั้งจากคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตแห่งชาติ (กพช.) กระทรวงการพัฒนา สังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) โดยมีศาสตราจารย์วิริยะ นามศิริพงศ์พันธุ์ เป็นประธาน ได้มีคำวินิจฉัยที่ 4/2558 เมื่อวันที่ 13 มีนาคม 2558 เกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคน พิการซึ่งเดินทางสายการบิน สรุปลงสาระสำคัญดังนี้

1. ชื่อผู้ร้อง

นางสาวอาภาณี มิตรทอง 15/633 อาคาร T5 เมืองทองธานี ถนน ป้อปูล่า ตำบลบ้าน ใหม่ อำเภอบางกรวย

2. องค์กรเอกชนที่เป็นเหตุแห่งการร้องขอ  
บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด

3. เหตุแห่งการร้องขอ

ผู้ร้องร้องว่า การยกเลิกการให้บริการ WCHC (WheelChair for Cabin) ของสายการบิน ไทยสมายล์ เป็นการกระทำที่มีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ

4. ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายในเรื่องที่มีการร้องขอ

4.1 ข้อเท็จจริง

ผู้ร้องมีหนังสือที่ ศญพ32/2557 ลงวันที่ 17 พฤศจิกายน 2557 ร้องเรียนว่า เจ้าหน้าที่ของ ศูนย์ผู้โดยสาร ซึ่งเป็นคนพิการทางการเคลื่อนไหว 2 คน คนไม่พิการ 1 คน ได้จองที่นั่งผ่านระบบ ออนไลน์ในเว็บไซต์ [www.thaiairway.co.th](http://www.thaiairway.co.th) เที่ยวบินที่ TG 2261 (สุวรรณภูมิ – หาดใหญ่) และ TG

<sup>159</sup> รายงานผลการตรวจสอบ ที่ 312 – 313/2561 คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ วันที่ 31 ตุลาคม 2561 เรื่อง สิทธิคนพิการ กรณีกล่าวอ้างว่าสายการบินเลือกปฏิบัติกับผู้โดยสารด้วยเหตุแห่งความพิการ.



2266 (หาดใหญ่ – สุวรรณภูมิ) เมื่อถึงวันเดินทางผู้ร้องได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่สายการบินว่า เที่ยวบินที่ทำการจองเป็นเที่ยวบินของสายการบินไทยสมายล์ และสายการบินไทยสมายล์มีประกาศยกเลิกการให้บริการ Special Service Request (SSR) โดยได้ยกเลิกการให้บริการ WCHC (Wheelchair for Cabin) และได้ขอให้ย้ายเที่ยวบินจากไทยสมายล์เป็นสายการบินไทย ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ณาณกรดังกล่าวไม่สามารถเดินทางไปลงทำงานในพื้นที่ได้ตามกำหนดการที่วางไว้ และไม่สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมาย ทางทีมงานมีความเห็นว่า การยกเลิกการให้บริการของสายการบินดังกล่าวเป็นการกระทำที่เป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ ต่อมากรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ได้มีหนังสือด่วนที่สุด ที่ พม0605/6638 ลงวันที่ 27 พฤศจิกายน 2557 ถึงกรรมการผู้จัดการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ขอความร่วมมือตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องที่ถูกร้องเรียน ซึ่งบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทในเครือของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้มีหนังสือที่ สม 01/458/2557 ซึ่งแจ้งกรณีผู้โดยสารไม่ได้รับความสะดวกสบายจากการใช้บริการรถเข็นว่า แม้บริษัทฯ จะมีรถเข็นประเภทที่สามารถใช้ในห้องโดยสารได้ (Cabin Wheelchair) ประจำอยู่ทุกท่าอากาศยาน แต่เนื่องจากท่าอากาศยานในต่างจังหวัดบางแห่งยังไม่มีบริการรถยกพิเศษ (Passenger High lift Truck) ในการบริการผู้โดยสารที่ไม่สามารถขึ้นเครื่องด้วยวิธีปกติ และบางท่าอากาศยานมีข้อกำหนดในการจัดหลุมจอดอากาศยานต้องเป็นไปตามระเบียบการปฏิบัติของท่าอากาศยานนั้น ๆ ซึ่งทำให้สายการบินไม่สามารถจอดเครื่องบินเทียบอาคารผู้โดยสารได้ทุกครั้ง หากจำเป็นต้องจอดที่จุดที่อยู่ห่างไกลจากตัวอาคาร ผู้โดยสารจำเป็นต้องขึ้นลงเครื่องบินโดยใช้บันไดเทียบเครื่องบิน เพื่อขึ้นรถหรือเดินไปยังตัวอาคาร ซึ่งการใช้บุคลากรในการยกหรืออุ้มผู้โดยสารลงจากเครื่องบิน โดยขาดอุปกรณ์ช่วยเหลือตามมาตรฐานนั้นเป็นการสุ่มเสี่ยงต่อความปลอดภัยของผู้โดยสารเป็นอย่างยิ่ง ในการประชุมคณะกรรมการบริหารจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ ผู้แทนจากบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ได้ชี้แจงต่อคณะกรรมการบริหารจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการว่า บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ตระหนักถึงความปลอดภัยของผู้โดยสารเป็นอันดับแรก และการอำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสารเป็นสิ่งที่บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด คำนึงถึง และแม้ว่าบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด จะมีบริการรถเข็นประเภทที่สามารถใช้ในห้องโดยสารได้ (Cabin Wheelchair) ประจำอยู่ในท่าอากาศยานทุกแห่ง แต่เนื่องจากท่าอากาศยานบางแห่งยังไม่มีบริการรถยกพิเศษ (Passenger Highlift Truck) ในการบริการสำหรับผู้โดยสารที่ไม่สามารถขึ้นเครื่องด้วยวิธีปกติ และท่าอากาศยานบางแห่งมีข้อจำกัดในการจัดที่จอดอากาศยานโดยต้องเป็นไปตามระเบียบการปฏิบัติของท่าอากาศยานนั้น ๆ ซึ่งทำให้สายการบินไม่สามารถจอดเครื่องบินเทียบอาคารผู้โดยสารได้ทุกครั้งหากจำเป็นต้องจอดที่จุดจอดที่อยู่ห่างไกลจากตัวอาคาร ผู้โดยสารจำเป็นต้องขึ้น

ลงเครื่องบินโดยใช้บันไดเทียบเครื่องบิน เพื่อขึ้นรถหรือเดินไปยังอาคาร ซึ่งการใช้บุคลากรในการยกหรืออุ้มผู้โดยสารลงจากเครื่องบิน โดยขาดอุปกรณ์ช่วยเหลือตามมาตรฐานนั้นเป็นการสุ่มเสี่ยงต่อความปลอดภัยของผู้โดยสารอย่างยิ่งในกรณีที่ผู้โดยสารประสงค์จะใช้บริการรถเข็น WCHC (Wheelchair in Cabin) ขอให้ติดต่อบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด เพื่อแจ้งความประสงค์ว่าจะขอใช้บริการรถเข็น WCHC ซึ่งบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด จะติดต่อกลับไปยังผู้โดยสารเพื่อยืนยันการสำรองที่นั่งและรายละเอียดของการให้บริการ ทั้งนี้ ผู้โดยสารจะได้รับทราบข้อมูลของการให้บริการดังกล่าว เช่น ข้อจำกัดของอุปกรณ์ที่ใช้ช่วยเหลือ ณ ท่าอากาศยานต้นทาง หรือปลายทาง เป็นต้น หากผู้โดยสารยืนยันความประสงค์ที่จะใช้บริการรถเข็น WCHC หลังจากได้รับข้อมูลดังกล่าวแล้ว บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด มีความยินดีที่จะให้บริการเมื่อมีการแจ้งล่วงหน้า 72 ชั่วโมง บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ขอขอบคุณคำแนะนำจากกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ และพร้อมที่จะพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการกับคนพิการ รวมทั้งพร้อมที่จะสร้างความเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการขนส่งทางอากาศที่มีความสะดวกสบายพร้อมกับความปลอดภัยสูงสุดของทุกคนในสังคมต่อไป

#### 4.2 ข้อกฎหมาย

1. พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556

มาตรา 15 การกำหนดนโยบาย กฎ ระเบียบ มาตรการ โครงการ หรือวิธีปฏิบัติของหน่วยงานของรัฐ องค์กรเอกชน หรือนุคคลใดในลักษณะที่เป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการจะกระทำมิได้

การกระทำในลักษณะที่เป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการตามวรรคหนึ่งให้หมายความรวมถึงการกระทำหรืองดเว้นกระทำที่แม้จะมีได้มุ่งหมายให้เป็นการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการโดยตรง แต่ผลของการกระทำนั้นทำให้คนพิการต้องเสียสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับเพราะเหตุแห่งความพิการด้วย

การเลือกปฏิบัติที่มีเหตุผลทางวิชาการ จารีตประเพณีหรือประโยชน์สาธารณะ สนับสนุนให้กระทำได้ตามความจำเป็นและสมควรแก่กรณี ไม่ถือเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมตามวรรคหนึ่งและวรรคสอง แต่ผู้กระทำการนั้นจะต้องจัดให้มีมาตรการช่วยเหลือเยียวยาหรือรักษาซึ่งสิทธิหรือประโยชน์แก่คนพิการตามความจำเป็นเท่าที่จะกระทำได้

2. กฎกระทรวงกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ หรือบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556

ข้อ 4 ยานพาหนะดังต่อไปนี้ ให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้

(6) อากาศยานขนส่งตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศ

ข้อ 10 อากาศยานขนส่งตามข้อ 4 (6) ให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการ เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

(1) ลิฟต์แบบแท่นยกสำหรับนำพาคนพิการหรือรถเข็นคนพิการขึ้นและลงจากอากาศยาน

5. เหตุผลแห่งการวินิจฉัยและการออกคำสั่ง

จากการรับฟังข้อเท็จจริงประกอบกับข้อกฎหมายแล้ว คณะอนุกรรมการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ เห็นว่ามีข้อเท็จจริงเพียงพอที่จะพิจารณาวินิจฉัยได้ว่า การกระทำของบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ดังกล่าวเป็นการกระทำที่มีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ หรือไม่

6. การวินิจฉัยและการออกคำสั่งในประเด็นแห่งการร้องขอ

ประเด็นที่ต้องพิจารณาคณะสายการบินไทยสมายล์ได้ยกเลิกการให้บริการแก่คนพิการที่นั่งวีลแชร์บนสายการบินไทยสมายล์ดังกล่าว เป็นการกระทำที่มีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ หรือไม่ คณะอนุกรรมการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ พิจารณาแล้วเห็นว่า กฎกระทรวงกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ หรือบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556 ซึ่งออกตามความในมาตรา 37 แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 ข้อ 10 (1) กำหนดให้อากาศยานขนส่งตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศจัดให้มีลิฟต์แบบแท่นยกสำหรับนำพาคนพิการหรือรถเข็นคนพิการขึ้นและลงจากอากาศยานตามที่กฎกระทรวงกำหนด จึงถือว่าการกระทำอันมีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ เนื่องจากการกระทำของบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ดังกล่าว เป็นเหตุให้คนพิการที่นั่งวีลแชร์ไม่สามารถไปใช้บริการสายการบินดังกล่าวได้ และการงดเว้นการกระทำดังกล่าวเป็นข้อห้ามมิให้กระทำตามความในมาตรา 15 แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 แต่เนื่องจากบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ได้มีการช่วยเหลือที่สมเหตุสมผล โดยจะจัดหาบุคลากรเพื่อยกคนพิการขึ้นหรือลงจากอากาศยานในกรณีที่ท่าอากาศยานไม่มีรถยกผู้โดยสารที่เป็นคนพิการใช้วีลแชร์ โดยให้ผู้โดยสารแจ้งบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ล่วงหน้า 72 ชั่วโมง เพื่อเตรียมการช่วยเหลือดังกล่าว

คณะกรรมการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการจึงเห็นควรยุติ  
เรื่อง<sup>160</sup>

### 3.3.9 มติคณะรัฐมนตรี<sup>161</sup>

เมื่อวันที่ 18 พฤษภาคม 2564 คณะรัฐมนตรีได้มีมติรับทราบผลการพิจารณารายงาน  
การพิจารณาศึกษา เรื่อง แนวทางการให้บริการคนพิการของสายการบินภายในประเทศของ  
คณะกรรมการการพัฒนาสังคม และกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส  
วุฒิสภา ตามที่กระทรวงคมนาคม (คค.) เสนอ และแจ้งให้สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาทราบต่อไป  
เรื่องเดิม

1. สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้เสนอรายงานการพิจารณาศึกษา เรื่อง แนวทางการ  
ให้บริการคนพิการของสายการบินภายในประเทศ ของคณะกรรมการการพัฒนาสังคมและ  
กิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส วุฒิสภา มาเพื่อดำเนินการ โดย  
คณะกรรมการฯ ได้มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการให้บริการคนพิการของสายการบิน  
ภายในประเทศ ดังนี้ 1) สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) ควรดำเนินการเร่ง  
ตรานุบัญญัติซึ่งออกตามความในพระราชบัญญัติการเดินอากาศ (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562 และกำกับ  
ติดตาม ประเมินผลการให้บริการของสายการบินให้เป็นไปตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติอย่าง  
เคร่งครัด 2) คค. ควรแก้ไขปรับปรุงกฎกระทรวงกำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก  
หรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถ  
เข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556 ซึ่งออกตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต  
คนพิการ พ.ศ. 2550 และ 3) สายการบินควรดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ผู้โดยสารได้รับทราบ  
ข้อมูลอย่างชัดเจน เพิ่มช่องทางให้คนพิการสามารถแจ้งความต้องการบริการพิเศษ

2. รองนายกรัฐมนตรี (นายอนุทิน ชาญวีรกูล) สั่งและปฏิบัติราชการแทน  
นายกรัฐมนตรี พิจารณาแล้วมีคำสั่งให้ คค. เป็นหน่วยงานหลักรับรายงานพร้อมข้อเสนอแนะของ  
คณะกรรมการฯ ไปพิจารณาร่วมกับกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.)  
และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาศึกษาแนวทางและความเหมาะสมของรายงานพร้อม  
ข้อเสนอแนะดังกล่าว และสรุปผลการพิจารณาหรือผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวใน

<sup>160</sup> คำวินิจฉัยคณะกรรมการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ ที่ 4/2558 วันที่ 13  
มีนาคม 2558.

<sup>161</sup> มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 18 พฤษภาคม 2564 เรื่อง รับทราบผลการพิจารณารายงานการพิจารณา  
ศึกษา เรื่อง แนวทางการให้บริการคนพิการของสายการบินภายในประเทศของคณะกรรมการการพัฒนาสังคม  
และกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส วุฒิสภา ตามที่กระทรวงคมนาคม (คค.) เสนอ.

ภาพรวม แล้วส่งให้สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำสั่งเพื่อนำเสนอคณะรัฐมนตรีต่อไป

### ข้อเท็จจริง

กระทรวงคมนาคมได้ดำเนินการตามคำสั่งรองนายกรัฐมนตรีตามข้อ 2 โดยสรุปผลการพิจารณาได้ ดังนี้

ข้อเสนอแนะ	ผลการพิจารณาศึกษา
<p>1. กพท. ควรเร่งตราอนุบัญญัติ ซึ่งออกตามความในพระราชบัญญัติ การเดินอากาศ (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562 และกำกับ ติดตาม และประเมินผล การให้บริการของสายการบิน</p>	<p>- กพท. ได้มีการตราอนุบัญญัติตามความใน พระราชบัญญัติการเดินอากาศ (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562 ได้แก่ ข้อกำหนดคณะกรรมการการบินพลเรือน เรื่อง การ ปฏิเสธการรับขนส่งผู้โดยสารและปฏิเสธการรับขนคนพิการ (อยู่ระหว่างการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของที่ประชุม) และข้อกำหนด กพท. ว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานสิ่ง อำนวยความสะดวกและบริการที่ผู้ดำเนินการเดินอากาศ ต้องจัดไว้บริการผู้โดยสารที่เป็นคนพิการ (อยู่ระหว่างการ จัดทำร่วมกับ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) - เมื่อข้อกำหนดดังกล่าวมีผลบังคับใช้แล้ว จะดำเนินการกำกับ ติดตาม และประเมินผล การให้บริการของสายการบินให้เป็นไปตามข้อกำหนดทั้ง 2 ฉบับ อย่างเคร่งครัดต่อไป</p>

<p>2. คค. ควรแก้ไขปรับปรุงกฎกระทรวง กำหนดลักษณะหรือการจัดให้มี อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือ บริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการ สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556 ซึ่งออกตามพระราชบัญญัติ ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต คนพิการ พ.ศ. 2550 ที่กำหนดให้ หน่วยงานที่รับผิดชอบดูแล ทำอากาศยาน เช่น จัดบริการรถไฮลิฟท์ หรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวกอื่น ๆ ในการให้บริการคนพิการขึ้นลง เครื่องบินหรืออากาศยาน</p>	<p>- ขณะนี้ คค. อยู่ระหว่างการรวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง รวมถึงกฎกระทรวงในเรื่องดังกล่าวของกระทรวงอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการปรับปรุงแก้ไขกฎกระทรวงของ คค. มาตรา ๓ ให้สอดคล้องกับกฎกระทรวงของกระทรวงอื่น ซึ่งหน่วยงานในสังกัด คค. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะได้มีส่วนร่วมในการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขกฎกระทรวงให้มีความครบถ้วนสมบูรณ์ยิ่งขึ้น</p>
<p>3. สายการบินควรดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ผู้โดยสารได้รับทราบ ข้อมูลอย่างชัดเจนว่าสายการบิน ให้บริการเรื่องใดสำหรับคนพิการ และเพิ่มช่องทางให้คนพิการสามารถ แจ้งความต้องการบริการพิเศษตั้งแต่ ขั้นตอนการจองบัตรโดยสารเครื่องบิน</p>	<p>- คค. ได้ดำเนินการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐาน สำหรับคนพิการ เด็ก ผู้สูงอายุ และคนทุกคนอย่างต่อเนื่อง โดยได้นำแนวทางการออกแบบเพื่อคนทั้งมวลเป็นกรอบ ในการพัฒนาและการดำเนินโครงการต่าง ๆ ในด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ด้านระบบการขนส่งสาธารณะ ได้มี กระบวนการปรึกษาหารือกับองค์กรคนพิการ ทั้งใน ขั้นตอนการออกแบบและการดำเนินโครงการเพื่อประกัน ว่าระบบขนส่งที่จะพัฒนาต่อไปในอนาคตได้คำนึงถึง ความต้องการจำเป็นของคนพิการโดยนโยบายดังกล่าวได้ กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ คค. พ.ศ. 2560 – 2564 ยุทธศาสตร์ที่ 1 “ทั่วถึงและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การ พัฒนาระบบขนส่งขั้นพื้นฐานให้เชื่อมโยง ทั่วถึง และเป็น มิตรกับสิ่งแวดล้อม”</p>

<p>4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรให้          คนพิการและองค์กรคนพิการได้เข้าไปมี          ส่วนร่วมอย่างเต็มที่และมีประสิทธิผลใน          การกำหนดแนวทางการให้บริการ          หรือให้ความช่วยเหลือคนพิการได้ตรง          ตามความต้องการของคนพิการแต่ละ          บุคคลหรือแต่ละประเภท</p>	<p>- คค. ได้เชิญผู้แทนจาก พม. กระทรวงมหาดไทย และ          หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน เข้ามามีส่วนร่วมในการ          ให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นในทุกโครงการที่เกี่ยวข้องกับ          ประเด็นดังกล่าวมาอย่างต่อเนื่อง โดยได้บูรณาการข้อมูล          ร่วมกัน และ คค. ได้แต่งตั้งคณะกรรมการส่งเสริมและ          พัฒนาการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในโครงสร้างพื้นฐาน          และระบบคมนาคมขนส่งเพื่อคนทุกกลุ่ม และมี          คณะทำงานติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการจัดสิ่ง          อำนวยความสะดวกในโครงสร้างพื้นฐานและระบบ          คมนาคมขนส่งเพื่อคนทุกกลุ่ม ซึ่งคณะกรรมการและ          คณะทำงานจะเป็นกลไกและหน่วยงานในการติดตาม          ตรวจสอบปัญหา อุปสรรคการเข้าถึงระบบขนส่ง          สาธารณะในปัจจุบัน และกำกับ เร่งรัด ติดตามการแก้ไข          ปัญหา ปรับปรุงระบบขนส่งสาธารณะทุกระบบและเป็น          กลไกในการขับเคลื่อนการดำเนินงานขยายผลสู่การ          ปฏิบัติโดยเร็ว รวมถึงสร้างความรู้ความเข้าใจและทักษะ          ในการอำนวยความสะดวกหรือช่วยเหลือคนพิการแก่ผู้          ให้บริการขนส่งสาธารณะและประชาชนอย่างทั่วถึง</p>
---	---

### 3.3.10 แผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2560 – 2564

ทิศทางยุทธศาสตร์แผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติฉบับนี้ได้กำหนด  
 สาระสำคัญไว้ ดังนี้

#### วิสัยทัศน์

คนพิการเข้าถึงสิทธิได้จริง ดำรงชีวิตอิสระ ในสังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกันอย่างยั่งยืน

(Make the Right Real for Persons with Disabilities towards independent Living in Sustainable Inclusive Society)

### พันธกิจ

1. เสริมพลังให้คนพิการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากสิทธิ สวัสดิการ ตลอดจนสนับสนุนองค์กรด้านคนพิการให้มีศักยภาพ ความเข้มแข็ง เพื่อส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการอย่างยั่งยืน
2. ปฏิรูประบบบริหารจัดการให้คนพิการเข้าถึงสิทธิได้จริง รวมถึงส่งเสริมคุ้มครองสิทธิของคนพิการและจัดการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการทุกรูปแบบ
3. สื่อสารสังคม สร้างความรู้ ความเข้าใจ ให้มีเจตคติเชิงสร้างสรรค์ต่อคนพิการและความพิการเพื่อนำไปสู่สังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน
4. สร้างสภาพแวดล้อม การเดินทาง บริการสาธารณะ และพัฒนาเทคโนโลยี ที่คนพิการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้
5. ส่งเสริมและบูรณาการเครือข่ายทุกภาคส่วน โดยสร้างการมีส่วนร่วม เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการอย่างเป็นระบบและยั่งยืน

### เป้าประสงค์

1. คนพิการและผู้ดูแลคนพิการ เข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากสิทธิสวัสดิการ สิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทาง บริการสาธารณะ และข้อมูลข่าวสาร รวมถึงส่งเสริม คุ้มครองสิทธิคนพิการ และจัดการเลือกปฏิบัติทุกรูปแบบ
2. องค์กรด้านคนพิการ ผู้นำคนพิการ และเครือข่ายทุกระดับมีศักยภาพและความเข้มแข็ง สามารถส่งเสริม คุ้มครองสิทธิของคนพิการอย่างมีประสิทธิภาพ
3. ระบบบริหารจัดการด้านคนพิการ มีการปฏิรูประบบนโยบาย กฎหมายและกลไกการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านคนพิการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นสากลและทันสมัย
4. สังคมมีความรู้ความเข้าใจ และเจตคติเชิงสร้างสรรค์ต่อความพิการและคนพิการ ปราศจากการเลือกปฏิบัติ ลดความเหลื่อมล้ำ สังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกันอย่างยั่งยืน
5. คนพิการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ การเดินทาง บริการสาธารณะ การเรียนรู้ ข้อมูลข่าวสาร นวัตกรรม เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก และการช่วยเหลือที่สมเหตุสมผล
6. เครือข่ายและหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน รวมถึงทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องบูรณาการนโยบาย แผนงาน การดำเนินงาน และทรัพยากรในการขับเคลื่อนงานพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการอย่างมีประสิทธิภาพ



### ยุทธศาสตร์แห่งความเท่าเทียม = EQUAL

1. เสริมพลังคนพิการและองค์กรด้านคนพิการให้มีศักยภาพและความเข้มแข็ง (Empowerment)
2. พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ขจัดการเลือกปฏิบัติ เพื่อให้คนพิการเข้าถึงสิทธิได้จริง (Quality Management)
3. เสริมสร้างความเข้าใจและเจตคติเชิงสร้างสรรค์ต่อคนพิการและความพิการ (Understanding)
4. สร้างสภาพแวดล้อมและบริการสาธารณะที่ทุกคนเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ (Accessibility)
5. ส่งเสริมการบูรณาการเครือข่ายและสร้างการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการอย่างยั่งยืน (Linkage)

#### แนวทางและมาตรการ

ยุทธศาสตร์ที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับงานการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ ซึ่งเดินทางโดยสายการบิน ที่จะนำมาพิจารณาศึกษา ประกอบด้วย 2 ยุทธศาสตร์ คือ

1. ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ขจัดการเลือกปฏิบัติ เพื่อให้คนพิการเข้าถึงสิทธิได้จริง (Quality Management)

**แนวทางที่ 14** พัฒนาระบบการส่งเสริม ค้ำครองสิทธิ และขจัดการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการ ผู้ดูแลคนพิการ ครอบครัวคนพิการในทุกรูปแบบ รวมถึงเร่งรัดการแก้ไขกฎหมายเพื่อให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการขจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ

2. ยุทธศาสตร์ที่ 3 เสริมสร้างความเข้าใจและเจตคติเชิงสร้างสรรค์ต่อคนพิการและความพิการ (Understanding)

**แนวทางที่ 1** สนับสนุนและพัฒนาองค์ความรู้ และงานวิจัย นวัตกรรม เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกในทุกมิติที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

**แนวทางที่ 2** เสริมสร้างความเข้าใจแก่ผู้บริหารนโยบายในทุกระดับ เพื่อเสริมสร้างเจตคติที่ดีด้านคนพิการ

3. ยุทธศาสตร์ที่ 4 สร้างสภาพแวดล้อมและบริการสาธารณะที่ทุกคนเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ (Accessibility)

**แนวทางที่ 1** เร่งรัด สนับสนุน และสร้างแรงจูงใจให้หน่วยงานภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม จัดสภาพแวดล้อม การเดินทาง และบริการสาธารณะที่ทุกคนสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างเท่าเทียม รวมถึงผลักดันให้มีการออก

กฎหมายว่าด้วยการสร้างสภาพแวดล้อมที่ทุกคนเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ (Accessibility for all Act)

**แนวทางที่ 2** เร่งรัดดำเนินการจัดทำมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกของสภาพแวดล้อมและมาตรฐานการให้บริการ เกณฑ์การประเมินคุณภาพ และมีการตรวจสอบติดตามการจัดสภาพแวดล้อมและบริการสาธารณะที่ทุกคนเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้

**แนวทางที่ 3** เร่งรัดดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวทุกแห่ง ดำเนินการจัดทำและจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้คนพิการและทุกคนในสังคมสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

**แนวทางที่ 4** พัฒนาระบบการคมนาคมขนส่งสาธารณะทุกรูปแบบให้เอื้อต่อการดำรงชีวิตของคนพิการและทุกคนในสังคม

**แนวทางที่ 5** เร่งรัดการจัดทำบัญชีแห่งชาติด้านเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการจัดบริการที่สอดคล้องกับความต้องการจำเป็นเฉพาะบุคคล รวมถึงพัฒนาระบบการประเมินความต้องการจำเป็นและประสิทธิภาพของการทำงาน

**แนวทางที่ 6** ผลักดันให้มีการออกแบบเพื่อทุกคน การพัฒนาเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือที่สมเหตุสมผล ในบริการข้อมูลข่าวสาร โทรคมนาคม ดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และสื่อสาธารณะเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากข้อมูลข่าวสารอย่างเท่าเทียมกับบุคคลอื่น<sup>162</sup>

<sup>162</sup> แผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2560 – 2564.

## บทที่ 4

# วิเคราะห์สภาพปัญหาในทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเลือกปฏิบัติ โดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการซึ่งเดินทางโดยสายการบิน ภายในประเทศตามกฎหมายไทย

ปัจจุบันการให้บริการขนส่งโดยสารการบินภายในประเทศได้รับความนิยมเป็นอย่างมากสำหรับผู้โดยสารทุกคนไม่ว่าจะเป็นผู้โดยสารที่มีร่างกายปกติทั่วไปหรือผู้โดยสารที่มีความพิการหรือมีความต้องการจำเป็นพิเศษ รวมถึงผู้สูงอายุ ซึ่งอาจมีแรงจูงใจมาจากค่าโดยสารที่มีอัตราที่ไม่สูงมากนัก อย่างไรก็ตาม การเดินทางโดยสายการบินดังกล่าวถือเป็นการบริการสาธารณะประเภทบริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรม ซึ่งจะต้องจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการขั้นพื้นฐานตามที่กฎหมายกำหนด แต่จากสถานการณ์ปัจจุบันพบว่า คนพิการเป็นจำนวนมากไม่สามารถเข้าถึงบริการเหล่านั้นได้ อันเนื่องมาจากสายการบินเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ เช่น ไม่จำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบินให้แก่คนพิการ ไม่ให้คนพิการเดินทางโดยลำพัง จำกัดจำนวนผู้โดยสารซึ่งเป็นคนพิการต่อเที่ยวบิน จำกัดสิทธิในการเลือกที่นั่งของคนพิการไม่ให้คนพิการที่ใช้เก้าอี้เข็นนำแบตเตอรี่วีลแชร์ไฟฟ้าขึ้นเครื่องบิน สายการบินไม่มีลิฟต์แบบแท่นยก (รถไฮลิฟต์) เพื่ออำนวยความสะดวกเคลื่อนย้ายคนพิการที่ใช้วีลแชร์ขึ้นและลงจากเครื่องบิน การจัดทำคู่มือการให้ความช่วยเหลือแก่คนพิการแต่ละประเภทความพิการ การประกาศเตือนภัยหรือการประกาศข้อมูลสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายโดยการจัดทำตัวอักษรไฟวิ่ง เป็นต้น อันเป็นการกระทำที่ขัดต่อรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ซึ่งเป็นกฎหมายสูงสุดของประเทศ และได้บัญญัติรับรองสิทธิและเสรีภาพขั้นพื้นฐานของคนพิการไว้ในมาตรา 4 ความว่า ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิ เสรีภาพ และความเสมอภาคของบุคคล ย่อมได้รับความคุ้มครอง ปวงชนชาวไทยย่อมได้รับความคุ้มครองตามรัฐธรรมนูญ เสมอกัน และมาตรา 27 ความว่า บุคคลย่อมเสมอกันในกฎหมาย มีสิทธิและเสรีภาพและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน ชายและหญิงมีสิทธิเท่าเทียมกันการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคล ไม่ว่าด้วยเหตุความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคมความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม หรือความคิดเห็นทางการเมืองอันไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญหรือเหตุอื่นใด จะกระทำมิได้ มาตรการที่รัฐกำหนดขึ้นเพื่อขจัดอุปสรรคหรือส่งเสริมให้บุคคลสามารถใช้สิทธิหรือเสรีภาพได้เช่นเดียวกับบุคคลอื่น หรือเพื่อคุ้มครองหรืออำนวยความสะดวก

ให้แก่เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการหรือผู้ด้อยโอกาส ย่อมไม่ถือว่าเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม ฉะนั้น ย่อมหมายความว่า บุคคลทุกคนย่อมเสมอกันในกฎหมายและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกันไม่ว่าจะเป็นหญิงหรือชาย และการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคลเพราะเหตุแห่งความแตกต่างในเรื่องต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น ถือเป็นกระกระทำที่ขัดต่อรัฐธรรมนูญอันจะกระทำมิได้ รวมถึงมาตรา 56 ความว่า รัฐต้องจัดหรือดำเนินการให้มีสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของประชาชนอย่างทั่วถึงตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน

นอกจากนี้ การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อกับคนพิการซึ่งเดินทางโดยสายการบินภายใน ประเทศยังขัดต่อหลักสิทธิมนุษยชน (Human Rights) ขัดต่อหลักความเท่าเทียมกันต่อหน้ากฎหมาย (Equality before the Law) ขัดต่อหลักการไม่เลือกปฏิบัติ (Non-Discrimination) และขัดต่อหลักการบริการสาธารณะ (Public Services) รวมถึงขัดต่อแนวคิดในการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกหรือการจัดสภาพแวดล้อมที่ทุกคนสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ หรือที่เรียกว่า หลักการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล (Universal Design: UD) หลักการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกหรือเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก (Assistive Technology: AT) และหลักการอำนวยความสะดวกที่สมเหตุสมผล (Reasonable Accommodation: RA) ตามที่ได้กล่าวไว้ในบทที่ 2

ดังนั้น ข้าพเจ้าในฐานะผู้วิจัยเรื่องนี้ ได้ตระหนักและเห็นความสำคัญต่อคนพิการซึ่งเดินทางโดยสายการบินภายในประเทศเป็นอย่างมาก จึงขอวิเคราะห์รายละเอียดของสภาพปัญหากรณีการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อกับคนพิการซึ่งเดินทางโดยสายการบินภายในประเทศ สรุปสาระสำคัญ ดังนี้

#### 4.1 บทบัญญัติแห่งกฎหมายที่มีลักษณะเป็นการจำกัดสิทธิและเสรีภาพหรือเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อกับคนพิการซึ่งเดินทางโดยสายการบินภายในประเทศ และปัญหาการบังคับใช้กฎหมายไทย

1) พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556

แม้ว่ากฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจะเป็นกฎหมายหลักด้านคนพิการที่ได้กำหนดหลักเกณฑ์การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อกับคนพิการไว้ในมาตรา 15 และมาตรา 16 ก็ตาม แต่มาตราดังกล่าวยังมีการกำหนดข้อยกเว้นที่มีลักษณะเป็นการลิดรอนหรือจำกัดสิทธิหรือเสรีภาพหรือเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อกับคนพิการซึ่งเดินทางโดยสายการบินภายในประเทศอยู่ โดยเฉพาะความในวรรคสองของมาตรา 15 ที่กำหนดไว้ว่า “การกระทำใน

ลักษณะที่เป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการตามวรรคหนึ่ง ให้หมายความรวมถึงการกระทำหรืองดเว้นกระทำการที่แม้จะมีได้มุ่งหมายให้เป็นการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการโดยตรงแต่ผลของการกระทำนั้นทำให้คนพิการต้องเสียสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับเพราะเหตุแห่งความพิการด้วย”

ผู้วิจัยเห็นว่า ถ้อยคำดังกล่าวกำหนดหลักเกณฑ์ไว้อย่างกว้าง จึงทำให้เกิดข้อจำกัดสิทธิบางประการ โดยเฉพาะสิทธิในการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกสาธารณะทุกด้านที่ทุกคนจะต้องสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ จึงควรแก้ไขเพิ่มเติมวรรคสองของมาตรา 15 โดยการเพิ่มความดังต่อไปนี้

“การกระทำในลักษณะที่เป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการตามวรรคหนึ่ง ให้หมายความรวมถึงการกระทำหรืองดเว้นกระทำการที่แม้จะมีได้มุ่งหมายให้เป็นการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการ โดยตรงแต่ผลของการกระทำนั้นทำให้คนพิการต้องเสียสิทธิในการได้รับการบริการสาธารณะ สิทธิที่จะได้รับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้รวมถึงสิทธิประโยชน์อื่นที่ควรจะได้รับเพราะเหตุแห่งความพิการอย่างเสมอภาคกัน เช่นเดียวกันกับบุคคลทั่วไปด้วย”

สำหรับการแก้ไขกรณีมีการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการนั้นมาตรา 16 ได้กำหนดไว้ว่า คนพิการที่ได้รับหรือจะได้รับความเสียหายจากการกระทำในลักษณะที่เป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการตามมาตรา 15 มีสิทธิร้องขอต่อคณะกรรมการให้มีคำสั่งเพิกถอนการกระทำหรือห้ามมิให้กระทำการนั้นได้คำสั่งของคณะกรรมการให้เป็นที่สุด และการร้องขอตามวรรคหนึ่งไม่เป็นการตัดสิทธิผู้ร้องในอันที่จะฟ้องเรียกค่าเสียหายฐานละเมิดต่อศาลที่มีเขตอำนาจโดยให้ศาลมีอำนาจกำหนดค่าเสียหายอย่างอื่นอันมิใช่ตัวเงินให้แก่คนพิการที่ถูกเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมได้และหากการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการนั้นเป็นการกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงศาลจะกำหนดค่าเสียหายในเชิงลงโทษให้แก่คนพิการไม่เกินสี่เท่าของค่าเสียหายที่แท้จริงด้วยก็ได้

ส่วนหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขในการร้องขอการรวบรวมพยานหลักฐานการไต่ถามและ การวินิจฉัยตามวรรคหนึ่งให้เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดซึ่งคณะกรรมการอาจจัดให้มีคณะอนุกรรมการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการปฏิบัติหน้าที่แทนได้ ทั้งนี้ องค์ประกอบคุณสมบัติและลักษณะต้องห้ามการดำรงตำแหน่งและการพ้นจากตำแหน่งอำนาจหน้าที่และค่าตอบแทนของคณะอนุกรรมการหรือผู้ไต่ถามให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการกำหนด

ผู้วิจัยเห็นว่า บทบัญญัติดังกล่าวมีปัญหาด้านการบังคับใช้อย่างมาก เพราะว่ากฎหมายกำหนดให้คณะกรรมการเป็นผู้มีอำนาจในการสั่งเพิกถอนการกระทำหรือห้ามมิให้กระทำการอัน

เป็นเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ ซึ่งคณะกรรมการในที่นี้หมายถึง คณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ แต่ในทางปฏิบัติ คณะกรรมการดังกล่าวจะมอบหมายให้คณะอนุกรรมการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการเป็นผู้พิจารณาตามระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการร้องขอ การรวบรวมพยานหลักฐาน การไต่ถาม การวินิจฉัย และคำตอบแทนของคณะอนุกรรมการหรือผู้ไต่ถามเกี่ยวกับการกระทำในลักษณะที่เป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ พ.ศ. 2556 ผลปรากฏว่า กลไกดังกล่าวไม่สามารถบังคับใช้ได้อย่างเป็นทางการ ดังปรากฏตามรายงานประจำปี 2563 ของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ซึ่งได้จัดให้มีการประชุมคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติเพียงจำนวน 4 ครั้ง<sup>163</sup> และเรื่องที่น่าเข้าสู่การประชุมของคณะกรรมการดังกล่าวไม่ปรากฏว่ามีการพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เกิดจากการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการแต่อย่างใด รวมถึงปัญหาการบังคับใช้กฎหมายที่เด็ดขาด กล่าวคือกฎหมายกำหนดไว้แต่เพียงให้คณะกรรมการมีคำสั่งเพิกถอนการกระทำหรือห้ามมิให้กระทำการนั้นเท่านั้น แต่ไม่ได้กำหนดขั้นตอนหรือมาตรการอื่นใด เพื่อคุ้มครองสิทธิของคนพิการ หากปรากฏว่ามีการฝ่าฝืนคำสั่งของคณะกรรมการดังกล่าว จึงควรกำหนดให้คณะกรรมการสามารถนำมาตรการบังคับทางปกครองมาใช้ได้โดยการแก้ไขเพิ่มเติมมาตรา 16 โดยการเพิ่มความป็นวรรค 4 ดังต่อไปนี้

“หากมีการฝ่าฝืนคำสั่งเพิกถอนการกระทำหรือห้ามมิให้กระทำการของคณะกรรมการตามวรรคหนึ่ง ให้คณะกรรมการนำมาตรการบังคับตามคำสั่งทางปกครองที่กำหนดให้กระทำหรือละเว้นกระทำตามมาตรา 63/20 แห่งพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2562 มาใช้บังคับโดยอนุโลม”

2) พระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562

การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการซึ่งเดินทางโดยสายการบินภายใน ประเทศมีความเชื่อมโยงกับกฎหมายฉบับนี้โดยตรง เพราะสายการบินแต่ละแห่งเป็นกิจการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์และเป็นกิจการสาธารณะซึ่งมีหน้าที่จะต้องปฏิบัติตาม จะเห็นได้ว่า กฎหมายฉบับนี้เพิ่งจะมีการแก้ไขเพิ่มเติมในปี พ.ศ. 2562 หลังจากที่ไม่เคยมีการแก้ไขมาก่อนเป็นระยะเวลายาวนาน แต่ยังไม่ปรากฏว่ามีบทบัญญัติบางมาตราที่มีลักษณะเป็นการลิดรอนหรือจำกัดสิทธิและเสรีภาพหรือเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการซึ่งเดินทางโดยสายการบิน

<sup>163</sup> กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, “รายงานประจำปี 2563,” สืบค้นเมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2564, จาก [https://dep.go.th/images/uploads/files/Ex\\_Anuareport2020\\_1.pdf](https://dep.go.th/images/uploads/files/Ex_Anuareport2020_1.pdf)

ภายในประเทศอยู่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในมาตรา 43/133 ที่กำหนดว่า “กิจการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์เป็นกิจการขนส่งสาธารณะผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการการบินพลเรือนตามมาตรา 41/125 ซึ่งเป็นผู้ประกอบกิจการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์และผู้ดำเนินการเดินอากาศต่างประเทศที่ได้รับใบอนุญาตตามมาตรา 41/126 จะปฏิเสธการรับขนส่งผู้โดยสารไม่ได้เว้นแต่เพื่อประโยชน์แห่งความปลอดภัยหรือการรักษาความปลอดภัยหรือเป็นกรณีที่กำหนดในข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน

ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการการบินพลเรือนตามมาตรา 41/125 ซึ่งเป็นผู้ประกอบกิจการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์และผู้ดำเนินการเดินอากาศต่างประเทศที่ได้รับใบอนุญาตตามมาตรา 41/126 มีสิทธิปฏิเสธการรับขนส่งผู้โดยสารสัมภาระและของที่ผู้โดยสารหรือผู้ตราส่งไม่ยินยอมให้ตรวจค้นหรือไม่ผ่านการตรวจค้นเพื่อการรักษาความปลอดภัยตามพระราชบัญญัตินี้รวมทั้งผู้โดยสารที่มีความประหลาดหรือมีประวัติว่าประหลาดคนไม่เรียบร้อยในระหว่างการโดยสารอากาศยาน

ห้ามมิให้ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการการบินพลเรือนตามมาตรา 41/125 ซึ่งเป็นผู้ประกอบกิจการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์และผู้ดำเนินการเดินอากาศต่างประเทศที่ได้รับใบอนุญาตตามมาตรา 41/126 ปฏิเสธการรับขนคนพิการตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการเว้นแต่เป็นกรณีตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสองหรือตามที่กำหนดในข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน”

ผู้วิจัยเห็นว่า บทบัญญัตินี้มีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการเนื่องจากเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่สามารถใช้ดุลพินิจปฏิเสธการรับขนคนพิการได้โดยอ้างข้อยกเว้นว่า เพื่อประโยชน์แห่งความปลอดภัยหรือการรักษาความปลอดภัยหรือเป็นกรณีที่กำหนดในข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือนทั้ง ๆ ที่ไม่มีหลักเกณฑ์อันเป็นมาตรฐานกลางที่จะกำหนดได้ว่าแค่ไหนเพียงไรถึงจะเรียกว่าเพื่อประโยชน์แห่งความปลอดภัยหรือการรักษาความปลอดภัย ขณะเดียวกันปัจจุบันยังไม่ได้มีการออกข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือนมาใช้บังคับเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารพิการแต่อย่างใด จึงส่งผลให้คนพิการได้รับผลกระทบและถูกเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมจากสายการบินเป็นอย่างมากจึงควรแก้ไขเพิ่มเติมความในวรรค 3 ของมาตรา 43/133 ดังต่อไปนี้

“ห้ามมิให้ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการการบินพลเรือนตามมาตรา 41/125 ซึ่งเป็นผู้ประกอบกิจการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์และผู้ดำเนินการเดินอากาศต่างประเทศที่ได้รับใบอนุญาตตามมาตรา 41/126 ปฏิเสธการรับขนคนพิการตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการเว้นแต่เป็นกรณีตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสองหรือตามที่กำหนดใน

ข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือนทั้งนี้ การปฏิเสธผู้โดยสารที่ที่สามารถเดินทางได้ แต่โดยลำพังหรือมีผู้ดูแลคนพิการร่วมเดินทางไปด้วย โดยกล่าวอ้างว่าเพื่อประโยชน์แห่งความปลอดภัยหรือการรักษาความปลอดภัย หรือเป็นกรณีที่กำหนดในข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือนที่เป็นการจำกัดสิทธิ และเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการซึ่งเดินทางโดยสายการบินของคนพิการ จะกระทำมิได้”

3) ประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทย ในเส้นทางการบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. 2553

กฎหมายฉบับนี้เป็นกฎหมายลำดับรองที่กระทรวงคมนาคมออกมาเพื่อรับรองและคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทย ในเส้นทางการบินประจำภายในประเทศ ซึ่งครอบคลุมถึงผู้โดยสารพิการซึ่งเดินทางโดยสายการบินภายในประเทศด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในข้อ 2 และข้อ 8 แต่มาตราดังกล่าวยังมีการกำหนดอ้อยคำที่มีลักษณะเป็นการกีดกันหรือจำกัดสิทธิและเสรีภาพหรือเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการซึ่งเดินทางโดยสายการบินภายในประเทศอยู่

ผู้วิจัยเห็นว่า ความในข้อ 2 ที่กำหนดไว้ว่า “การปฏิเสธการขนส่ง” หมายความว่า การปฏิเสธที่จะรับขนส่งผู้โดยสารเพื่อเดินทางไปกับเที่ยวบินที่ระบุไว้ในบัตรโดยสาร แม้ว่าผู้โดยสารนั้นจะได้ออกมาแสดงตนเพื่อการขึ้นเครื่องตามที่กำหนดไว้ในประกาศนี้แล้วก็ตาม เว้นแต่ การปฏิเสธนั้นมีเหตุผลอันสมควร เช่น สุขภาพ ความมั่นคง ความปลอดภัย เอกสารการเดินทางไม่สมบูรณ์ เป็นต้น” เป็นบทบัญญัติที่มีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการเนื่องจากเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่สามารถใช้อุปินาปฏิเสธการรับขนส่งคนพิการได้ ทั้ง ๆ ที่ผู้โดยสารพิการบางรายสามารถเดินทางโดยสายการบินภายในประเทศได้โดยแต่ลำพังหรือมีผู้ดูแลคนพิการร่วมเดินทางไปด้วยได้อยู่แล้ว จึงควรแก้ไขเพิ่มเติมความใน ข้อ 2 ดังต่อไปนี้

“ข้อ 2 “การปฏิเสธการขนส่ง” หมายความว่า การปฏิเสธที่จะรับขนส่งผู้โดยสารเพื่อเดินทางไปกับเที่ยวบินที่ระบุไว้ในบัตรโดยสาร แม้ว่าผู้โดยสารนั้นจะได้ออกมาแสดงตนเพื่อการขึ้นเครื่องตามที่กำหนดไว้ในประกาศนี้แล้วก็ตาม เว้นแต่การปฏิเสธนั้นมีเหตุผลอันสมควร เช่น สุขภาพ ความมั่นคง ความปลอดภัย เอกสารการเดินทางไม่สมบูรณ์ เป็นต้น ยกเว้นกรณีการรับขนส่งผู้โดยสารที่ที่สามารถเดินทางได้โดยลำพังหรือมีผู้ดูแลคนพิการร่วมเดินทางไปด้วย ไม่สามารถอ้างเหตุผลด้านความปลอดภัยได้”

รวมถึงความในข้อ 8 ที่กำหนดไว้ว่า “ในกรณีผู้โดยสารเป็นเด็กอายุต่ำกว่า 12 ปี (เดินทางโดยลำพัง) คนพิการหรือบุคคลที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้สายการบินต้องปฏิบัติโดยให้บริการและดูแลเป็นกรณีพิเศษตามหลักปฏิบัติสากลและไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมไม่ว่าในกรณี



ใดๆหากสายการบินได้ปฏิเสธการขนส่งยกเลิกเที่ยวบินหรือทำการบินล่าช้าไม่ว่าเป็นเวลามากน้อยเพียงใดสายการบินต้องให้บริการและดูแลแก่ผู้โดยสารดังกล่าวโดยไม่ชักช้า”

ผู้วิจัยเห็นว่า บทบัญญัตินี้มีลักษณะเป็นการกำหนดการให้บริการและการดูแลเป็นกรณีพิเศษตามหลักปฏิบัติสากล ซึ่งยังไม่ครอบคลุมถึงสิทธิต่าง ๆ ที่ผู้โดยสารพึงควรจะได้รับและสามารถเข้าถึงบริการได้เช่นเดียวกับบุคคลปกติทั่วไป อันเนื่องมาจากความบกพร่องในการเคลื่อนไหว มองเห็น หรือได้ยิน โดยการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการเดินทาง จึงควรแก้ไขเพิ่มเติมความในข้อ 8 ดังต่อไปนี้

“ข้อ 8 ในกรณีผู้โดยสารเป็นเด็กอายุต่ำกว่า 12 ปี (เดินทางโดยลำพัง) คนพิการหรือบุคคลที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้สายการบินต้องปฏิบัติโดยให้บริการและดูแลเป็นกรณีพิเศษตามหลักปฏิบัติสากลจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการเดินทางที่สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้สำหรับคนพิการทุกประเภทความพิการหรือบุคคลที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ เช่นการสำรองบัตรโดยสารเครื่องบิน การจัดคู่มือปฏิบัติในการเดินทาง การให้บริการรถเข็นคนพิการในห้องโดยสาร ระบบสัญญาณเตือนภัย การให้บริการรถลิฟท์ยกหรือทางลาดสำหรับคนพิการทางการเคลื่อนไหว เป็นต้นและไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมไม่ว่าในกรณีใดๆหากสายการบินได้ปฏิเสธการขนส่งยกเลิกเที่ยวบินหรือทำการบินล่าช้าไม่ว่าเป็นเวลามากน้อยเพียงใดสายการบินต้องให้บริการและดูแลแก่ผู้โดยสารดังกล่าวโดยไม่ชักช้า”

4) กฎกระทรวง กำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556

กฎกระทรวงฉบับนี้ ได้กำหนดให้อากาศยานขนส่งตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศ ซึ่งหมายรวมถึงอากาศยานภายในประเทศด้วย ดังปรากฏตามความในข้อ 4 (6) และข้อ 10 ต้องจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้

- (1) ลิฟต์แบบแท่นยกสำหรับนำพาคนพิการหรือรถเข็นคนพิการขึ้นและลงจากอากาศยาน
- (2) ที่นั่ง
- (3) ห้องน้ำ
- (4) ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก
- (5) คู่มือแนะนำการใช้บริการอากาศยานแต่ละประเภทความพิการ

(6) คู่มือการให้ความช่วยเหลือแก่คนพิการแต่ละประเภทสำหรับเจ้าหน้าที่ดูแลประจำอากาศยานและเจ้าหน้าที่ให้บริการภาคพื้นของอากาศยานนั้น

(7) คู่มือแปลภาษาหรือป้ายสัญลักษณ์ภาษาสำหรับเจ้าหน้าที่ดูแลประจำอากาศยานเพื่อใช้สื่อสารกับคนพิการ

(8) การประกาศเตือนสำหรับคนพิการทางการเห็นและตัวอักษรไฟวิ่งหรือป้ายแสดงความหมายสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

(9) เจ้าหน้าที่ดูแลประจำอากาศยานและเจ้าหน้าที่ให้บริการภาคพื้นของอากาศยานนั้นซึ่งผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของคนพิการแต่ละประเภทอย่างน้อยหนึ่งคนเพื่อให้บริการคนพิการ

ผู้วิจัยเห็นว่า กฎกระทรวงฉบับนี้ มีปัญหาด้านการบังคับใช้กฎหมายอย่างมากเนื่องจากสายการบินในประเทศไทยส่วนใหญ่ไม่ปฏิบัติตาม เช่น ปัญหาเกี่ยวกับลิฟต์แบบแท่นยก (High Lift Loader) สำหรับนำพาคนพิการขึ้นและลงจากอากาศยานสายการบินส่วนใหญ่มักอ้างว่าใช้ต้นทุนสูงเพราะว่าต้องเช่าจาก บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด ในกรณีที่ไม่มีสะพานเทียบเครื่องบิน (จวงซ้าง) ทั้ง ๆ ที่สามารถจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างอื่นทดแทนได้ เช่น ทางลาดสำหรับรถวีลแชร์ (Wheelchair Ramp) ในการขึ้นเครื่องบิน ซึ่งมีต้นทุนค่าใช้จ่ายต่ำกว่าลิฟต์แบบแท่นยกอย่างมาก ปัญหาเกี่ยวกับการเข้าถึงที่นั่งโดยสารของคนพิการทางการเคลื่อนไหวที่มีความจำเป็นต้องใช้รถวีลแชร์ขนาดเล็กสำหรับห้องโดยสาร (Wheelchair for Cabin Seat) ปัญหาเกี่ยวกับห้องน้ำที่ผู้โดยสารที่พิการทางการเคลื่อนไหวสามารถเข้าได้ ปัญหาด้านคู่มือแนะนำการใช้บริการอากาศยานสำหรับคนพิการทางการมองเห็น ซึ่งจัดทำเป็นอักษรเบรลล์ โดยเฉพาะปัญหาการประกาศเตือนสำหรับคนพิการทางการเห็นและตัวอักษรไฟวิ่งหรือป้ายแสดงความหมายสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายซึ่งสายการบินส่วนใหญ่ยังไม่ได้จัดทำ เป็นต้น กฎกระทรวงฉบับนี้จึงมีลักษณะเป็นการลิดรอนหรือจำกัดสิทธิหรือเสรีภาพหรือเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการซึ่งเดินทางโดยสารการบินภายในประเทศ

5) ข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย หน้าที่ 7 ว่าด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการสำหรับคนโดยสารและสมาชิกลูกเรือในสนามบินที่ให้บริการสาธารณะ

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยในฐานะที่มีหน้าที่ตรวจสอบ ติดตาม ควบคุม ส่งเสริมให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการบินและกิจการการบินพลเรือนปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ และมาตรฐานสากล และกำกับดูแลกิจการสนามบินและสนามบินอนุญาตที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศหรือตามกฎหมายอื่นให้เกิดความปลอดภัยและได้

มาตรฐานสากล ได้ออกข้อกำหนดฉบับนี้ขึ้น เพื่อที่จะให้สายการบินแต่ละสายการบิน ปฏิบัติตาม แต่ปัจจุบันพบว่า คนพิการยังถูกเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมและไม่ได้รับการจัด สิ่งอำนวยความสะดวกตามที่กำหนดไว้ในข้อกำหนดอยู่ ดังปรากฏตามข้อ 4 (23) ที่กำหนดไว้ว่า “ผู้ได้รับใบรับรองการดำเนินงานสนามบินสาธารณะซึ่งเป็นสนามบินอนุญาตที่ให้บริการ ระหว่างประเทศต้องจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก บริการ และบุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรมในการช่วยเหลือบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ ตลอดจนการบำรุงรักษาสิ่งอำนวยความสะดวกนั้นตามหลักเกณฑ์และวิธีการตามกฎหมายว่าด้วยส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนพิการ และกฎหมายว่าด้วยควบคุมอาคารในกรณีที่ได้รับใบรับรองการดำเนินงานสนามบิน สาธารณะมีการวางแผนเพื่อเพิ่มเติม แก้ไขปรับปรุง บำรุงรักษาและออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนการไหลเวียน (Flow) ของคนโดยสารภายในสนามบินให้มีประสิทธิภาพและสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น ให้จัดประชุมร่วมเพื่อแลกเปลี่ยนหรือแบ่งปันข้อมูลระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น พนักงานเจ้าหน้าที่ ผู้ดำเนินการเดินอากาศ ผู้ประกอบการในสนามบิน

ผู้วิจัยเห็นว่า บทบาทของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยในปัจจุบันในฐานะหน่วยงานที่ทำหน้าที่กำกับดูแล ยังไม่สามารถบังคับใช้ข้อกำหนดดังกล่าวกับสายการบินที่ไม่ปฏิบัติตามได้อย่างเป็นรูปธรรม สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยควร กำกับดูแลและเร่งตรวจสอบสายการบินต่าง ๆ ที่เลือกปฏิบัติต่อคนพิการให้ปฏิบัติตามข้อกำหนดฉบับนี้ เสนอแนะต่อรัฐมนตรีในการแก้ไขปรับปรุงกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง และเร่งร่างข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน ฉบับที่ ... ว่าด้วยการปฏิเสธการรับขนผู้โดยสารและคนพิการ โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 15 (6) ประกอบมาตรา 41/133 วรรคหนึ่งและวรรคสามแห่งพระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติการเดินอากาศ (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562 ที่กำหนดให้คณะกรรมการการบินพลเรือนออกข้อบังคับกำหนดข้อยกเว้น สำหรับกรณีที่ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการการบินพลเรือนตามมาตรา 41/125 ซึ่งเป็นผู้ประกอบกิจการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์และผู้ดำเนินการเดินอากาศต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตตามมาตรา 41/126 จะสามารถปฏิเสธการรับขนผู้โดยสารและคนพิการตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการได้ให้แล้วเสร็จทันต่อสถานการณ์การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการซึ่งเดินทางโดยสายการบินภายในประเทศในปัจจุบัน

#### 4.2 การกำหนดค่าชดเชยและเยียวยาผู้เสียหาย และบทลงโทษตามกฎหมายไทยในการคุ้มครองรับรองสิทธิและเสรีภาพในการไม่ถูกเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการซึ่งเดินทางโดยสายการบินภายในประเทศ

ผู้วิจัยเห็นว่า บทบัญญัติแห่งกฎหมายที่มีลักษณะเป็นการจำกัดสิทธิและเสรีภาพหรือเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการซึ่งเดินทางโดยสายการบินภายในประเทศ และปัญหาการบังคับใช้กฎหมายไทยตามที่ได้กล่าวไว้ในข้อ 4.4.1 แล้วนั้น จะเห็นได้ว่าสายการบินส่วนใหญ่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายไทยและเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ ผู้วิจัยเห็นว่า เพื่อเป็นการคุ้มครอง และรับรองสิทธิและเสรีภาพของคนพิการจากการถูกเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม จึงควรกำหนดค่าชดเชยและเยียวยาสำหรับผู้เสียหาย รวมถึงกำหนดบทลงโทษที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม โดยการเพิ่มความเป็นมาตรา 16/1 มาตรา 16/2 มาตรา 16/3 และมาตรา 16/4 ไว้ในพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 สรุปสาระสำคัญ ดังนี้

**มาตรา 16/1** ในกรณีที่คณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตแห่งชาติ วินิจฉัยว่าเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการให้มีอำนาจออกคำสั่ง ดังต่อไปนี้

(1) ให้นำหน่วยงานของรัฐ องค์กรเอกชน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ด้วยวิธีใดที่เห็นเหมาะสม เพื่อระงับและป้องกันมิให้มีการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ

(2) ให้การชดเชยและเยียวยาผู้เสียหายตามมาตรา 16/1 มาตรา 16/2 และมาตรา 16/3 คำสั่งของคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ซึ่งจะต้องแสดงเหตุผลอย่างชัดเจนและอาจกำหนดเงื่อนไขใด ๆ ได้เท่าที่จำเป็น

**มาตรา 16/2** เมื่อคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติมีคำวินิจฉัยว่ามีการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการให้ผู้เสียหายมีสิทธิขอรับการชดเชยและเยียวยาโดยยื่นคำขอต่อกรมตามแบบที่อธิบดีประกาศกำหนดภายในหนึ่งปีนับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำวินิจฉัยของคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ

สิทธิขอรับการชดเชยและเยียวยาตามวรรคหนึ่ง เป็นสิทธิเฉพาะตัวไม่อาจโอนกันได้ และไม่ตกทอดทางมรดก

**มาตรา 16/3** การชดเชยและเยียวยาผู้เสียหายให้กระทำโดยให้ความช่วยเหลือประการหนึ่งประการใด หรือให้ความช่วยเหลือทางการเงิน ดังต่อไปนี้

- (1) ค่าสูญเสียโอกาสที่เป็นค่าเสียหายในเชิงพาณิชย์ซึ่งสามารถคำนวณเป็นเงินได้
- (2) การชดเชยและเยียวยาในรูปแบบหรือลักษณะอื่น

หลักเกณฑ์ วิธีการ และจำนวนเงินในการชดเชยและเยียวยาผู้เสียหายตามระเบียบที่คณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการกำหนด

**มาตรา 16/4** ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

#### 4.3 เปรียบเทียบกฎหมายต่างประเทศกับแนวทางการนำมาปรับใช้กับกฎหมายไทย

ในต่างประเทศมีกฎหมายที่กำหนดให้การรับรองและคุ้มครองคนพิการจากการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมในการเดินทางโดยสารการบินภายในประเทศตามที่ได้ดังกล่าวไว้แล้วในบทที่ 3 ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า บทบัญญัติของต่างประเทศดังกล่าวจะมีประโยชน์และสามารถนำมาปรับใช้กับกฎหมายภายในของประเทศไทยได้ สรุปสาระสำคัญ ดังนี้

1) กฎหมายของสหรัฐอเมริกามีบทบัญญัติว่าด้วยการห้ามเลือกปฏิบัติบนพื้นฐานของความพิการในการเดินทางทางอากาศตามประมวลกฎหมายของรัฐบาลกลาง (Code of Federal Regulations) หัวข้อ 14 การบินและอวกาศ ส่วนที่ 382 การไม่เลือกปฏิบัติต่อคนพิการในการเดินทางโดยอากาศยานของสหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นกฎหมายที่มีความทันสมัยที่สุด และให้ความคุ้มครองผู้โดยสารพิการมากที่สุดฉบับหนึ่ง

ผู้วิจัยจึงได้หยิบยกเนื้อหาบางประการที่ประเทศไทยควรนำมาผนวกรวมไว้ในกฎหมายภายในของประเทศไทย สรุปสาระสำคัญ ดังนี้

##### ห้ามเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ

(1) สายการบินไม่อาจปฏิเสธการขนส่งต่อคนพิการ สายการบินอาจแยกผู้ใดก็ตามจากเที่ยวบินก็ได้ หากบุคคลนั้นเดินทางจะเป็นอันตรายต่อความปลอดภัยของเที่ยวบิน หากผู้ขนส่งแยกคนพิการออกเนื่องจากเหตุผลด้านความปลอดภัย ผู้ขนส่งจะต้องให้คำอธิบายเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับการตัดสินใจ

(2) สายการบินไม่อาจทราบล่วงหน้าว่าบุคคลที่มีความพิการกำลังเดินทาง สายการบินอาจต้องการให้มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า 48 ชั่วโมง สำหรับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่แน่นอน ซึ่งต้องใช้เวลาในการเตรียมการ (เช่น เครื่องช่วยหายใจ การขนส่งโดยรถเข็นไฟฟ้า บนเครื่องบินที่มีที่นั่งไม่น้อยกว่า 60 ที่นั่ง)

(3) สายการบินไม่อาจจำกัดจำนวนคนพิการบนเที่ยวบิน

(4) สายการบินอาจไม่ต้องการให้คนพิการเดินทางร่วมกับบุคคลอื่น ยกเว้นในบางสถานการณ์ที่ถูกระเบียบอนุญาตให้สายการบินต้องการผู้ช่วยด้านความปลอดภัย หากผู้โดยสาร

พิกัดและสายการบิน ไม่เห็นด้วยเกี่ยวกับความต้องการผู้ช่วยด้านความปลอดภัย สายการบินสามารถต้องการผู้ช่วยได้ แต่ไม่สามารถเรียกเก็บค่าบริการขนส่งของผู้ช่วย

(5) สายการบินต้องไม่กั้นใครออกจากที่นั่งเฉพาะเนื่องจากความพิการหรือกำหนดให้ใครก็ตามต้องนั่งในที่นั่งเฉพาะเนื่องจากความพิการ ยกเว้นจะต้องปฏิบัติตาม FAA หรือข้อกำหนดด้านความปลอดภัยของรัฐบาลต่างประเทศ กฎขององค์การบริหารการบินแห่งชาติ (Federal Aviation Administration: FAA) เกี่ยวกับที่นั่งแถวทางออกกล่าวว่า สายการบินอาจวางในแถวทางออกเฉพาะบุคคลที่สามารถทำหน้าที่ต่าง ๆ ที่จำเป็นในการอพยพฉุกเฉิน

#### การเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวก

(1) เครื่องบินใหม่ที่มี 30 ที่นั่ง หรือมากกว่านั้นขึ้นไป จะต้องมียางแบนตรงช่องทางเดินที่สามารถเคลื่อนย้ายได้บนที่นั่งครึ่งทางเดินในเครื่องบิน

(2) อากาศยานใหม่ที่มีสองช่องทางเดินต้องมีห้องน้ำที่สามารถเข้าถึงได้

(3) เครื่องบินรุ่นใหม่ที่มีที่นั่งตั้งแต่ 100 ที่นั่ง หรือมากกว่านั้นขึ้นไปจะต้องมีพื้นที่สำคัญสำหรับจัดเก็บรถวีลแชร์พับได้ของผู้โดยสารในห้องโดยสาร

(4) เครื่องบินที่มีที่นั่งมากกว่า 60 ที่นั่ง และห้องน้ำสำหรับผู้พิการต้องมีเก้าอี้รถเข็นบนเครื่องบิน ไม่ว่าเครื่องบินถูกส่งหรือถูกส่งมอบเมื่อใดก็ตาม สำหรับเที่ยวบินบนเครื่องบินที่มีที่นั่งมากกว่า 60 ที่นั่ง ซึ่งไม่มีห้องน้ำสำหรับผู้พิการ สายการบินจะต้องวางเก้าอี้รถเข็นบนเที่ยวบินหากผู้โดยสารพิการแจ้งให้สายการบินทราบภายใน 48 ชั่วโมง ว่าสามารถใช้ห้องน้ำที่ไม่สามารถเข้าถึงได้ แต่จำเป็นต้องใช้เก้าอี้รถเข็นบนเครื่องบินเพื่อไปยังห้องน้ำ

(5) สายการบินต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการของสนามบินที่ตนเป็นเจ้าของ เช่า หรือควบคุมสามารถเข้าถึงได้ตามลักษณะที่กำหนดในกฎ

#### บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ

(1) สายการบินจะต้องให้ความช่วยเหลือในการขึ้นเครื่องบิน ลงเครื่องบินและการเชื่อมต่อ นอกจากนี้ ยังจำเป็นต้องให้ความช่วยเหลือภายในห้องโดยสารด้วย แต่ไม่ครอบคลุมถึงบริการส่วนบุคคล ในกรณีที่ระดับทางขึ้นเครื่องบินไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้จะต้องมีทางลาดหรือลิฟต์กลเพื่อให้บริการเครื่องบินส่วนใหญ่ที่มี 19 ที่นั่ง หรือมากกว่านั้นขึ้นไปที่สนามบินในสหรัฐอเมริกาด้วยจำนวนการขึ้นเครื่องบินที่มากกว่า 10,000 ครั้งต่อปี

(2) สิ่งของของผู้โดยสารพิการที่เก็บไว้ในห้องโดยสารจะต้องเป็นไปตามกฎของ FAA ในการจัดเก็บสัมภาระถือขึ้นเครื่อง อุปกรณ์ช่วยเหลือไม่นับรวมกับการจำกัดจำนวนขึ้นของสัมภาระถือขึ้นเครื่อง เก้าอี้รถเข็นแบบพับได้และอุปกรณ์ช่วยเหลืออื่น ๆ ที่มีความสำคัญ

ต่อพื้นที่จัดเก็บในห้องโดยสาร (รวมถึงในห้องน้ำ) มากกว่าสิ่งของของผู้โดยสารคนอื่น ๆ ที่นำขึ้นเครื่องที่สนามบินเดียวกันหากผู้โดยสารที่มีความพิการเลือกที่จะขึ้นเครื่องก่อน

(3) เก้าอี้รถเข็นและอุปกรณ์ช่วยเหลืออื่น ๆ มีลำดับความสำคัญเหนือสิ่งของอื่น ๆ สำหรับการจัดเก็บในช่องสัมภาระ

(4) สายการบินต้องรับรถวีลแชร์ที่ใช้แบตเตอรี่ รวมทั้งแบตเตอรี่ บรรจุแบตเตอรี่ไว้ในหีบห่อที่เป็นวัสดุอันตรายเมื่อจำเป็น สายการบินจัดหาบรรจุก้นท์

(5) สายการบินจะต้องอนุญาตให้ผู้โดยสารใช้เครื่องผลิตออกซิเจนแบบพกพาระหว่างเที่ยวบินหากมีการติดสลากตามที่ FAA อนุมัติ

(6) สายการบินไม่อาจเรียกเก็บเงินเพิ่มสำหรับการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกที่กำหนดตามกฎหมาย เช่น บรรจุก้นท์วัสดุอันตรายสำหรับแบตเตอรี่ อย่างไรก็ตาม อาจเรียกเก็บเงินเพิ่มสำหรับบริการทางเลือก เช่น การจัดหาออกซิเจนให้ เป็นต้น

(7) ข้อกำหนดอื่น ๆ เกี่ยวกับการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการเตรียมการปฏิบัติของเครื่องช่วยการเคลื่อนไหวกและอุปกรณ์ช่วยเหลือ ข้อมูลผู้โดยสาร สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบุคคลที่มีความบกพร่องทางการมองเห็นและการได้ยิน การตรวจคัดกรองความปลอดภัยโรคติดต่อและใบรับรองแพทย์ และสัตว์ช่วยเหลือ

#### ข้อกำหนดการบริหาร

(1) จำเป็นต้องมีการฝึกอบรมสำหรับเจ้าหน้าที่สายการบินและเจ้าหน้าที่ผู้ทำสัญญาที่ติดต่อกับประชาชนที่เดินทาง

(2) สายการบินจะต้องจัดให้มี “เจ้าหน้าที่แก้ไขข้อร้องเรียน” ที่ได้รับการฝึก อบรมมาเป็นพิเศษเพื่อตอบสนองต่อข้อร้องเรียนจากผู้โดยสารและต้องตอบข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรด้วย นอกจากนี้ DOT จะต้องมีกลไกที่สามารถบังคับใช้ได้ด้วย

(3) สายการบินต้องได้รับการรับรองการปฏิบัติตามจากผู้ทำสัญญาที่ให้บริการแก่ผู้โดยสาร

2) กฎระเบียบ (EC) หมายเลข 1107/2006 ของรัฐสภายุโรปและของสภา วันที่ 5 กรกฎาคม 2006 ได้กำหนดเกี่ยวกับสิทธิของคนพิการและบุคคลที่มีการเคลื่อนไหวลดลงเมื่อเดินทางโดยเครื่องบินสรุปสาระสำคัญดังนี้

(1) กำหนดให้คนพิการและบุคคลที่มีการเคลื่อนไหวลดลง ไม่ว่าจะเกิดจากความพิการอายุ หรือปัจจัยอื่นอย่างใดอย่างหนึ่ง ควรมีโอกาสในการเดินทางทางอากาศ เปรียบได้กับพลเมืองอื่น ๆ คนพิการและบุคคลที่มีการเคลื่อนไหวลดลงมีสิทธิเช่นเดียวกับพลเมืองอื่น ๆ ทั้งหมดในการ

เคลื่อนไหวย่างอิสระเช่นเดียวกับการใช้ในพื้นที่อื่น ๆ ของชีวิต เสรีภาพในการเลือกและการไม่เลือกปฏิบัติ

(2) กำหนดให้คนพิการและบุคคลที่มีการเคลื่อนไหวลดลงควรได้รับการยอมรับสำหรับการขนส่งและไม่ถูกปฏิเสธการขนส่งเนื่องจากความพิการหรือขาดการเคลื่อนไหว ยกเว้นด้วยเหตุผลที่ชอบธรรมบนพื้นฐานด้านความปลอดภัยและกำหนดโดยกฎหมาย ก่อนรับจองจากคนพิการหรือบุคคลที่มีการเคลื่อนไหวลดลง การขนส่งทางอากาศ ตัวแทน และผู้ประกอบการท่องเที่ยวควรพยายามทำทุกอย่างที่สมเหตุสมผลในการตรวจสอบว่ามีเหตุผลที่เป็นธรรมบนพื้นฐานของความปลอดภัยและสิ่งที่จะป้องกันไม่ให้คุณคณดังกล่าวได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกในเที่ยวบินที่เกี่ยวข้อง

(3) กำหนดให้ความช่วยเหลือภายใต้ความรับผิดชอบของหน่วยงานที่จัดการสนามบินรวมถึงความช่วยเหลือและการเตรียมการที่จำเป็นที่ทำให้คนพิการและคนที่มีการเคลื่อนไหวลดลงสามารถแจ้งการเดินทางมาถึงสนามบินและขอความช่วยเหลือตามจุดที่กำหนดทั้งภายในและภายนอกอาคารผู้โดยสาร ย้ายจากจุดที่กำหนดไปยังเคาน์เตอร์เช็คอินเช็คอินและลงทะเบียนสัมภาระเดินทางจากเคาน์เตอร์เช็คอินไปยังเครื่องบินเมื่อเสร็จสิ้นการเคลื่อนย้าย การศุลกากร และการรักษาความปลอดภัย ขึ้นเครื่องบินโดยมีลิฟต์ เก้าอี้รถเข็น หรือความช่วยเหลืออื่น ๆ ที่จำเป็น ตามความเหมาะสมเดินทางจากประตูเครื่องบินไปยังที่นั่งของพวกเขา จัดเก็บและรับสัมภาระบนเครื่องบินเดินทางที่นั่งไปที่ประตูเครื่องบิน ลงจากเครื่องบินโดยมีลิฟต์ เก้าอี้รถเข็น หรือความช่วยเหลืออื่น ๆ ที่จำเป็น ตามความเหมาะสม เดินทางจากเครื่องบินไปยังห้องเก็บสัมภาระและรับสัมภาระเมื่อเสร็จสิ้นขั้นตอนการตรวจคนเข้าเมืองและการศุลกากร เดินทางจากห้องเก็บสัมภาระไปยังจุดที่กำหนดเข้าถึงเที่ยวบินเชื่อมต่อเมื่ออยู่ระหว่างการขนส่งด้วยความช่วยเหลือทางอากาศและทางบก และภายในและระหว่างอาคารผู้โดยสารตามจำเป็น ย้ายไปที่ห้องสุขาที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกหากจำเป็น

(4) กำหนดบทลงโทษที่บังคับใช้กับการละเมิดกฎระเบียบนี้และตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีการใช้บทลงโทษ บทลงโทษซึ่งอาจรวมถึงสั่งจ่ายเงินชดเชยให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้องควรมีประสิทธิภาพ ได้สัดส่วน และห้ามปราม

3) กฎหมายของญี่ปุ่นมีพระราชบัญญัติจัดการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการ ค.ศ. 2013 (พ.ศ. 2556) (Act for Eliminating Discrimination against Persons with Disabilities of 2013) กำหนดให้คนพิการทุกคนมีความเท่าเทียมกับคนที่ไม่มีความพิการและมีสิทธิได้รับศักดิ์ศรีในฐานะปัจเจกบุคคล เพื่อให้ได้มาซึ่งสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน และมีสิทธิที่จะได้รับการประกันชีวิตที่เหมาะสมกับศักดิ์ศรี เป้าหมายเพื่อส่งเสริมการจัดการเลือกปฏิบัติเนื่องจากความพิการ ดังนั้นจึงมั่นใจได้ว่าจะไม่มีพลเมืองใดถูกเลือกปฏิบัติ ไม่ว่าจะมีความพิการหรือไม่ก็ตาม และมีส่วนทำให้



เกิดสังคมแห่งการอยู่ร่วมกันอย่างแท้จริง โดยเคารพซึ่งกันและกันในบุคลิกภาพและความเป็นปัจเจกของกันและกัน โดยจัดเตรียมเรื่องพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเลือกปฏิบัติเนื่องจากความพิการและสำหรับมาตรการในการจัดการเลือกปฏิบัติเนื่องจากความพิการ โดยองค์กรฝ่ายปกครอง ฯลฯ และบริษัทต่าง ๆ

(1) รัฐบาลแห่งชาติและหน่วยงานของรัฐในท้องถิ่นต้องกำหนดมาตรการที่จำเป็นเกี่ยวกับการจัดการเลือกปฏิบัติเนื่องจากความพิการและต้องดำเนินการตามนั้น

(2) กำหนดให้องค์กรฝ่ายปกครอง ฯลฯ และบริษัทต่าง ๆ ต้องพยายามปรับปรุงโครงสร้างของสิ่งอำนวยความสะดวกที่พวกเขาสร้างขึ้นเอง เตรียมอุปกรณ์ จัดฝึกอบรมพนักงานที่เกี่ยวข้อง และเตรียมความพร้อมด้านอื่น ๆ ที่จำเป็นเพื่อปรับปรุงสภาพแวดล้อมเพื่อให้แน่ใจว่าการอำนวยความสะดวกที่สมเหตุสมผลอย่างเหมาะสมดำเนินการจัดอุปสรรคทางสังคม

(3) กำหนดให้รัฐบาลต้องจัดให้มีนโยบายพื้นฐานในการจัดการเลือกปฏิบัติเนื่องจากความพิการ อาทิ ทิศทางพื้นฐานของมาตรการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเลือกปฏิบัติเนื่องจากความพิการ เรื่องพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับมาตรการจัดการเลือกปฏิบัติเนื่องจากความพิการที่ต้องดำเนินการโดยองค์กรฝ่ายปกครอง ฯลฯ เรื่องพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับมาตรการจัดการเลือกปฏิบัติเนื่องจากความพิการที่องค์กรธุรกิจต้องดำเนินการ เรื่องสำคัญอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเลือกปฏิบัติเนื่องจากความพิการ

(4) กำหนดมาตรการจัดการเลือกปฏิบัติเนื่องจากความพิการ โดยองค์กรฝ่ายปกครอง ฯลฯ และบริษัทต่าง ๆ กรณีดำเนินกิจการทางปกครองหรืองานอื่น ๆ องค์กรฝ่ายปกครอง ฯลฯ จะต้องไม่ละเมิดสิทธิหรือผลประโยชน์ของคนพิการด้วยการเลือกปฏิบัติที่แตกต่างและไม่เป็นธรรมเนื่องจากความพิการเมื่อเทียบกับคนที่ไม่มีความพิการ หากคนพิการแสดงออกถึงความเต็มใจอย่างแท้จริงที่จะจัดอุปสรรคทางสังคม องค์กรฝ่ายปกครอง ฯลฯ และการดำเนินกิจการทางปกครองหรืองานอื่น ๆ ต้องจัดให้มีการอำนวยความสะดวกที่สมเหตุสมผล เพื่อดำเนินการจัดอุปสรรคทางสังคมครบเท่าที่ภาระที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการที่เกี่ยวข้องจะไม่ผิดสัดส่วน ตามเพศ อายุ และสถานะความพิการของคนพิการ เพื่อสิทธิและผลประโยชน์ของคนพิการถูกละเมิด

(5) กำหนดให้การดำเนินธุรกิจบริษัทจะต้องไม่ละเมิดสิทธิหรือผลประโยชน์ของคนพิการด้วยการเลือกปฏิบัติที่แตกต่างและไม่เป็นธรรมเนื่องจากความพิการเมื่อเทียบกับคนที่ไม่มีความพิการ หากคนพิการแสดงออกถึงความตั้งใจจริงที่จะจัดอุปสรรคทางสังคม บริษัท ในการดำเนินธุรกิจจะต้องพยายามจัดการอำนวยความสะดวกที่สมเหตุสมผลเพื่อดำเนินการจัดอุปสรรคทางสังคมครบเท่าที่ภาระที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการที่เกี่ยวข้องไม่ได้สัดส่วนตามเพศ อายุ และสภาพ

ความพิการของคนพิการเพื่อสิทธิและผลประโยชน์ของคนพิการจะไม่ถูกละเมิดเมื่อรัฐมนตรีผู้มีอำนาจเห็นว่าจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการบังคับใช้ รัฐมนตรีอาจขอรายงานหรือให้คำแนะนำ แนวทาง หรือข้อเสนอแนะแก่บริษัทต่าง ๆ เกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ที่ให้ไว้ในบริษัทต่าง ๆ หากบุคคลที่ไม่สามารถรายงานเรื่องดังกล่าวหรือรายงานเท็จจะต้องได้รับโทษปรับไม่เกิน 200,000 เยน

4) กฎหมายของสหราชอาณาจักรมีพระราชบัญญัติความเสมอภาค ค.ศ. 2010 (Equality Act 2010) (พ.ศ. 2553) ได้กำหนดหลักเกณฑ์คุ้มครองสิทธิคนพิการ สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

1. คุ้มครองบุคคลโดยไม่จำกัดอายุความพิการการกำหนดเพศใหม่การสมรสและการเป็นหุ้นส่วนทางแพ่งการตั้งครรภ์และการคลอดบุตร เชื้อชาติ ศาสนาหรือความเชื่อ เพศและรสนิยมทางเพศ

2. กำหนดคำนิยามคำว่า “บุคคลมีความพิการ” คือ บุคคลที่มีความบกพร่องทางกายหรือจิตใจ และความบกพร่องมีผลเสียในระยะยาวต่อความสามารถของบุคคลนั้นในการทำกิจกรรมประจำวันตามปกติ

3. กำหนดคำนิยามคำว่า “การเลือกปฏิบัติโดยตรง” หมายถึง การที่บุคคลหนึ่งเลือกปฏิบัติต่อบุคคลอื่นที่เป็นบุคคลที่ได้รับความคุ้มครองโดยปฏิบัติด้อยกว่า หรือจะปฏิบัติด้อยกว่าและกำหนดคำนิยามคำว่า “การเลือกปฏิบัติโดยอ้อม” หมายถึง (1) บุคคลหนึ่ง (ก) เลือกปฏิบัติต่อบุคคลอื่น (ข) โดยใช้ข้อกำหนด มาตรการ หรือการปฏิบัติ ซึ่งเป็นการเลือกปฏิบัติด้วยเหตุแห่งการเลือกปฏิบัติตามที่กฎหมายคุ้มครอง (ข)

4. พระราชบัญญัติความเสมอภาค ค.ศ. 2010 (Equality Act 2010) (พ.ศ. 2553) ตอนที่ 16 ทั่วไปและเบ็ดเตล็ด ตารางที่ 3 บริการและงานสาธารณะ ข้อยกเว้นตอนที่ 9 การขนส่ง ได้กำหนดสาระสำคัญเกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการไว้ในย่อหน้าที่ 32 ความว่าส่วนนี้ของตารางนี้ใช้กับการเลือกปฏิบัติที่เกี่ยวกับความพิการในการขนส่งทางอากาศย่อหน้าที่ 33 (1) ความว่า มาตรา 29 ใช้ไม่ได้กับ (1) การขนส่งผู้คนทางอากาศ (2) บริการบนยานพาหนะสำหรับชนคนทางอากาศ และใน (2) ของย่อหน้านี้ กำหนดว่า มาตรา 29 ใช้ไม่ได้กับสิ่งที่อยู่ภายใต้ข้อบังคับ (EC) No1107/2006 แห่งรัฐสภายุโรปและคณะมนตรีวันที่ 5 กรกฎาคม พ.ศ. 2549 ว่าด้วยสิทธิของผู้พิการและผู้ที่มีความคล่องตัวลดลงเมื่อเดินทางโดยเครื่องบิน เนื่องจากในมาตรา 29 กำหนดว่า บุคคล (ผู้ให้บริการ) ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่สาธารณะหรือส่วนสาธารณะ (ที่ชำระเงินหรือไม่ก็ตาม) ต้องไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคคลที่ต้องการใช้บริการ โดยไม่ได้ให้บริการกับบุคคลดังกล่าว

5. สหราชอาณาจักรยังได้กำหนดคำแนะนำเกี่ยวกับสิทธิของผู้โดยสารพิการในการขนส่งที่เกี่ยวข้องกับการบินไว้ด้วย สรุปสาระสำคัญ ดังนี้

## 1. ข้อกำหนดเกี่ยวกับผู้ให้บริการขนส่งทางอากาศ

- สิทธิของผู้โดยสารในการบินจะต้องให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้โดยสารโดยไม่มีค่าใช้จ่ายใด ๆ แก่ผู้โดยสารที่สนามบินและบนเครื่องบิน

- ความช่วยเหลือเมื่อเช็กอินและสัมภาระช่วยจัดเก็บและเรียกสัมภาระ

- การสนับสนุนตลอดขั้นตอนการอพยพ สุคนคร และการรักษาความปลอดภัยย้ายเข้าห้องน้ำถ้าต้องการการขนส่งอุปกรณ์เคลื่อนที่สูงสุด 2 ชั้น นอกเหนือจากเครื่องมือแพทย์

- การเดินทางกับเพื่อนร่วมทาง ผู้โดยสารต้องเดินทางกับเพื่อนร่วมทางหากไม่สามารถพึ่งพาตนเองได้ เช่น ต้องการความช่วยเหลือในการป้อนอาหาร การหายใจ การใช้ยา หรือการใช้ห้องน้ำ สายการบินจะพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้แน่ใจว่านั่งติดกัน ตรวจสอบที่ผู้โดยสารบอกสายการบินอย่างน้อย 48 ชั่วโมงก่อนออกเดินทาง

- สุนัขช่วยเหลือ อนุญาตให้นำสุนัขช่วยเหลือที่เป็นที่รู้จักหรือสุนัขนำทางเข้าไปในห้องโดยสารโดยไม่มีค่าใช้จ่ายในเส้นทางที่ได้รับอนุมัติ ปกติแล้วสุนัขตัวใหญ่จะนั่งบนพื้นในขณะที่สุนัขที่มีน้ำหนักเบาสามารถบรรทุกบนตักของเจ้าของได้

- ผู้โดยสารไม่จำเป็นต้องพิการอย่างถาวรหรืออย่างเห็นได้ชัด เพื่อรับความช่วยเหลือ ซึ่งหมายความว่าใครก็ตามที่มีปัญหาในการเคลื่อนไหวไปมา เช่น เนื่องจากความพิการ อายุ หรือได้รับบาดเจ็บชั่วคราว สามารถรับความช่วยเหลือเมื่อพวกเขาบินได้

- ควรขอความช่วยเหลือล่วงหน้าไม่ช้ากว่า 48 ชั่วโมง แต่ถ้ามีการแจ้งให้ทราบสั้นลงหรือไม่มีการแจ้งให้ทราบเลย จะต้องพยายามช่วยเหลือผู้โดยสารตามสมควร

- ควรขอความช่วยเหลือจากสายการบินไม่ช้ากว่า 48 ชั่วโมงล่วงหน้า แต่ถ้ามีการแจ้งให้ทราบสั้นลงหรือไม่มีการแจ้งให้ทราบเลย สายการบินจะต้องพยายามช่วยเหลือผู้โดยสารตามสมควร

- ผู้โดยสารสามารถรับข้อมูลโดยละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับสิทธิเมื่อเดินทางโดยเครื่องบินจากสำนักงานการบินพลเรือน (CAA) ซึ่งเป็นหน่วยงานกำกับดูแลด้านการบินของสหราชอาณาจักร

## 2. กระบวนการร้องเรียนและบังคับใช้การบิน

กฎหมายกำหนดให้หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนที่ได้รับมอบหมายเพื่อจัดการกับการละเมิดกฎระเบียบที่ถูกกล่าวหา

ประการแรก บุคคลควรยื่นเรื่องร้องเรียนโดยตรงไปยังสายการบินหรือสนามบิน หากพวกเขาทำสิ่งนี้และไม่พอใจกับคำตอบที่ได้รับ บุคคลสามารถ

(1) ส่งการร้องเรียนไปยังหน่วยงานแก้ไขข้อพิพาททางเลือก (ADR)

(2) หากสายการบินหรือสนามบินไม่มีข้อตกลงกับ ADR ก็สามารแจ้งเรื่องร้องเรียนไปที่ CAA ได้

(3) คำเนินการทางกฎหมายโดยตรง

สายการบินและสนามบินบางแห่งเป็นสมาชิกของ ADR ซึ่งได้รับการอนุมัติจาก CAA เพื่อจัดให้มีการระงับข้อพิพาทที่มีมาตรฐานสูงสำหรับข้อพิพาทของผู้บริโภค

หากบุคคลใดไม่พอใจกับการตอบสนองของสายการบินหรือสนามบิน หรือไม่ได้รับการตอบกลับขั้นสุดท้ายภายใน 8 สัปดาห์หรือมากกว่านั้น พวกเขาอาจสามารถส่งต่อคำร้องเรียนของตนไปยังหน่วยงาน ADR ได้โดยตรง

หน่วยงาน ADR จัดการเฉพาะการร้องเรียนบางอย่างเท่านั้น แต่รวมถึงปัญหาที่ผู้โดยสารพิการหรือผู้โดยสารที่มีความคล่องตัวลดลงเมื่อใช้บริการขนส่งทางอากาศ<sup>164</sup>

6. สำนักงานการบินพลเรือนแห่งสหราชอาณาจักร (UK Civil Aviation Authority) ยังได้กำหนดข้อปฏิบัติต่อผู้โดยสารที่มีความพิการและความคล่องตัวลดลงเกี่ยวกับสิทธิและวิธีเข้าถึงความช่วยเหลือพิเศษไว้ด้วย สรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

**ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิของผู้โดยสารและวิธีเข้าถึงความช่วยเหลือพิเศษ**

- หากเป็นผู้โดยสารที่มีความพิการหรือเคลื่อนไหวไม่คล่องตัว ผู้โดยสารมีสิทธิได้รับความช่วยเหลือตามกฎหมาย หรือที่รู้จักกันทั่วไปว่า “ความช่วยเหลือพิเศษ” เมื่อเดินทางทางอากาศ ซึ่งหมายความว่าสนามบินและสายการบินจะต้องให้ความช่วยเหลือซึ่งไม่เสียค่าใช้จ่าย และช่วยให้แน่ใจว่าผู้โดยสารจะมีการเดินทางที่เครียดน้อยลง

- ความช่วยเหลือพิเศษมีให้สำหรับผู้โดยสารที่อาจต้องการความช่วยเหลือในการเดินทาง เช่น ผู้สูงอายุ ผู้ที่มีความพิการทางร่างกาย เช่น ผู้ใช้รถเข็น และผู้ที่มีปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมและการสื่อสาร เช่น ผู้ที่เป็นโรคออทิซึมหรือภาวะสมองเสื่อม

- สิทธิในการรับความช่วยเหลือพิเศษของผู้โดยสารกำหนดไว้ในกฎหมายของสหราชอาณาจักร และมีผลบังคับใช้เมื่อ

(1) ผู้โดยสารบินกับสายการบินใดก็ได้จากสนามบินในสหราชอาณาจักร

(2) ผู้โดยสารบินกับสายการบินที่จดทะเบียนในสหภาพยุโรปหรือสหราชอาณาจักรไปยังสนามบินในสหราชอาณาจักร

<sup>164</sup> Department for Transport, 25 July 2018, “Guidance Rights of disabled passengers on transport, Aviation,” Retrieved December 10, 2021, from <https://www.gov.uk/guidance/rights-of-disabled-passengers-on-transport>

(3) ผู้โดยสารบินจากนอกสหราชอาณาจักรหรือสหภาพยุโรปไปยังสหภาพยุโรปโดยสายการบินในสหราชอาณาจักร

(4) ผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษควรแจ้งให้สายการบินทราบ 48 ชั่วโมงถึงความช่วยเหลือที่ต้องการ

(5) ความช่วยเหลือพร้อมให้บริการตั้งแต่วันที่ที่ผู้โดยสารมาถึงสนามบินและสามารถครอบคลุม

- การเดินทางของคุณผ่านสนามบินต้นทางของคุณ
- ขึ้นเครื่องบินและระหว่างเที่ยวบิน
- ลงเครื่องบิน
- ต่อเครื่องระหว่างเที่ยวบินและ
- เดินทางผ่านสนามบินปลายทางของคุณ

#### บทบาทของ CAA

- ต้องการให้แน่ใจว่าทุกคนสามารถเข้าถึงการเดินทางทางอากาศได้อย่างยุติธรรม เราทำงานร่วมกับภาคอุตสาหกรรมเพื่อให้สิ่งนี้เกิดขึ้น โดยการส่งเสริมความช่วยเหลือพิเศษและปรับปรุงความสอดคล้องของบริการที่มีให้

- ยังเข้าใจด้วยว่าในบางครั้ง ผู้โดยสารอาจประสบปัญหาเกี่ยวกับบริการช่วยเหลือพิเศษ ในกรณีดังกล่าว และในกรณีที่ผู้โดยสารต้องการร้องเรียนเกี่ยวกับความช่วยเหลือที่สนามบินหรือบนเครื่องบิน เราแนะนำให้ผู้โดยสารร้องเรียนโดยตรงไปยังสายการบินหรือสนามบินที่เกี่ยวข้องก่อน ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการร้องเรียนสามารถดูได้ที่หน้าการร้องเรียนของเรา

#### 4.4 การปฏิบัติตามพันธกรณีระหว่างประเทศของประเทศไทยในการส่งเสริมและบังคับใช้กฎหมายเพื่อคุ้มครอง รับรองสิทธิและเสรีภาพของคนพิการ

อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ ค.ศ. 2006 (พ.ศ. 2549) (Convention on the Rights of Persons with Disabilities of 2006: CRPD) เป็นกฎหมายสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศที่ให้ความคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐานต่อคนพิการตามที่ควรจะได้รับเช่นเดียวกับบุคคลที่มีร่างกายปกติทั่วไป ตามที่ได้กล่าวไว้แล้วในบทที่ 3 จะเห็นได้ว่า ประเทศไทยเข้าเป็นภาคีของอนุสัญญาดังกล่าวเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ดังนั้น ประเทศไทยจึงมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดในอนุสัญญา ดังนี้

1. รัฐจะต้องกำหนดหน่วยงานรับผิดชอบหลักทำหน้าที่ประสานงานภาครัฐ สนับสนุนการดำเนินงานในภาคส่วนต่าง ๆ ซึ่งประเทศไทยได้กำหนดให้กระทรวงการพัฒนาและความมั่นคงของมนุษย์เป็นหน่วยงานรับผิดชอบหลักตามอนุสัญญาฉบับนี้

2. รัฐจะต้องจัดโครงสร้างภายใน ส่งเสริมและพิทักษ์ รวมถึงติดตามการปฏิบัติตามอนุสัญญาฉบับนี้ เช่น ตั้งคณะกรรมการซึ่งได้รับการคัดเลือกมาจากทุกภาคส่วนทำหน้าที่เกี่ยวกับอนุสัญญา เป็นต้น

3. รัฐจะต้องสนับสนุนการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะคนพิการ องค์กรด้านคนพิการ และภาคประชาสังคมในการติดตามการดำเนินงาน

4. รัฐจะต้องจัดทำรายงานมาตรการการปฏิบัติตามพันธกรณี ภายในเวลา 2 ปีหลังจากอนุสัญญามีผลบังคับใช้ และฉบับต่อ ๆ ไป อย่างน้อยทุก ๆ 4 ปี หรือเมื่อคณะกรรมการร้องขอ

ผู้วิจัยเห็นว่า แม้ว่าประเทศไทยจะได้ดำเนินงานตามพันธกรณีระหว่างประเทศครบทั้ง 4 ข้อดังกล่าวข้างต้นแล้วก็ตาม แต่ยังมีข้อบกพร่องบางประการที่ส่งผลให้การจัดทำรายงานเกี่ยวกับมาตรการในการปฏิบัติตามพันธกรณีภายใต้อนุสัญญาไม่สมบูรณ์ และทำให้ประเทศไทยถูกมองข้ามในสายตาของนานาชาติของประเทศ เนื่องจากปัจจุบันประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายว่าด้วยการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมเหมือนกับในบางประเทศ ซึ่งเป็นกฎหมายที่รวบรวมทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมไว้ อย่างไรก็ตาม ประเทศไทยยังมีกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตอยู่ ซึ่งได้บัญญัติเรื่องการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการไว้ในมาตรา 15 และมาตรา 16 แต่บทบัญญัติดังกล่าวขาดพลวัตร จึงทำให้มีปัญหาด้านการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง ดังนั้น เมื่อไม่มีการแก้ไขปรับปรุง ย่อมส่งผลกระทบต่อการจัดทำรายงานความคืบหน้าดังกล่าวได้

นอกจากนี้ ประเทศไทยยังเป็นสมาชิกองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) โดยเข้าร่วมเป็นภาคีอนุสัญญาว่าด้วยการบินพลเรือนระหว่างประเทศ ค.ศ. 1944 (พ.ศ. 2487) (Convention on International Civil Aviation of 1944) หรือ อนุสัญญาชิคาโก เมื่อวันที่ 4 เมษายน พ.ศ. 2490 ซึ่งอนุสัญญาดังกล่าวได้กำหนดข้อพึงปฏิบัติให้รัฐผู้ทำสัญญาอำนวยความสะดวกในการขนส่งให้กับคนพิการ การเข้าถึงสนามบิน การเข้าถึงบริการทางอากาศ ไว้ในภาคผนวก 9 ของอนุสัญญาว่าด้วยการบินพลเรือนระหว่างประเทศซึ่งได้กล่าวไว้แล้วในบทที่ 3

ผู้วิจัยเห็นว่า สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยในฐานะที่เป็นหน่วยงานกำกับดูแล ไม่ได้ร่วมมือและประสานงานกับองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศในด้านการบินพลเรือนตามพันธกรณีระหว่างประเทศที่ประเทศไทยเป็นภาคีอย่างเป็นรูปธรรม ส่งผลให้สายการบินต่าง ๆ ยังเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ และไม่จัดตั้ง

อำนวยความสะดวกในการเดินทางอากาศยานภายใน ประเทศ (ชั้นประหยัด) ให้กับคนพิการ ดังนั้น สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยจึงควรเร่งผลักดันและริบดำเนินการเรื่องดังกล่าวอย่าง เร่งด่วน



## บทที่ 5

### บทสรุปและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 บทสรุป

ปัญหาการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการซึ่งเดินทางโดยสายการบินภายในประเทศ แบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ได้แก่ บทบัญญัติแห่งกฎหมายลักษณะเป็นการจำกัดสิทธิและเสรีภาพหรือเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการซึ่งเดินทางโดยสายการบินภายในประเทศ และปัญหาการบังคับใช้ และการกำหนดค่าชดเชยและเยียวยาผู้เสียหายและบทลงโทษตามกฎหมายไทยในการคุ้มครอง รับรองสิทธิและเสรีภาพในการไม่ถูกเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการซึ่งเดินทางโดยสายการบินภายในประเทศ รายละเอียดปรากฏดังนี้

5.1.1 บทบัญญัติแห่งกฎหมายที่มีลักษณะเป็นการจำกัดสิทธิและเสรีภาพหรือเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการซึ่งเดินทางโดยสายการบินภายในประเทศ และปัญหาการบังคับใช้กฎหมายไทย

1) พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556

แม้ว่ากฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจะเป็นกฎหมายหลักด้านคนพิการที่ได้กำหนดหลักเกณฑ์การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการไว้ในมาตรา 15 และมาตรา 16 ก็ตาม แต่มาตราดังกล่าวยังมีการกำหนดถ้อยคำที่มีลักษณะเป็นการลิดรอนหรือจำกัดสิทธิหรือเสรีภาพหรือเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการซึ่งเดินทางโดยสายการบินภายในประเทศอยู่ โดยเฉพาะความในวรรคสองของมาตรา 15 ที่กำหนดไว้ว่า “การกระทำในลักษณะที่เป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการตามวรรคหนึ่งให้หมายความรวมถึงการกระทำหรืองดเว้นกระทำการที่แม้จะมีได้มุ่งหมายให้เป็นการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการโดยตรง แต่ผลของการกระทำนั้นทำให้คนพิการต้องเสียสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เพราะเหตุแห่งความพิการด้วย”

สำหรับกลไกการแก้ไขกรณีมีการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการนั้นมาตรา 16 ได้กำหนดไว้ว่า คนพิการที่ได้รับหรือจะได้รับความเสียหายจากการกระทำในลักษณะที่เป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการตามมาตรา 15 มีสิทธิร้องขอต่อคณะกรรมการให้มีคำสั่งเพิกถอนการกระทำหรือห้ามมิให้กระทำการนั้นได้ คำสั่งของคณะกรรมการให้เป็นที่สุด

การร้องขอตามวรรคหนึ่ง ไม่เป็นการตัดสิทธิผู้ร้องในอันที่จะฟ้องเรียกค่าเสียหายฐานละเมิดต่อศาลที่มีเขตอำนาจ โดยให้ศาลมีอำนาจกำหนดค่าเสียหายอย่างอื่น อันมิใช่ตัวเงินให้แก่คน



พิการที่ถูกเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมได้ และหากการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ นั้น เป็นการกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง ศาลจะกำหนดค่าเสียหายในเชิง ลงโทษให้แก่คนพิการไม่เกินสี่เท่าของค่าเสียหายที่แท้จริงด้วยก็ได้

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการร้องขอ การรวบรวมพยานหลักฐานการใกล้เกลี่ย และการวินิจฉัยตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด ซึ่งคณะกรรมการอาจจัด ให้มีคณะอนุกรรมการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการปฏิบัติหน้าที่แทนได้ ทั้งนี้ องค์ประกอบ คุณสมบัติและลักษณะต้องห้าม การดำรงตำแหน่งและการพ้นจากตำแหน่ง อำนาจ หน้าที่และค่าตอบแทนของคณะอนุกรรมการหรือผู้ใกล้เกลี่ยให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการกำหนด

2) พระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562

การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการซึ่งเดินทางโดยสายการบินภายใน ประเทศ มีความเชื่อมโยงกับกฎหมายฉบับนี้โดยตรง เพราะสายการบินแต่ละแห่งเป็นกิจการขนส่งทาง อากาศเพื่อการพาณิชย์และเป็นกิจการสาธารณะซึ่งมีหน้าที่จะต้องปฏิบัติตาม จะเห็นได้ว่า กฎหมาย ฉบับนี้เพิ่งจะมีการแก้ไขเพิ่มเติมในปี พ.ศ. 2562 หลังจากที่ไม่เคยมีการแก้ไขมาก่อนเป็นระยะเวลา ยาวนาน แต่ยังไม่ปรากฏว่ามีบทบัญญัติบางมาตราที่มีลักษณะเป็นการลิดรอนหรือจำกัดสิทธิและ เสรีภาพหรือเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการซึ่งเดินทางโดยสายการบิน ภายในประเทศอยู่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในมาตรา 43/133 ที่กำหนดว่า “กิจการขนส่งทางอากาศเพื่อ การพาณิชย์เป็นกิจการขนส่งสาธารณะ ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการการบินพลเรือนตาม มาตรา 41/125 ซึ่งเป็นผู้ประกอบกิจการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์และผู้ดำเนินการเดินอากาศ ต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตตามมาตรา 41/126 จะปฏิเสธการรับขนส่งผู้โดยสารไม่ได้ เว้นแต่เพื่อ ประโยชน์แห่งความปลอดภัยหรือการรักษาความปลอดภัย หรือเป็นกรณีที่กำหนดในข้อบังคับของ คณะกรรมการการบินพลเรือน

ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการการบินพลเรือนตามมาตรา 41/125 ซึ่งเป็น ผู้ประกอบกิจการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์และผู้ดำเนินการเดินอากาศต่างประเทศที่ได้รับ อนุญาตตามมาตรา 41/126 มีสิทธิปฏิเสธการรับขนส่งผู้โดยสาร สัมภาระ และของที่ผู้โดยสารหรือ ผู้ตราส่งไม่ยินยอมให้ตรวจค้นหรือไม่ผ่านการตรวจค้นเพื่อการรักษาความปลอดภัยตาม พระราชบัญญัตินี้ รวมทั้งผู้โดยสารที่มีความประพฤติหรือมีประวัติว่าประพฤติดนไม่เรียบร้อย ในระหว่างการโดยสารอากาศยาน

ห้ามมิให้ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการการบินพลเรือนตามมาตรา 41/125 ซึ่งเป็นผู้ประกอบกิจการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์และผู้ดำเนินการเดินอากาศต่างประเทศ ที่ได้รับอนุญาตตามมาตรา 41/126 ปฏิเสธการรับขนคนพิการตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและ

พัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ เว้นแต่เป็นกรณีตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสองหรือตามที่กำหนดในข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน”

3) ประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทย ในเส้นทางการบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. 2553

กฎหมายฉบับนี้เป็นกฎหมายลำดับรองที่กระทรวงคมนาคมออกมาเพื่อรับรองและคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทย ในเส้นทางการบินประจำภายในประเทศ ซึ่งครอบคลุมถึงผู้โดยสารพิการซึ่งเดินทางโดยสายการบินภายในประเทศด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในข้อ 2 และข้อ 8 แต่มาตราดังกล่าวยังมีการกำหนดถ้อยคำที่มีลักษณะเป็นการลิดรอนหรือจำกัดสิทธิและเสรีภาพหรือเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการซึ่งเดินทางโดยสายการบินภายในประเทศอยู่

4) กฎกระทรวง กำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556

กฎกระทรวงฉบับนี้ แม้ว่าจะได้กำหนดให้อากาศยานขนส่งตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศ ซึ่งหมายรวมถึงอากาศยานภายในประเทศด้วย ให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ก็ตาม ดังปรากฏตามความในข้อ 4 (6) และข้อ 10 ที่กำหนดให้อากาศยานขนส่งตามข้อ 4 (6) ให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

(1) ลิฟต์แบบแท่นยกสำหรับนำพาคนพิการหรือรถเข็นคนพิการขึ้นและลงจากอากาศยาน

(2) ที่นั่ง

(3) ห้องน้ำ

(4) ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก

(5) คู่มือแนะนำการใช้บริการอากาศยานสำหรับคนพิการแต่ละประเภท

(6) คู่มือการให้ความช่วยเหลือแก่คนพิการแต่ละประเภทสำหรับเจ้าหน้าที่ดูแลประจำอากาศยานและเจ้าหน้าที่ให้บริการภาคพื้นของอากาศยานนั้น

(7) คู่มือแปลภาษาหรือป้ายสัญลักษณ์ภาษาสำหรับเจ้าหน้าที่ดูแลประจำอากาศยานเพื่อใช้สื่อสารกับคนพิการ

(8) การประกาศเตือนของคนพิการทางการเห็น และตัวอักษรไฟวิ่งหรือป้ายแสดง ความหมายของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

(9) เจ้าหน้าที่ดูแลประจำอากาศยานและเจ้าหน้าที่ให้บริการภาคพื้นของอากาศยานนั้น ซึ่งผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของคนพิการแต่ละประเภทอย่างน้อยหนึ่งคนเพื่อให้บริการคนพิการ

5) ข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ฉบับที่ 7 ว่าด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการสำหรับคนโดยสารและสมาชิกลูกเรือในสนามบินที่ให้บริการสาธารณะ

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยในฐานะที่มีหน้าที่ตรวจสอบ ติดตาม ควบคุม ส่งเสริมให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการบินและกิจการการบินพลเรือนปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ และมาตรฐานสากล และกำกับดูแลกิจการสนามบินและสนามบินอนุญาตที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศหรือตามกฎหมายอื่นให้เกิดความปลอดภัยและได้มาตรฐานสากล ได้ออกข้อกำหนดฉบับนี้ขึ้น เพื่อที่จะให้สายการบินแต่ละสายการบินปฏิบัติตาม แต่ปัจจุบันพบว่า คนพิการยังถูกเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมและไม่ได้รับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกตามที่กำหนดไว้ในข้อกำหนดอยู่ ดังปรากฏตามข้อ 4 (23) ที่กำหนดไว้ว่า “ผู้ได้รับใบรับรองการดำเนินงานสนามบินสาธารณะซึ่งเป็นสนามบินอนุญาตที่ให้บริการระหว่างประเทศต้องจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก บริการ และบุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรมในการช่วยเหลือบุคคล ที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ ตลอดจนการบำรุงรักษาสิ่งอำนวยความสะดวกนั้นตามหลักเกณฑ์และวิธีการตามกฎหมายว่าด้วยส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนพิการ และกฎหมายว่าด้วยควบคุมอาคาร ในกรณีที่ได้รับใบรับรองการดำเนินงานสนามบินสาธารณะมีการวางแผนเพื่อเพิ่มเติม แก้ไขปรับปรุง บำรุงรักษาและออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนการไหลเวียน (Flow) ของคนโดยสาร ภายในสนามบินให้มีประสิทธิภาพและสะดวกรวดเร็วมากขึ้น ให้จัดประชุมร่วมเพื่อแลกเปลี่ยนหรือแบ่งปันข้อมูลระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น พนักงานเจ้าหน้าที่ ผู้ดำเนินการเดินอากาศ ผู้ประกอบการ ในสนามบิน

5.1.2 การกำหนดค่าชดเชยและเยียวยาผู้เสียหาย และบทลงโทษตามกฎหมายไทยในการคุ้มครอง รับรองสิทธิและเสรีภาพในการไม่ถูกเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการซึ่งเดินทางโดยสายการบินภายในประเทศ ไม่ได้ถูกบัญญัติไว้ในกฎหมายอย่างเป็นทางการ จึงทำให้สายการบินส่วนใหญ่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายไทยและเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาและวิเคราะห์กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการซึ่งเดินทางโดยสายการบินภายในประเทศ ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยเห็นว่า ถ้อยคำมาตรา 15 ของพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 กำหนดหลักเกณฑ์ไว้อย่างกว้าง จึงทำให้เกิดข้อจำกัดสิทธิบางประการ โดยเฉพาะสิทธิในการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกสาธารณะทุกด้านที่ทุกคนจะต้องสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ จึงควรแก้ไขเพิ่มเติมวรรคสองของมาตรา 15 โดยการเพิ่มความ ดังต่อไปนี้

“การกระทำในลักษณะที่เป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการตามวรรคหนึ่งให้หมายความรวมถึงการกระทำหรืองดเว้นกระทำการที่แม้จะมีได้มุ่งหมายให้เป็นการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการโดยตรง แต่ผลของการกระทำนั้นทำให้คนพิการต้องเสียสิทธิในการได้รับการบริการสาธารณะ สิทธิที่จะได้รับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ รวมถึงสิทธิประโยชน์อื่นที่ควรจะได้รับเพราะเหตุแห่งความพิการอย่างเสมอภาคกัน เช่นเดียวกับกับบุคคลทั่วไปด้วย”

2. ผู้วิจัยเห็นว่า ถ้อยคำมาตรา 16 ของพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 มีปัญหาด้านการบังคับใช้อย่างมาก เพราะที่กำหนดให้คณะกรรมการเป็นผู้มีอำนาจในการสั่งเพิกถอนการกระทำหรือห้ามมิให้กระทำการอันเป็นเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ ซึ่งคณะกรรมการในที่นี้หมายถึง คณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ แต่ในทางปฏิบัติ คณะกรรมการดังกล่าวจะมอบหมายให้คณะกรรมการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการเป็นผู้พิจารณาตามระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการร้องขอ การรวบรวมพยานหลักฐาน การไต่สวน การวินิจฉัย และคำตอบแทนของคณะกรรมการหรือผู้ไต่สวนเกี่ยวกับการกระทำในลักษณะที่เป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ พ.ศ. 2556 ผลปรากฏว่า กลไกดังกล่าวไม่สามารถบังคับใช้ได้อย่างเป็นรูปธรรม ดังปรากฏตามรายงานประจำปี 2563 ของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ซึ่งได้จัดให้มีการประชุมคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ เพียงจำนวน 4 ครั้ง และเรื่องที่น่าเข้าสู่การประชุมของคณะกรรมการดังกล่าวไม่ปรากฏว่ามีการพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เกิดจากการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการแต่อย่างใด รวมถึงปัญหาการบังคับใช้กฎหมายที่เด็ดขาด กล่าวคือกฎหมายกำหนดไว้แต่เพียงให้คณะกรรมการมีคำสั่งเพิกถอนการกระทำหรือห้ามมิให้กระทำการนั้นเท่านั้น แต่ไม่ได้กำหนดขั้นตอนหรือมาตรการอื่นใด เพื่อคุ้มครองสิทธิของคนพิการ หากปรากฏว่ามีการฝ่าฝืนคำสั่งของคณะกรรมการดังกล่าว จึงควรกำหนดให้

คณะกรรมการสามารถนำมาตราการบังคับทางปกครองมาใช้ได้โดยการแก้ไขเพิ่มเติมมาตรา 16 โดยการเพิ่มความเป็นวรรค 4 ดังต่อไปนี้

“หากมีการฝ่าฝืนคำสั่งเพิกถอนการกระทำหรือห้ามมิให้กระทำการของคณะกรรมการตามวรรคหนึ่ง ให้คณะกรรมการนำมาตราการบังคับตามคำสั่งทางปกครองที่กำหนดให้กระทำหรือละเว้นกระทำตามมาตรา 63/20 แห่งพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2562 มาใช้บังคับโดยอนุโลม”

3. ผู้วิจัยเห็นว่า พระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562 มีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการเนื่องจากเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่สามารถใช้อุปกรณ์พิเศษการรับขนคนพิการได้ โดยอ้างข้อยกเว้นว่า เพื่อประโยชน์แห่งความปลอดภัยหรือการรักษาความปลอดภัยหรือเป็นกรณีที่กำหนดในข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือนทั้ง ๆ ที่ไม่มีหลักเกณฑ์อันเป็นมาตรฐานกลางที่จะกำหนดได้ว่าแค่ไหนเพียงไรถึงจะเรียกว่าเพื่อประโยชน์แห่งความปลอดภัยหรือการรักษาความปลอดภัย ขณะเดียวกันปัจจุบันยังไม่ได้มีการออกข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือนมาใช้บังคับเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารพิการแต่อย่างใด จึงส่งผลให้คนพิการได้รับผลกระทบและถูกเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมจากสายการบินเป็นอย่างมาก จึงควรแก้ไขเพิ่มเติมความในวรรค 3 ของมาตรา 43/133 ดังต่อไปนี้

“ห้ามมิให้ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการการบินพลเรือนตามมาตรา 41/125 ซึ่งเป็นผู้ประกอบกิจการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์และผู้ดำเนินการเดินอากาศต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตตามมาตรา 41/126 ปฏิเสธการรับขนคนพิการตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ เว้นแต่เป็นกรณีตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสองหรือตามที่กำหนดในข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน ทั้งนี้ การปฏิเสธผู้โดยสารที่สามารเดินทางได้แต่โดยลำพังหรือมีผู้ดูแลคนพิการร่วมเดินทางไปด้วย โดยกล่าวอ้างว่าเพื่อประโยชน์แห่งความปลอดภัยหรือการรักษาความปลอดภัย หรือเป็นกรณีที่กำหนดในข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือนที่เป็นการจำกัดสิทธิ และเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการซึ่งเดินทางโดยสายการบินของคนพิการ จะกระทำมิได้”

4. ผู้วิจัยเห็นว่า ความในข้อ 2 ของประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทย ในเส้นทางการบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. 2553 ที่กำหนดไว้ว่า “การปฏิเสธการขนส่ง” หมายความว่า การปฏิเสธที่จะรับขนผู้โดยสารเพื่อเดินทางไปกับเที่ยวบินที่ระบุไว้ในบัตรโดยสาร แม้ว่าผู้โดยสารนั้นจะได้มาแสดงตนเพื่อการขึ้นเครื่องตามที่กำหนดไว้ในประกาศนี้แล้วก็ตาม เว้นแต่ การปฏิเสธนั้นมีเหตุผลอันสมควร เช่น สุขภาพ

ความมั่นคง ความปลอดภัย เอกสารการเดินทางไม่สมบูรณ์ เป็นต้น” เป็นบทบัญญัติที่มีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ เนื่องจากเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่สามารถใช้ดุลพินิจปฏิเสธการรับขนคนพิการได้ ทั้ง ๆ ที่ผู้โดยสารพิการบางรายสามารถเดินทางโดยสายการบินภายในประเทศได้โดยแต่ลำพังหรือมีผู้ดูแลคนพิการร่วมเดินทางไปด้วยได้อยู่แล้ว จึงควรแก้ไขเพิ่มเติมความใน ข้อ 2 ดังต่อไปนี้

“ข้อ 2 “การปฏิเสธการขนส่ง” หมายความว่า การปฏิเสธที่จะรับขนผู้โดยสารเพื่อเดินทางไปกับเที่ยวบินที่ระบุไว้ในบัตรโดยสาร แม้ว่าผู้โดยสารนั้นจะได้นำแสดงตนเพื่อการขึ้นเครื่องตามที่กำหนดไว้ในประกาศนี้แล้วก็ตาม เว้นแต่การปฏิเสธนั้นมีเหตุผลอันสมควร เช่น สุขภาพ ความมั่นคง ความปลอดภัย เอกสารการเดินทางไม่สมบูรณ์ เป็นต้น ยกเว้นกรณีการรับขนผู้โดยสารพิการที่สามารถเดินทางได้โดยลำพังหรือมีผู้ดูแลคนพิการร่วมเดินทางไปด้วย ไม่สามารถอ้างเหตุผลด้านความปลอดภัยได้”

รวมถึงความในข้อ 8 ที่กำหนดไว้ว่า “ในกรณีผู้โดยสารเป็นเด็กอายุต่ำกว่า 12 ปี (เดินทางโดยลำพัง) คนพิการหรือบุคคลที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ สายการบินต้องปฏิบัติโดยให้บริการและดูแลเป็นกรณีพิเศษตามหลักปฏิบัติสากล และไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมไม่ว่าในกรณีใด ๆ หากสายการบินได้ปฏิเสธการขนส่ง ยกเลิกเที่ยวบิน หรือทำการบินล่าช้าไม่ว่าเป็นเวลานานน้อยเพียงใด สายการบินต้องให้บริการและดูแลแก่ผู้โดยสารดังกล่าวโดยไม่ชักช้า”

ผู้วิจัยเห็นว่า บทบัญญัตินี้มีลักษณะเป็นการกำหนดการให้บริการและการดูแลเป็นกรณีพิเศษตามหลักปฏิบัติสากล ซึ่งยังไม่ครอบคลุมถึงสิทธิต่าง ๆ ที่ผู้โดยสารพิการควรจะได้รับ และสามารถเข้าถึงบริการได้เช่นเดียวกับบุคคลปกติทั่วไป อันเนื่องมาจากความบกพร่องในการเคลื่อนไหว มองเห็น หรือได้ยิน โดยการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการเดินทาง จึงควรแก้ไขเพิ่มเติมความในข้อ 8 ดังต่อไปนี้

“ข้อ 8 ในกรณีผู้โดยสารเป็นเด็กอายุต่ำกว่า 12 ปี (เดินทางโดยลำพัง) คนพิการหรือบุคคลที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ สายการบินต้องปฏิบัติโดยให้บริการและดูแลเป็นกรณีพิเศษตามหลักปฏิบัติสากล จัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการเดินทางที่สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้สำหรับคนพิการทุกประเภทความพิการหรือบุคคลที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ เช่น การสำรองบัตรโดยสารเครื่องบิน การจัดคู่มือปฏิบัติในการเดินทาง การให้บริการรถเข็นคนพิการในห้องโดยสาร ระบบสัญญาณเตือนภัย การให้บริการรถลิฟท์ยกหรือทางลาดสำหรับคนพิการทางการเคลื่อนไหว เป็นต้น และไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมไม่ว่าในกรณีใด ๆ หากสายการบินได้ปฏิเสธการขนส่ง ยกเลิกเที่ยวบิน หรือทำการบินล่าช้าไม่ว่าเป็นเวลานานน้อยเพียงใด สายการบินต้องให้บริการและดูแลแก่ผู้โดยสารดังกล่าวโดยไม่ชักช้า”

5. ผู้วิจัยเห็นว่า กฎกระทรวง กำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึง และใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556 มีปัญหาด้านการบังคับใช้กฎหมายอย่างมากเนื่องจากสายการบิน ในประเทศไทยส่วนใหญ่ไม่ปฏิบัติตาม เช่น ปัญหาเกี่ยวกับลิฟต์แบบแท่นยก (High Lift Loader) สำหรับนำพาคนพิการขึ้นและลงจากอากาศยาน สายการบินส่วนใหญ่มักอ้างว่าใช้ต้นทุนสูง เพราะต้องเช่าจาก บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด ในกรณีที่ไม่มีสะพานเทียบเครื่องบิน (งวงช้าง) ทั้ง ๆ ที่สามารถจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างอื่นทดแทนได้ เช่น ทางลาดสำหรับ รถวีลแชร์ (Wheelchair Ramp) ในการขึ้นเครื่องบิน ซึ่งมีต้นทุนค่าใช้จ่ายต่ำกว่าลิฟต์แบบแท่นยก อย่างมาก ปัญหาเกี่ยวกับการเข้าถึงที่นั่งโดยสารของคนพิการทางการเคลื่อนไหวที่มีความจำเป็น ต้องใช้รถวีลแชร์ขนาดเล็กสำหรับห้องโดยสาร (Wheelchair for Cabin Seat) ปัญหาเกี่ยวกับห้องน้ำ ที่ผู้โดยสารที่พิการทางการเคลื่อนไหวสามารถเข้าได้ ปัญหาด้านคู่มือแนะนำการใช้บริการอากาศยานสำหรับคนพิการทางการมองเห็น ซึ่งจัดทำเป็นอักษรเบรลล์โดยเฉพาะ ปัญหาการประกาศเตือน สำหรับคนพิการทางการเห็น และตัวอักษรไฟวิ่งหรือป้ายแสดงความหมายสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ซึ่งสายการบินส่วนใหญ่ยังไม่ได้จัดทำ เป็นต้น กฎกระทรวงฉบับนี้ จึงมีลักษณะเป็นการลิดรอนหรือจำกัดสิทธิหรือเสรีภาพหรือเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม ต่อคนพิการซึ่งเดินทางโดยสายการบินภายในประเทศ

6. ผู้วิจัยเห็นว่า บทบาทของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยในปัจจุบันในฐานะหน่วยงานที่ทำหน้าที่กำกับดูแล ยังไม่สามารถบังคับใช้ข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ฉบับที่ 7 ว่าด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการสำหรับคนโดยสาร และสมาชิกลูกเรือในสนามบินที่ให้บริการสาธารณะกับสายการบินที่ไม่ปฏิบัติตามได้อย่างเป็นรูปธรรม สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยควรกำกับดูแลและเร่งตรวจสอบสายการบินต่าง ๆ ที่เลือกปฏิบัติต่อคนพิการให้ปฏิบัติตามข้อกำหนดฉบับนี้ เสนอแนะต่อรัฐมนตรีในการแก้ไขปรับปรุงกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง และเร่งร่างข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน ฉบับที่ ... ว่าด้วยการปฏิเสธการรับขนผู้โดยสารและคนพิการ โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 15 (6) ประกอบมาตรา 41/133 วรรคหนึ่งและวรรคสามแห่งพระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติการเดินอากาศ (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562 ที่กำหนดให้คณะกรรมการการบินพลเรือนออกข้อบังคับกำหนดข้อกำหนดวันสำหรับกรณีที่ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการการบินพลเรือนตามมาตรา 41/125 ซึ่งเป็นผู้ประกอบกิจการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์และผู้ดำเนินการเดินอากาศต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตตามมาตรา 41/126 จะสามารถปฏิเสธการรับขนผู้โดยสารและคนพิการตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการได้ให้แล้ว

เสร็จทันต่อสถานการณ์การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการซึ่งเดินทางโดยสายการบินภายในประเทศในปัจจุบัน

7. ผู้วิจัยเห็นว่า บทบัญญัติแห่งกฎหมายที่มีลักษณะเป็นการจำกัดสิทธิและเสรีภาพหรือเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการซึ่งเดินทางโดยสายการบินภายในประเทศและปัญหาการบังคับใช้กฎหมายไทยตามที่ได้กล่าวไว้ในข้อ 5.5.1 แล้วนั้น จะเห็นได้ว่าสายการบินส่วนใหญ่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายไทยและเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ ผู้วิจัยเห็นว่า เพื่อเป็นการคุ้มครอง และรับรองสิทธิและเสรีภาพของคนพิการจากการถูกเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม จึงควรกำหนดค่าชดเชยและเยียวยาสำหรับผู้เสียหาย รวมถึงกำหนดบทลงโทษที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม โดยการเพิ่มความเข้มงวดมาตรา 16/1 มาตรา 16/2 มาตรา 16/3 และมาตรา 16/4 ไว้ในพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 สรุปสาระสำคัญ ดังนี้

“มาตรา 16/1 ในกรณีที่คณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตแห่งชาติ วินิจฉัยว่า เป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการให้มีอำนาจออกคำสั่ง ดังต่อไปนี้

(1) ให้หน่วยงานของรัฐ องค์กรเอกชน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ด้วยวิธีใดที่เห็นเหมาะสม เพื่อระงับและป้องกันมิให้มีการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ

(2) ให้การชดเชยและเยียวยาผู้เสียหายตามมาตรา 16/1 มาตรา 16/2 และมาตรา 16/3 คำสั่งของคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ซึ่งจะต้องแสดงเหตุผลอย่างชัดเจนและอาจกำหนดเงื่อนไขใด ๆ ได้เท่าที่จำเป็น”

“มาตรา 16/2 เมื่อคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ มีคำวินิจฉัยว่า มีการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ ให้ผู้เสียหายมีสิทธิขอรับการชดเชยและเยียวยาโดยยื่นคำขอต่อกรมตามแบบที่อธิบดีประกาศกำหนดภายในหนึ่งปีนับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำวินิจฉัยของคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ

สิทธิขอรับการชดเชยและเยียวยาตามวรรคหนึ่ง เป็นสิทธิเฉพาะตัวไม่อาจโอนกันได้ และไม่ตกทอดทางมรดก”

“มาตรา 16/3 การชดเชยและเยียวยาผู้เสียหายให้กระทำโดยให้ความช่วยเหลือประการหนึ่ง ประการใด หรือให้ความช่วยเหลือทางการเงิน ดังต่อไปนี้

- (1) ค่าสูญเสียโอกาสที่เป็นค่าเสียหายในเชิงพาณิชย์ซึ่งสามารถคำนวณเป็นเงินได้
- (2) การชดเชยและเยียวยาในรูปแบบหรือลักษณะอื่น



หลักเกณฑ์ วิธีการ และจำนวนเงินในการชดเชยและเยียวยาผู้เสียหายตามระเบียบ  
ที่คณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการกำหนด”

“มาตรา 16/4 ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพ  
ชีวิตคนพิการ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้ง  
ปรับ”





บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

กฎกระทรวง กำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556.

กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.

“รายงานประจำปี 2563.” [https://dep.go.th/images/uploads/files/Ex\\_Anuareport2020\\_1.pdf](https://dep.go.th/images/uploads/files/Ex_Anuareport2020_1.pdf), 10 สิงหาคม 2564.

กุลพล พลวัน. พัฒนาการสิทธิมนุษยชน. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2538.

เกียรติคุณของประเทศไทยในการดำเนินงานด้านคนพิการ เล่ม 3. “คนพิการ...ชีวิตกำหนดได้.”

ม.ป.ท: สำนักงานเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, 2547.

เกาะกระแสโซเชียล. งานเข้านกแอร์อีก ผู้โดยสารร้อง คนพิการลำบาก-ไม่ได้รับช่วยเหลือด้านการเดินทาง. 6 สิงหาคม 2559. มติชนออนไลน์.”

[https://www.matichon.co.th/social/news\\_239582](https://www.matichon.co.th/social/news_239582), 5 มีนาคม 2563.

ข่าวฮิตสังคมออนไลน์. “แฉ! สายการบินดัง ปฏิเสธผู้โดยสาร อ้างไม่รับคนพิการ-ขอเงินคืนไม่ได้.

4 ธันวาคม 2563. Kapook!.” <https://highlight.kapook.com/view/209146>, 10 มกราคม 2564.

ข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ฉบับที่ 7 ว่าด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการสำหรับคนโดยสารและสมาชิกลูกเรือในสนามบินที่ให้บริการสาธารณะ.

คณะกรรมการการพัฒนาสังคม และกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส วุฒิสภา สำนักกรรมการ 3 สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, คลังสารสนเทศของ

สถาบันนิติบัญญัติ. “บทสรุปผู้บริหาร รายงานการพิจารณาศึกษา เรื่อง แนวทางการให้บริการคนพิการของสายการบินภายในประเทศของ.”

<https://dl.parliament.go.th/backoffice/viewer2300/web/viewer.php>, 20 ธันวาคม 2563.

คณาธิป ทองรวีวงศ์. กัณทิมา ช่างทำ. ภคมน สืบไชย. กุสุมา สุนประชา. ชลธิชา สมสะอาด.

บทสรุปผู้บริหาร โครงการวิจัย เรื่อง กฎหมายว่าด้วยความเสมอภาคและการไม่เลือกปฏิบัติ. สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ.

คำวินิจฉัยคณะกรรมการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ ที่ 4/2558

วันที่ 13 มีนาคม 2558.

ชัยอนันต์ สมุทวณิช. ทฤษฎีระบบการเมืองไทย กรอบการวิเคราะห์ไตรลักษณ์รัฐ.

กรุงเทพมหานคร: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530.

ทุกทิศทั่วไทย. “กลุ่มคนพิการ” ร้อง “กสม.” ถูกสายการบิน “นกแอร์” เลือปฏิบัติ-ละเมิดสิทธิ!

ไม่ให้ขึ้นเครื่อง, 16 ตุลาคม 2560. ข่าวสดออนไลน์.” [https://www.khaosod.co.th/around-thailand/news\\_563598](https://www.khaosod.co.th/around-thailand/news_563598), 5 มีนาคม 2563.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ. พิมพ์ครั้งที่ 4

ปรับปรุงใหม่. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน, ม.ป.ป.

บรรเจิด ถึงคะเนติ. หลักพื้นฐานของสิทธิเสรีภาพและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์. กรุงเทพมหานคร:

สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2552.

“ประกาศกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เรื่องประเภทและหลักเกณฑ์ความพิการเมื่อวันที่ 29 พฤษภาคม 2552 เล่มที่ 126. ตอนพิเศษ 77 ง.”

<http://www.ratchakitcha.soc.go.th>, 6 สิงหาคม 2563.

ประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางการบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. 2553.

แผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2560 – 2564.

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545.

พระราชบัญญัติการเดินทางอากาศ พ.ศ. 2497 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562.

พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556.

ภัทรพร อ่อนไสว. “ยุทธศาสตร์การเคลื่อนไหวในการสร้างพลังศักยภาพของสตรีพิการในประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ (สตรีศึกษา) สำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548.

มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 18 พฤษภาคม 2564 เรื่อง รับทราบผลการพิจารณารายงานการพิจารณาศึกษา เรื่อง แนวทางการให้บริการคนพิการของสายการบินภายในประเทศของคณะกรรมการการพัฒนาสังคม และกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส วุฒิสภา ตามที่กระทรวงคมนาคม (คค.) เสนอ.

มาตรฐานจัดให้มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกประจำท่าอากาศยานสำหรับคนพิการ.

“สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (The Civil Aviation Authority of Thailand).”

<https://www.caat.or.th/th/archives/20893>, 10 เมษายน 2563.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560.

“รายงานข้อมูลสถานการณ์ด้านคนพิการในประเทศไทย กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563.” [https://dep.go.th/images/uploads/files/situation31\\_dec63.pdf](https://dep.go.th/images/uploads/files/situation31_dec63.pdf), 2 กุมภาพันธ์ 2563.

รายงานผลการตรวจสอบ ที่ 312 – 313/2561 คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ วันที่ 31 ตุลาคม 2561 เรื่อง สิทธิคนพิการ กรณีกล่าวอ้างว่าสายการบินเลือกปฏิบัติกับผู้โดยสารด้วยเหตุแห่งความพิการ.

วรพจน์ วิศรุตพิชญ์. รายงานวิจัย เพื่อจัดทำข้อเสนอการปฏิรูปการเมืองไทยเสนอต่อคณะกรรมการพัฒนาประชาธิปไตย (คพป.) สิทธิเสรีภาพตามรัฐธรรมนูญ ศึกษารูปแบบการจำกัดสิทธิเสรีภาพที่รัฐธรรมนูญให้ไว้เหมาะสม. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.), 2538.

วรพจน์ วิศรุตพิชญ์. สิทธิและเสรีภาพตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน, 2543.

วาสนา ตะเกาพงษ์. “การสร้างโอกาสการมีงานทำของคนพิการ.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2537.

วีระ โลจายะ. กฎหมายสิทธิมนุษยชน. กรุงเทพมหานคร: คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2525.

สำนักข่าว Hfocus เจาะลึกระบบสุขภาพ. “นกอแอร์เอาอีก บัดช่วยขกวีลแชร์พิธีกรช่อง 11 ขึ้นเครื่อง บอกมีญาติมา ทำไม่ไม่ช่วยอุ้มขึ้นไป, 14 ตุลาคม 2560.” <https://www.hfocus.org/content/2017/10/14711>, 5 มีนาคม 2563.

สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ. “ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน Universal Declaration of Human Rights. ปีที่จัดพิมพ์ พ.ศ. 2550.” <http://library.nhrc.or.th/ulib/document/Fulltext/F03988.pdf>, 20 กุมภาพันธ์ 2563.

สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ (Convention on the Rights of Persons with Disabilities : CRPD) ข้อ 1 – 5 ข้อ 9 และข้อ 21. พิมพ์ครั้งที่ 4.

สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ. คู่มือกฎหมายการปฏิบัติงานเพื่อการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: ม.ป.พ, ม.ป.ป.

หลวงประดิษฐมนูธรรม. “คำอธิบายกฎหมายปกครอง.” ในประชุมกฎหมายมหาชนและเอกชนของ  
 ปรีดี พนมยงค์. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2522.

อชิป จันทน์โรจน์. “การเลือกปฏิบัติเพราะเหตุแห่งความพิการกับกฎหมายระหว่างประเทศ : ศึกษา  
 เปรียบเทียบกฎหมายไทย.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัย  
 ธรรมศาสตร์, 2549.

อุดมศักดิ์ สินธิพงษ์. สิทธิมนุษยชน. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2561.

อาภาณี มิตรทอง. “ให้สายการบินไทยสมายล์จัดให้บริการ Cabin Wheelchair เพื่อคนพิการ.”

<https://www.change.org/p/thaismiletweets-thaiairways-%E0%B9%80%E0%B8%A3%E0%B8%B5%E0%B8%A2%E0%B8%81%E0%B8%A3%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B9%83%E0%B8%AB%E0%B9%89%E0%B8%AA%E0%B8%B2%E0%B8%A2%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%9A%E0%B8%B4%E0%B8%99%E0%B9%84%E0%B8%97%E0%B8%A2%E0%B8%AA%E0%B8%A1%E0%B8%B2%E0%B8%A2%E0%B8%A5%E0%B9%8C%E0%B8%81%E0%B8%A5%E0%B8%B1%E0%B8%9A%E0%B8%A1%E0%B8%B2%E0%B9%83%E0%B8%AB%E0%B9%89%E0%B8%9A%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%A3%E0%B8%96%E0%B9%80%E0%B8%82%E0%B9%87%E0%B8%99-cabin-wheelchair-%E0%B9%80%E0%B8%9E%E0%B8%B7%E0%B9%88%E0%B8%AD%E0%B8%84%E0%B8%99%E0%B8%9E%E0%B8%B4%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3>, 5 มีนาคม

2563.

## ภาษาต่างประเทศ

“Act for Eliminating Discrimination against Persons with Disabilities of 2013.”

<https://www.japaneselawtranslation.go.jp/en/laws/view/3052/en>, 10 May 2020.

C159 Vocational Rehabilitation and Employment (Disabled Persons) Convention. 1983. Article 1(1).”

[https://www.ilo.org/dyn/normlex/fr/f?p=NORMLEXPUB:55:0:NO:P55\\_TYPE.P55\\_LANG.P55\\_DOCUMENT.P55\\_NODE:CON.En.C159./Document,6August2020](https://www.ilo.org/dyn/normlex/fr/f?p=NORMLEXPUB:55:0:NO:P55_TYPE.P55_LANG.P55_DOCUMENT.P55_NODE:CON.En.C159./Document,6August2020).

P55\_LANG.P55\_DOCUMENT.P55\_NODE:CON.En.C159./Document, 6 August 2020.

Code of Federal Regulation. “Part 382 Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel.” [https://www.ecfr.gov/cgi-bin/text-idx?node= pt14.4.382 &rgn=div5](https://www.ecfr.gov/cgi-bin/text-idx?node=pt14.4.382&rgn=div5), 18 April 2020.

Department for Transport. 25 July 2018. “Guidance Rights of disabled passengers on transport. Aviation.” <https://www.gov.uk/guidance/rights-of-disabled-passengers-on-transport>, 10 December 2021.

“Equality Act 2010. Part 9 – Transport. Paragraph 32 – 33.”

<https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2010/15/schedule/3/part/9>, 3 July 3, 2020.

“Equality Act 2010.” <https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2010/15/contents>, 3 July 2020.

Guidance Rights of disabled passengers on transport. “Aviation complaints and enforcement process.” <https://www.gov.uk/guidance/rights-of-disabled-passengers-on-transport>, 3 July 2020.

International Civil Aviation Organization. International Standards and Recommended Practices.

“Annex 9 to the Convention on International Civil Aviation. Facilitation. Fifteenth Edition, October 2017, 8.22 – 8.40.1.” [https://mcaa.gov.mn/wp-content/uploads/2020/01/an09\\_cons-A.28.pdf](https://mcaa.gov.mn/wp-content/uploads/2020/01/an09_cons-A.28.pdf), 20 March 2020.

“Passengers with disabilities and reduced mobility Information about your rights and how to access special assistance, The CAA’s role.”

<https://www.caa.co.uk/Passengers/PRM/Passengers-with-disabilities-and-reduced-mobility/>, 3 July 2020.

“(Regulation (EC) No 1107/2006 of the European parliament and of the Council of 5 July 2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air.” <https://www.legislation.gov.uk/eur/2006/1107>, 20 April 2020.

United Nations. “World Programme of Action Concerning Disabled Person, (1983), Definition.”

<https://www.un.org/development/desa/disabilities/resources/world-programme-of-action-concerning-disabled-persons.html>, 6 August 2020.



ภาคผนวก



**ภาคผนวก ก.**

**Code of Federal Regulation, Part 382**

**Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel**

**PART 382 - NONDISCRIMINATION ON THE BASIS OF DISABILITY IN AIR TRAVEL**

Authority: 49 U.S.C. 41705.

Source: Doc. No. DOT-OST-2004-19482, 73 FR 27665, May 13, 2008, unless otherwise noted.

**§ 382.11 What is the general nondiscrimination requirement of this part?**

(a) As a carrier, you must not do any of the following things, either directly or through a contractual, licensing, or other arrangement:

(1) You must not discriminate against any qualified individual with a disability, by reason of such disability, in the provision of air transportation;

(2) You must not require a qualified individual with a disability to accept special services (including, but not limited to, preboarding) that the individual does not request. However, you may require preboarding as a condition of receiving certain seating or in-cabin stowage accommodations, as specified in §§ 382.83(c), 382.85(b), and 382.123(a) of this part.

(3) You must not exclude a qualified individual with a disability from or deny the person the benefit of any air transportation or related services that are available to other persons, except where specifically permitted by this Part. This is true even if there are separate or different services available for individuals with a disability, except when specifically permitted by another section of this Part; and

(4) You must not take any adverse action against an individual (e.g., refusing to provide transportation) because the individual asserts, on his or her own behalf or through or on behalf of others, rights protected by this part or the Air Carrier Access Act.

(b) As an indirect carrier, you must comply with §§ 382.17 through 382.157 of this part when providing facilities or services to passengers that would have otherwise been provided by a direct air carrier.

[Doc. No. DOT-OST-2004-19482, 73 FR 27665, May 13, 2008, as amended at 75 FR 44887, July 30, 2010]

**§ 382.13 Do carriers have to modify policies, practices, and facilities to ensure nondiscrimination?**

(a) As a carrier, you must modify your policies, practices, and facilities when needed to provide nondiscriminatory service to a particular individual with a disability, consistent with the standards of section 504 of the Rehabilitation Act, as amended.

(b) This requirement is part of your general nondiscrimination obligation, and is in addition to your duty to make the specific accommodations required by this part.

(c) However, you are not required to make modifications that would constitute an undue burden or would fundamentally alter your program.

**§ 382.17 May carriers limit the number of passengers with a disability on a flight?**

As a carrier, you must not limit the number of passengers with a disability who travel on a flight. (See also § 382.27(c)(6) of this part.)

[Doc. No. DOT-OST-2004-19482, 73 FR 27665, May 13, 2008, as amended at 74 FR 11471, Mar. 18, 2009]

**§ 382.19 May carriers refuse to provide transportation on the basis of disability?**

(a) As a carrier, you must not refuse to provide transportation to a passenger with a disability on the basis of his or her disability, except as specifically permitted by this part.

(b) You must not refuse to provide transportation to a passenger with a disability because the person's disability results in appearance or involuntary behavior that may offend, annoy, or inconvenience crewmembers or other passengers.

(c) You may refuse to provide transportation to any passenger on the basis of safety, as provided in 49 U.S.C. 44902 or 14 CFR 121.533, or to any passenger whose carriage would violate FAA or TSA requirements or applicable requirements of a foreign government.

(1) You can determine that there is a disability-related safety basis for refusing to provide transportation to a passenger with a disability if you are able to demonstrate that the passenger poses a direct threat (see definition in § 382.3). In determining whether an individual poses a direct threat, you must make an individualized assessment, based on reasonable judgment that relies on current medical knowledge or on the best available objective evidence, to ascertain:

- (i) The nature, duration, and severity of the risk;
- (ii) The probability that the potential harm to the health and safety of others will actually occur; and
- (iii) Whether reasonable modifications of policies, practices, or procedures will mitigate the risk.

(2) If you determine that the passenger does pose a direct threat, you must select the least restrictive response from the point of view of the passenger, consistent with protecting the health and safety of others. For example, you must not refuse transportation to the passenger if you can protect the health and safety of others by means short of a refusal.

(3) In exercising this authority, you must not act inconsistently with the provisions of this part.

(4) If your actions are inconsistent with any of the provisions of this part, you are subject to enforcement action under Subpart K of this part.

(d) If you refuse to provide transportation to a passenger on his or her originally-scheduled flight on a basis relating to the individual's disability, you must provide to the person a written statement of the reason for the refusal. This statement must include the specific basis for the carrier's opinion that the refusal meets the standards of paragraph (c) of this section or is otherwise specifically permitted by this part. You must provide this written statement to the person within 10 calendar days of the refusal of transportation.

**§ 382.29 May a carrier require a passenger with a disability to travel with a safety assistant?**

(a) Except as provided in paragraph (b) of this section, you must not require that a passenger with a disability travel with another person as a condition of being provided air transportation.

(b) You may require a passenger with a disability in one of the following categories to travel with a safety assistant as a condition of being provided air transportation, if you determine that a safety assistant is essential for safety:

(1) A passenger traveling in a stretcher or incubator. The safety assistant for such a person must be capable of attending to the passenger's in-flight medical needs;

(2) A passenger who, because of a mental disability, is unable to comprehend or respond appropriately to safety instructions from carrier personnel, including the safety briefing required by 14 CFR 121.571(a)(3) and (a)(4) or 14 CFR 135.117(b) or the safety regulations of a foreign carrier's government, as applicable;

(3) A passenger with a mobility impairment so severe that the person is unable to physically assist in his or her own evacuation of the aircraft;

(4) A passenger who has both severe hearing and severe vision impairments, if the passenger cannot establish some means of communication with carrier personnel that is adequate both to permit transmission of the safety briefing required by 14 CFR 121.57(a)(3) and (a)(4), 14 CFR 135,117(b) or the safety regulations of a foreign carrier's government, as applicable, and to enable the passenger to assist in his or her own evacuation of the aircraft in the event of an emergency. You may require a passenger with severe hearing and vision impairment who wishes to travel without a safety assistant to notify you at least 48 hours in advance to provide this explanation. If the passenger fails to meet this notice requirement, however, you must still accommodate him or her to the extent practicable.

(c) (1) If you determine that a person meeting the criteria of paragraph (b)(2), (b)(3) or (b)(4) of this section must travel with a safety assistant, contrary to the individual's self-assessment that he or she is capable of traveling independently, you must not charge for the transportation of the safety assistant. You are not required to find or provide the safety assistant, however.

(2) For purposes of paragraph (b)(4) of this section, you may require, contrary to the individual's self-assessment, that an individual with both severe hearing and vision impairments must travel with a safety assistant if you determine that -

(i) The means of communication that the individual has explained to you does not adequately satisfy the objectives identified in paragraph (b)(4) of this section; or

(ii) The individual proposes to establish communication by means of finger spelling and you cannot, within the time following the individual's notification, arrange for a flight crew member who can communicate using this method to serve the passenger's flight.

(3) If a passenger voluntarily chooses to travel with a personal care attendant or safety assistant that you do not require, you may charge for the transportation of that person.

(d) If, because there is not a seat available on a flight for a safety assistant whom the carrier has determined to be necessary, a passenger with a disability holding a confirmed reservation is

unable to travel on the flight, you must compensate the passenger with a disability in an amount to be calculated as provided for instances of involuntary denied boarding under 14 CFR part 250, where part 250 applies.

(e) For purposes of determining whether a seat is available for a safety assistant, you must deem the safety assistant to have checked in at the same time as the passenger with a disability.

(f) Concern that a passenger with a disability may need personal care services (e.g., assistance in using lavatory facilities or with eating) is not a basis for requiring the passenger to travel with a safety assistant. You must explain this clearly in training or information you provide to your employees. You may advise passengers that your personnel are not required to provide such services.

**§ 382.31 May carriers impose special charges on passengers with a disability for providing services and accommodations required by this rule?**

(a) Except as otherwise provided in this part you must not, as a carrier, impose charges for providing facilities, equipment, or services that this rule requires to be provided to passengers with a disability. You may charge for services that this part does not require.

(b) You may charge a passenger for the use of more than one seat if the passenger's size or condition (e.g., use of a stretcher) causes him or her to occupy the space of more than one seat. This is not considered a special charge under this section.

[Doc. No. DOT-OST-2004-19482, 73 FR 27665, May 13, 2008, as amended at 78 FR 67914, Nov. 12, 2013]

**§ 382.35 May carriers require passengers with a disability to sign waivers or releases?**

(a) As a carrier, you must not require passengers with a disability to sign a release or waiver of liability in order to receive transportation or to receive services or accommodations for a disability.

(b) You must not require passengers with a disability to sign waivers of liability for damage to or loss of wheelchairs or other assistive devices, or for the loss of, death of, or injury to service animals. Carriers may note pre-existing damage to an assistive device to the same extent that carriers do this with respect to other checked baggage.

**§ 382.41 What flight-related information must carriers provide to qualified individuals with a disability?**

As a carrier, you must provide the following information, on request, to qualified individuals with a disability or persons making inquiries on their behalf concerning the accessibility of the aircraft expected to make a particular flight. The information you provide must be specific to the aircraft you expect to use for the flight unless it is unfeasible for you to do so (*e.g.*, because unpredictable circumstances such as weather or a mechanical problem require substitution of another aircraft that could affect the location or availability of an accommodation). The required information is:

(a) The specific location of seats, if any, with movable armrests (*i.e.*, by row and seat number);

(b) The specific location of seats (*i.e.*, by row and seat number) that the carrier, consistent with this part, does not make available to passengers with a disability (*e.g.*, exit row seats);

(c) Any aircraft-related, service-related or other limitations on the ability to accommodate passengers with a disability, including limitations on the availability of level-entry boarding to the aircraft at any airport involved with the flight. You must provide this information to any passenger who states that he or she uses a wheelchair for boarding, even if the passenger does not explicitly request the information.

(d) Any limitations on the availability of storage facilities, in the cabin or in the cargo bay, for mobility aids or other assistive devices commonly used by passengers with a disability, including storage in the cabin of a passenger's wheelchair as provided in §§ 382.67 and 382.123 of this part;

(e) Whether the aircraft has an accessible lavatory; and

(f) The types of services to passengers with a disability that are or are not available on the flight.

**§ 382.43 Must information and reservation services of carriers be accessible to individuals with visual, hearing, and other disabilities?**

(a) If, as a carrier, you provide telephone reservation and information service to the public, you must make this service available to individuals who use a text telephone (TTY), whether via your own TTY, voice relay, or other available technology, as follows:

(1) You must provide access to TTY users during the same hours as the telephone service is available to the general public.

(2) You must ensure that the response time for answering calls and the level of service provided to TTY users is substantially equivalent to the response time and level of service provided to the general public (*i.e.*, non-TTY users).

(3) You must not subject TTY users to charges exceeding those that apply to non-TTY users of telephone information and reservation service.

(4) In any medium in which you list the telephone number of your information and reservation service for the general public, you must also list your TTY number if you have one. If you do not have a TTY number, you must state how TTY users can reach your information and reservation service (*e.g.*, via a voice relay service).

(5) If you are a foreign carrier, you must meet this requirement by May 13, 2010.

(b) The requirements of paragraph (a) do not apply to you in any country in which the telecommunications infrastructure does not readily permit compliance.

(c) If you are a U.S. or foreign air carrier that operates at least one aircraft having a designed seating capacity of more than 60 passengers and owns or controls a primary Web site that markets passenger air transportation, or a tour (*i.e.*, a combination of air transportation and ground or cruise accommodations), or tour component (*e.g.*, a hotel stay) that must be purchased with air transportation, you must ensure the public-facing Web pages on your primary Web site are accessible to individuals with disabilities as provided in paragraphs (c)(1) through (4) of this section. Only Web sites that market air transportation to the general public in the United States must be accessible to individuals with disabilities. The following are among the characteristics of



a primary Web site that markets to the general public in the U.S.: the content can be viewed in English, the site advertises or sells flights operating to, from, or within the United States, and the site displays fares in U.S. dollars.

(1) Your primary Web site must conform to all Success Criteria and all Conformance Requirements from the World Wide Web Consortium (W3C) Recommendation 11 December 2008, Web site Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 for Level AA as follows:

(i) Web pages associated with obtaining the following core air travel services and information that are offered on your primary Web site are conformant by December 12, 2015:

- (A) Booking or changing a reservation, including all flight amenities;
- (B) Checking in for a flight;
- (C) Accessing a personal travel itinerary;
- (D) Accessing the status of a flight;
- (E) Accessing a personal frequent flyer account;
- (F) Accessing flight schedules; and
- (G) Accessing carrier contact information.

(ii) All remaining Web pages on your primary Web site are conformant by December 12, 2016.

(2) Your primary Web site must be tested in consultation with individuals with disabilities or members of disability organization(s) who use or want to use carrier Web sites to research or book air transportation in order to obtain their feedback on the Web site's accessibility and usability before the dates specified in paragraph (c)(1) of this section. Collectively, such individuals must be able to provide feedback on the usability of the Web site by individuals with visual, auditory, tactile, and cognitive disabilities. Consultation is required to ensure that your Web site is usable by individuals with disabilities by the date specified in paragraph (c)(1).

(3) You are permitted to use a Level AA conforming alternate version only when conforming a public-facing Web page to all WCAG 2.0 Level AA success criteria would constitute an undue burden or fundamentally alter the information or functionality provided by that page.

(4) You must assist prospective passengers who indicate that they are unable to use your Web site due to a disability and contact you through other channels (e.g., by telephone or at the ticket counter) as follows:

(i) Disclose Web-based discount fares to the passenger if his or her itinerary qualifies for the discounted fare.

(ii) Provide Web-based amenities to the passenger, such as waiving any fee applicable to making a reservation or purchasing a ticket using a method other than your Web site (e.g., by telephone), unless the fee applies to other customers purchasing the same fare online.

(d) As a carrier covered under paragraph (c) of this section, you must provide a mechanism on your primary Web site for persons with disabilities to request disability accommodation services for future flights, including but not limited to wheelchair assistance, seating accommodation, escort assistance for a visually impaired passenger, and stowage of an assistive device no later than December 12, 2015. You may require individuals who request accommodations using this mechanism to provide contact information (e.g., name, daytime phone, evening phone, and email address) for follow-up by your customer service department or medical desk.

(e) As a carrier covered under paragraph (c) of this section, you must provide a disclaimer activated when a user clicks a link on your primary Web site to an external Web site or to third-party software informing the user that the Web site or software may not follow the same accessibility policies no later than December 12, 2016.

[Doc. No. DOT-OST-2004-19482, 73 FR 27665, May 13, 2008, as amended at 74 FR 11471, Mar. 18, 2009; 78 FR 67914, Nov. 12, 2013]

**§ 382.51 What requirements must carriers meet concerning the accessibility of airport facilities?**

(a) As a carrier, you must comply with the following requirements with respect to all terminal facilities you own, lease, or control at a U.S. airport:

(1) You must ensure that terminal facilities providing access to air transportation are readily accessible to and usable by individuals with disabilities, including individuals who use wheelchairs. You are deemed to comply with this obligation if the facilities meet requirements

applying to places of public accommodation under Department of Justice (DOJ) regulations implementing Title III of the Americans with Disabilities Act (ADA).

(2) With respect to any situation in which boarding and deplaning by level-entry loading bridges or accessible passenger lounges to and from an aircraft is not available, you must ensure that there is an accessible route between the gate and the area from which aircraft are boarded (*e.g.*, the tarmac in a situation in which level-entry boarding is not available). An accessible route is one meeting the requirements of the Americans with Disabilities Act Accessibility Guidelines (ADAAG), sections 4.3.3 through 4.3.10.

(3) You must ensure that systems of intra- and inter-terminal transportation, including, but not limited to, moving sidewalks, shuttle vehicles and people movers, comply with applicable requirements of the Department of Transportation's ADA rules (49 CFR parts 37 and 38).

(4) Your contracts or leases with airport operators concerning the use of airport facilities must set forth your airport accessibility responsibility under this part and that of the airport operator under applicable section 504 and ADA rules of the Department of Transportation and Department of Justice.

(5) In cooperation with the airport operator and in consultation with local service animal training organization(s), you must provide animal relief areas for service animals that accompany passengers departing, connecting, or arriving at an airport on your flights.

(6) You must enable captioning at all times on all televisions and other audio-visual displays that are capable of displaying captions and that are located in any portion of the terminal to which any passengers have access on May 13, 2009. The captioning must be high-contrast insofar as is feasible.

(7) You must replace any televisions and other audio-visual displays providing passengers with safety briefings, information, or entertainment that do not have high-contrast captioning capability with equipment that does have such capability whenever such equipment is replaced in the normal course of operations and/or whenever areas of the terminal in which such equipment is located are undergoing substantial renovation or expansion.

(8) If you newly acquire televisions and other audio-visual displays for passenger safety briefings, information, or entertainment on or after May 13, 2009, such equipment must have high-contrast captioning capability.

(b) As a carrier, you must ensure that passengers with a disability can readily use all terminal facilities you own, lease, or control at a foreign airport. In the case of foreign carriers, this requirement applies only to terminal facilities that serve flights covered by § 382.7 of this part.

(1) This means that passengers with a disability must be able to move readily through such terminal facilities to get to or from the gate and any other area from which passengers board the aircraft you use for such flights (*e.g.*, the tarmac in the case of flights that do not use level-entry boarding). This obligation is in addition to your obligation to provide enplaning, deplaning, and connecting assistance to passengers.

(2) You may meet this obligation through any combination of facility accessibility, auxiliary aids, equipment, the assistance of personnel, or other appropriate means consistent with the safety and dignity of passengers with a disability.

(c) As a foreign carrier, you must meet the requirements of this section by May 13, 2010, except as otherwise indicated in paragraph (a). As a U.S. carrier, you must meet the requirements of paragraph (b) of this section by May 13, 2010.

[Doc. No. DOT-OST-2004-19482, 73 FR 27665, May 13, 2008, as amended at 74 FR 11471, Mar. 18, 2009; 75 FR 44887, July 30, 2010]

#### **§ 382.57 What accessibility requirements apply to automated airport kiosks?**

(a) As a carrier, you must comply with the following requirements with respect to any automated airport kiosk you own, lease, or control at a U.S. airport with 10,000 or more enplanements per year.

(1) You must ensure that all automated airport kiosks installed on or after December 12, 2016, are models that meet the design specifications set forth in paragraph (c) of this section until at least 25 percent of automated kiosks provided in each location at the airport (*i.e.*, each cluster of kiosks and all stand-alone kiosks at the airport) meets this specification.

(2) You must ensure that at least 25 percent of automated kiosks you own, lease, or control in each location at a U.S. airport meet the design specifications in paragraph (c) of this section by December 12, 2022.

(3) When the kiosks provided in a location at the airport perform more than one function (e.g., print boarding passes/bag tags, accept payment for flight amenities such as seating upgrades/meals/WiFi access, rebook tickets, etc.), you must ensure that the accessible kiosks provide all the same functions as the inaccessible kiosks in that location.

(4) You must ensure that a passenger with a disability who requests an accessible automated kiosk is given priority access to any available accessible kiosk you own, lease, or control in that location at the airport.

(5) You must ensure that each automated airport kiosk that meets the design specifications in paragraph (c) of this section is:

(i) Visually and tactilely identifiable to users as accessible (e.g., an international symbol of accessibility affixed to the front of the device).

(ii) Maintained in proper working condition.

(b) As a carrier, you must comply with the following requirements for any shared-use automated airport kiosks you jointly own, lease, or control at a U.S. airport with 10,000 or more enplanements per year.

(1) You must ensure that all shared-use automated airport kiosks you jointly own, lease, or control installed on or after December 12, 2016, meet the design specifications in paragraph (c)

of this section until at least 25 percent of automated kiosks provided in each location at the airport (i.e., each cluster of kiosks and all stand-alone kiosks at an airport) meet this specification.

(2) You must ensure that at least 25 percent of shared-use automated kiosks you own, lease, or control in each location at the airport meet the design specifications in paragraph (c) of this section by December 12, 2022.

(3) When shared-use automated kiosks provided in a location at the airport perform more than one function (e.g., print boarding passes/bag tags, accept payment for flight amenities

such as seating upgrades/meals/WiFi access, rebook tickets, etc.), you must ensure that the accessible kiosks provide all the same functions as the inaccessible kiosks in that location.

(4) You must ensure that each automated airport kiosk that meets the design specifications set forth in paragraph (c) of this section is:

(i) Visually and tactilely identifiable to users as accessible (e.g., an international symbol of accessibility affixed to the front of the device; and

(ii) Maintained in proper working condition.

(5) As a carrier, you are jointly and severally liable with airport operators and/or other participating carriers for ensuring that shared-use automated airport kiosks are compliant with the requirements of paragraphs (b) and (c) of this section.

(c) You must ensure that the automated airport kiosks provided in accordance with this section conform to the following technical accessibility standards with respect to their physical design and the functions they perform:

(1) *Self contained*. Except for personal headsets and audio loops, automated kiosks must be operable without requiring the user to attach assistive technology.

(2) *Clear floor or ground space*. A clear floor or ground space complying with section 305 of the U.S. Department of Justice's 2010 ADA Standards for Accessible Design, 28 CFR 35.104 (defining the "2010 Standards" for title II as the requirements set forth in appendices B and D to 36 CFR part 1191 and the requirements contained in 28 CFR 35.151) (hereinafter 2010 ADA Standards) must be provided.

(3) *Operable parts*. Operable parts must comply with section 309 of the 2010 ADA Standards, and the following requirements:

(i) *Identification*. Operable parts must be tactilely discernible without activation;

(ii) *Timing*. Where a timed response is required, the user must be alerted visually and by touch or sound and must be given the opportunity to indicate that more time is required;

(iii) *Status indicators*. Status indicators, including all locking or toggle controls or keys (e.g., Caps Lock and Num Lock keys), must be discernible visually and by touch or sound; and (iv) *Color*. Color coding must not be used as the only means of conveying information, indicating an action, prompting a response, or distinguishing a visual element.

(4) *Privacy.* Automated airport kiosks must provide the opportunity for the same degree of privacy of input and output available to all individuals. However, if an option is provided to blank the screen in the speech output mode, the screen must blank when activated by the user, not automatically.

(5) *Output.* Automated airport kiosks must comply with paragraphs (c)(5)(i) through (iv) of this section.

(i) *Speech output enabled.* Automated airport kiosks must provide an option for speech output. Operating instructions and orientation, visible transaction prompts, user input verification, error messages, and all other visual information for full use must be accessible to and independently usable by individuals with vision impairments. Speech output must be delivered through a mechanism that is readily available to all users, including but not limited to, an industry standard connector or a telephone handset. Speech output must be recorded or digitized human, or synthesized. Speech output must be coordinated with information displayed on the screen. Speech output must comply with paragraphs (c)(5)(i)(A) through (F) of this section.

(A) When asterisks or other masking characters are used to represent personal identification numbers or other visual output that is not displayed for security purposes, the masking characters must be spoken (“\*” spoken as “asterisk”) rather than presented as beep tones or speech representing the concealed information.

(B) Advertisements and other similar information are not required to be audible unless they convey information that can be used in the transaction being conducted.

(C) Speech for any single function must be automatically interrupted when a transaction is selected or navigation controls are used. Speech must be capable of being repeated and paused by the user.

(D) Where receipts, tickets, or other outputs are provided as a result of a transaction, speech output must include all information necessary to complete or verify the transaction, except that –

(1) Automated airport kiosk location, date and time of transaction, customer account numbers, and the kiosk identifier are not required to be audible;

(2) Information that duplicates information available on-screen and already presented audibly is not required to be repeated; and

(3) Printed copies of a carrier's contract of carriage, applicable fare rules, itineraries and other similar supplemental information that may be included with a boarding pass are not required to be audible.

(ii) *Volume control.* Automated kiosks must provide volume control complying with paragraphs (c)(5)(ii)(A) and (B) of this section.

(A) *Private listening.* Where speech required by paragraph (c)(5)(i) of this section is delivered through a mechanism for private listening, the automated kiosk must provide a means for the user to control the volume. A function must be provided to automatically reset the volume to the default level after every use.

(B) *Speaker volume.* Where sound is delivered through speakers on the automated kiosk, incremental volume control must be provided with output amplification up to a level of at least 65 dB SPL. Where the ambient noise level of the environment is above 45 dB SPL, a volume gain of at least 20 dB above the ambient level must be user selectable. A function must be provided to automatically reset the volume to the default level after every use.

(iii) *Captioning.* Multimedia content that contains speech or other audio information necessary for the comprehension of the content must be open or closed captioned. Advertisements and other similar information are not required to be captioned unless they convey information that can be used in the transaction being conducted.

(iv) *Tickets and boarding passes.* Where tickets or boarding passes are provided, tickets and boarding passes must have an orientation that is tactilely discernible if orientation is important to further use of the ticket or boarding pass.

(6) *Input.* Input devices must comply with paragraphs (c)(6)(i) through (iv) of this section.

(i) *Input controls.* At least one input control that is tactilely discernible without activation must be provided for each function. Where provided, key surfaces not on active areas of display screens, must be raised above surrounding surfaces. Where touch or membrane keys are the only method of input, each must be tactilely discernible from surrounding surfaces and adjacent keys.

(ii) *Alphabetic keys.* Alphabetic keys must be arranged in a QWERTY keyboard layout. The “F” and “J” keys must be tactilely distinct from the other keys.



(iii) *Numeric keys.* Numeric keys must be arranged in a 12-key ascending or descending keypad layout or must be arranged in a row above the alphabetic keys on a QWERTY keyboard. The “5” key must be tactilely distinct from the other keys.

(iv) *Function keys.* Function keys must comply with paragraphs (c)(6)(iv)(A) and (B) of this section.

(A) *Contrast.* Function keys must contrast visually from background surfaces. Characters and symbols on key surfaces must contrast visually from key surfaces. Visual contrast must be either light-on-dark or dark-on-light. However, tactile symbols required by (c)(6)(iv)(B) are not required to comply with (c)(6)(iv)(A) of this section.

(B) *Tactile symbols.* Function key surfaces must have tactile symbols as follows: Enter or Proceed key: raised circle; Clear or Correct key: raised left arrow; Cancel key: raised letter ex; Add Value key: raised plus sign; Decrease Value key: raised minus sign.

(7) *Display screen.* The display screen must comply with paragraphs (c)(7)(i) and (ii) of this section.

(i) *Visibility.* The display screen must be visible from a point located 40 inches (1015 mm) above the center of the clear floor space in front of the automated kiosk.

(ii) *Characters.* Characters displayed on the screen must be in a sans serif font. Characters must be 3/16 inch (4.8 mm) high minimum based on the uppercase letter “I.” Characters must contrast with their background with a minimum luminosity contrast ratio of 3:1.

(8) *Braille instructions.* Braille instructions for initiating the speech mode must be provided. Braille must comply with section 703.3 of the 2010 ADA Standards.

(9) *Biometrics.* Biometrics must not be the only means for user identification or control, unless at least two biometric options that use different biological characteristics are provided.

(d) You must provide equivalent service upon request to passengers with a disability who cannot readily use your automated airport kiosks (e.g., by directing a passenger who is blind to an accessible automated kiosk, assisting a passenger in using an inaccessible automated kiosk, assisting a passenger who due to his or her disability cannot use an accessible automated kiosk by allowing the passenger to come to the front of the line at the check-in counter).

**§ 382.61 What are the requirements for movable aisle armrests?**

(a) As a carrier, you must ensure that aircraft with 30 or more passenger seats on which passenger aisle seats have armrests are equipped with movable aisle armrests on at least one-half of the aisle seats in rows in which passengers with mobility impairments are permitted to sit under FAA or applicable foreign government safety rules.

(b) You are not required to provide movable armrests on aisle seats of rows which a passenger with a mobility impairment is precluded from using by an FAA safety rule.

(c) You must ensure that these movable aisle armrests are provided proportionately in all classes of service in the cabin. For example, if 80 percent of the aisle seats in which passengers with mobility impairments may sit are in coach, and 20 percent are in first class, then 80 percent of the movable aisle armrests must be in coach, with 20 percent in first class.

(d) For aircraft equipped with movable aisle armrests, you must configure cabins, or establish administrative systems, to ensure that passengers with mobility impairments or other passengers with a disability can readily identify and obtain seating in rows with movable aisle armrests. You must provide this information by specific seat and row number.

(e) You are not required to retrofit cabin interiors of existing aircraft to comply with the requirements of this section. However, if you replace any of an aircraft's aisle seats with newly manufactured seats, the new seats must include movable aisle armrests as required by this section. However, an aircraft is never required to have movable aisle armrests on more than one half of the aisle seats.

(f) As a foreign carrier, you must comply with the requirements of paragraphs (a) through (d) of this section with respect to new aircraft you operate that were initially ordered after May 13, 2009 or which are delivered after May 13, 2010. As a U.S. carrier, the requirements of paragraphs (a), (b), (d), and (e) of this section applies to you with respect to new aircraft you operate that were initially ordered after April 5, 1990, or which are delivered after April 5, 1992. As a U.S. carrier, paragraph (c) of this section applies to you with respect to new aircraft you operate that were initially ordered after May 13, 2009 or which were delivered after May 13, 2010.

(g) As a foreign carrier, you must comply with the requirements of paragraph (e) of this section with respect to seats ordered after May 13, 2009.

**§ 382.63 What are the requirements for accessible lavatories?**

(a) As a carrier, you must ensure that aircraft with more than one aisle in which lavatories are provided shall include at least one accessible lavatory.

(1) The accessible lavatory must permit a qualified individual with a disability to enter, maneuver within as necessary to use all lavatory facilities, and leave, by means of the aircraft's on-board wheelchair.

(2) The accessible lavatory must afford privacy to persons using the on-board wheelchair equivalent to that afforded ambulatory users.

(3) The lavatory shall provide door locks, accessible call buttons, grab bars, faucets and other controls, and dispensers usable by qualified individuals with a disability, including wheelchair users and persons with manual impairments.

(b) With respect to aircraft with only one aisle in which lavatories are provided, you may, but are not required to, provide an accessible lavatory.

(c) You are not required to retrofit cabin interiors of existing aircraft to comply with the requirements of this section. However, if you replace a lavatory on an aircraft with more than one aisle, you must replace it with an accessible lavatory.

(d) As a foreign carrier, you must comply with the requirements of paragraph (a) of this section with respect to new aircraft you operate that were initially ordered after May 13, 2009 or which are delivered after May 13, 2010. As a U.S. carrier, this requirement applies to you with respect

to new aircraft you operate that were initially ordered after April 5, 1990, or which were delivered after April 5, 1992.

(e) As a foreign carrier, you must comply with the requirements of paragraph (c) of this section beginning May 13, 2009. As a U.S. carrier, these requirements apply to you with respect to new aircraft you operate that were initially ordered after April 5, 1990, or which were delivered after April 5, 1992.

**§ 382.65 What are the requirements concerning on-board wheelchairs?**

(a) As a carrier, you must equip aircraft that have more than 60 passenger seats, and that have an accessible lavatory (whether or not having such a lavatory is required by § 382.63 of

this Part) with an on-board wheelchair. The Aerospatiale/Aeritalia ATR-72 and the British Aerospace Advanced Turboprop (ATP), in configurations having between 60 and 70 passenger seats, are exempt from this requirement.

(b) If a passenger asks you to provide an on-board wheelchair on a particular flight, you must provide it if the aircraft being used for the flight has more than 60 passenger seats, even if the aircraft does not have an accessible lavatory.

(1) The basis of the passenger's request must be that he or she can use an inaccessible lavatory but cannot reach it from a seat without using an on-board wheelchair.

(2) You may require the passenger to provide the advance notice specified in § 382.27 to receive this service.

(c) You must ensure that on-board wheelchairs meet the following standards:

(1) On-board wheelchairs must include footrests, armrests which are movable or removable, adequate occupant restraint systems, a backrest height that permits assistance to passengers in transferring, structurally sound handles for maneuvering the occupied chair, and wheel locks or another adequate means to prevent chair movement during transfer or turbulence.

(2) The chair must be designed to be compatible with the maneuvering space, aisle width, and seat height of the aircraft on which it is to be used, and to be easily pushed, pulled, and turned in the cabin environment by carrier personnel.

(d) As a foreign carrier, you must meet this requirement as of May 13, 2010. As a U.S. carrier, you must meet this requirement by May 13, 2009.

**§ 382.67 What is the requirement for priority space in the cabin to store passengers' wheelchairs?**

(a) As a carrier, you must ensure that there is priority space (i.e., a closet, or a row of seats where a wheelchair may be strapped using a strap kit that complies with applicable Federal Aviation Administration or applicable foreign government regulations on the stowage of cargo in the cabin compartment) in the cabin of sufficient size to stow at least one typical adult-sized folding, collapsible, or break-down manual passenger wheelchair, the dimensions of which are 13 inches by 36 inches by 42 inches or less without having to remove the wheels or otherwise disassemble it. This section applies to any aircraft with 100 or more passenger seats and this

space must be other than the overhead compartments and under-seat spaces routinely used for passengers' carry-on items.

(b) If you are a carrier that uses the seat-strapping method to stow a manual passenger wheelchair, you must ensure that there is priority space for at least two such wheelchairs, if stowing the second passenger wheelchair would not displace passengers.

(c) If you are a carrier that uses a closet as the priority space to stow a manual passenger wheelchair, you must install a sign or placard prominently on the closet indicating that such wheelchairs and other assistive devices are to be stowed in this area with priority over other items brought onto the aircraft by other passengers or crew, including crew luggage, as set forth in § 382.123.

(d) If passengers holding confirmed reservations are not able to travel on a flight because their seats are being used to stow a passenger's wheelchair as required by paragraph (a) of this section, carriers must compensate those passengers in an amount to be calculated as provided for in instances of involuntary denied boarding under 14 CFR part 250, where part 250 applies.

(e) As a carrier, you must never request or suggest that a passenger not stow his or her wheelchair in the cabin to accommodate other passengers (e.g., informing a passenger that stowing his or her wheelchair in the cabin will require other passengers to be removed from the flight), or for any other non-safety related reason (e.g., that it is easier for the carrier if the wheelchair is stowed in the cargo compartment).

(f) As a carrier, you must offer pre-boarding to a passenger stowing his or her wheelchair in the cabin.

(g) As a foreign carrier, you must meet the requirement of this section for new aircraft ordered after May 13, 2009, or delivered after May 13, 2010. As a U.S. carrier, this section applies to you with respect to new aircraft you operate that were ordered after April 5, 1990, or which were delivered after April 5, 1992.

[78 FR 67923, Nov. 12, 2013]

**§ 382.72 Must carriers allow a service animal to accompany a passenger with a disability?**

You must allow a service animal to accompany a passenger with a disability. You must not deny transportation to a service animal based on the animal's breed or type or on the basis that its carriage may offend or annoy carrier personnel or persons traveling on the aircraft.

[Doc. No. DOT-OST-2018-0068, 85 FR 79774, Dec. 10, 2020]

**§ 382.74 How many service animals must a carrier transport in the cabin of aircraft?**

You are not required to accept more than two service animals for a single passenger with a disability.

[Doc. No. DOT-OST-2018-0068, 85 FR 79774, Dec. 10, 2020]

**§ 382.75 May a carrier require documentation from passengers with disabilities seeking to travel with a service animal?**

(a) If a passenger with a disability seeks to travel with a service animal, you may require the passenger to provide you, as a condition of permitting the service animal to travel in the cabin, a current completed U.S. Department of Transportation Service Animal Air Transportation Form. Current means the form was completed on or after the date the passenger purchased his or her airline ticket.

(b) On a flight segment scheduled to take 8 hours or more, you may, as a condition of permitting a service animal to travel in the cabin, require the passenger with a disability traveling with the service animal to confirm that the animal will not need to relieve itself on the flight, or that the animal can relieve itself in a way that does not create a health or sanitation issue on the flight by providing a current DOT Service Animal Relief Attestation Form. Current means the form was completed on or after the date the passenger purchased his or her airline ticket.

(c) You are not permitted to require documentation from passengers with disabilities traveling with service animals beyond the completion of the forms identified in paragraphs (a) and (b) of

this section except to comply with requirements on transport of animals by a Federal agency, a U.S. territory or a foreign jurisdiction.

(d) As a U.S. air carrier, if you require service animal users to submit the forms identified in paragraphs (a) and (b) of this section, you must have copies of these forms available for passengers at each airport you serve. As a foreign air carrier, if you require service animal users to submit the forms identified in paragraphs (a) and (b) of this section, you must have copies of the forms available for passengers at each airport serving a flight you operate that begins or ends at a U.S. airport.

(e) If you have a website, you must have the forms identified in paragraphs (a) and (b) available to passengers in an accessible format. You must mail copies of the forms identified in paragraphs (a) and (b) to passengers upon request.

(f) If you require a passenger with a disability traveling with a service animal to submit the forms identified in paragraphs (a) and (b) of this section in advance of the passenger's date of travel, you must provide the passenger the option of submitting the completed form(s) to you electronically or by hardcopy.

(g) (1) If a passenger's reservation was made more than 48 hours in advance of the first originally scheduled departure time on the passenger's itinerary, you may require that passenger provide up to 48 hours advance notice by submitting the form identified in paragraph (a) of this section.

(2) If a passenger's reservation was made more than 48 hours in advance of the first originally scheduled departure time on the passenger's itinerary and a flight segment on the passenger's itinerary is scheduled to take 8 hours or more, you may require that the passenger provide up to 48 hours advance notice by submitting the form identified in paragraph (b) of this section.

(3) If a passenger's reservation was made less than 48 hours in advance of the first originally scheduled departure time on the passenger's itinerary, you may not require that passenger provide advance notice of his or her intent to travel with a service animal. You may require that the passenger complete the forms identified in paragraphs (a) and (b) of this section and submit a copy of the form to you at the passenger's departure gate on the date of travel.

(h) If the passenger does not meet the advance notice requirements you establish consistent with this section, you must still provide the accommodation if you can do so by making reasonable efforts, without delaying the flight.

[Doc. No. DOT-OST-2018-0068, 85 FR 79774, Dec. 10, 2020]

**§ 382.79 Under what other circumstances may carriers refuse to provide transportation to a service animal traveling with a passenger with a disability?**

(a) You may deny transport to a service animal under the following circumstances:

(1) The animal poses a direct threat to the health or safety of others (see definition in § 382.3);

(2) The animal causes a significant disruption in the cabin or at an airport gate area, or its behavior on the aircraft or at an airport gate area indicates that it has not been trained to behave properly in public (e.g., running freely, barking or growling repeatedly at other persons on the aircraft, biting or jumping on people, or urinating or defecating in the cabin or gate area);

(3) The animal's carriage would violate applicable safety or health requirements of any U.S. federal agency, U.S. territory or foreign government; or

(4) The passenger with a disability seeking to travel with a service animal in the cabin of the aircraft does not provide completed current forms as set forth in § 382.75 (a) and (b) to the carrier when requested to do so.

(b) In determining whether to deny transport to a service animal on the basis that the animal poses a direct threat under paragraph (a)(1) of this section, you must make an individualized assessment, independent of the dog's breed or type, based on reasonable judgment that relies on the best available objective evidence to ascertain the nature, duration, and severity of the risk; the probability that the potential injury will actually occur; and whether reasonable modifications of policies, practices, or procedure will mitigate the risk. A current completed U.S. Department of Transportation Service Animal Air Transportation Form may be used in making this determination.

(c) In determining whether to deny transport to a service animal on the basis that the animal has misbehaved and/or has caused a significant disruption in the cabin under paragraph (a)(2) of this section, you must make an individualized assessment, independent of the dog's breed or type, based on reasonable judgment that relies on the best available objective evidence to ascertain the probability that the misbehavior and/or disruption will continue to occur; and whether



reasonable modifications of policies, practices, or procedure will mitigate the misbehavior and/or the disruption. A current completed U.S. Department of Transportation Service Animal Air Transportation Form and a current completed U.S. Department of Transportation Service Animal Relief Attestation Form may be used in making this determination.

(d) In conducting the analysis required under paragraphs (a)(1) and (2) of this section, you must not deny transportation to the service animal if there are means available short of refusal that would mitigate the problem (e.g., muzzling a barking service dog or taking other steps to comply with animal health regulations needed to permit entry of the service animal into a domestic territory or a foreign country).

(e) If you refuse to provide transportation to a service animal based on any provision in this part, you must provide the individual with a disability accompanied by the service animal a written statement of the reason for the refusal. This statement must include the specific basis for the carrier's opinion that the refusal meets the standards of paragraphs (a) through (c) of this section or is otherwise specifically permitted by this part. You must provide this written statement to the individual with a disability accompanied by the service animal either at the airport, or within 10 calendar days of the refusal of transportation.

[Doc. No. DOT-OST-2018-0068, 85 FR 79774, Dec. 10, 2020]

**§ 382.81 For which passengers must carriers make seating accommodations?**

As a carrier, you must provide the following seating accommodations to the following passengers on request, if the passenger self-identifies to you as having a disability specified in this section and the type of seating accommodation in question exists on the particular aircraft. Once the passenger self-identifies to you, you must ensure that the information is recorded and properly transmitted to personnel responsible for providing the accommodation.

(a) For a passenger who uses an aisle chair to access the aircraft and who cannot readily transfer over a fixed aisle armrest, you must provide a seat in a row with a movable aisle armrest. You must ensure that your personnel are trained in the location and proper use of movable aisle armrests, including appropriate transfer techniques. You must ensure that aisle seats with movable armrests are clearly identifiable.

(b) You must provide an adjoining seat for a person assisting a passenger with a disability in the following circumstances:

(1) When a passenger with a disability is traveling with a personal care attendant who will be performing a function for the individual during the flight that airline personnel are not required to perform (*e.g.*, assistance with eating);

(2) When a passenger with a vision impairment is traveling with a reader/assistant who will be performing functions for the individual during the flight;

(3) When a passenger with a hearing impairment is traveling with an interpreter who will be performing functions for the individual during the flight; or

(4) When you require a passenger to travel with a safety assistant (see § 382.29).

(c) For a passenger with a disability traveling with a service animal, you must provide, as the passenger requests, either a bulkhead seat or a seat other than a bulkhead seat.

(d) For a passenger with a fused or immobilized leg, you must provide a bulkhead seat or other seat that provides greater legroom than other seats, on the side of an aisle that better accommodates the individual's disability.

**§ 382.87 What other requirements pertain to seating for passengers with a disability?**

(a) As a carrier, you must not exclude any passenger with a disability from any seat or require that a passenger with a disability sit in any particular seat, on the basis of disability, except to comply with FAA or applicable foreign government safety requirements.

(b) In responding to requests from individuals for accommodations under this subpart, you must comply with FAA and applicable foreign government safety requirements, including those pertaining to exit seating (see 14 CFR 121.585 and 135.129).

(c) If a passenger's disability results in involuntary active behavior that would result in the person properly being refused transportation under § 382.19, and the passenger could be transported safely if seated in another location, you must offer to let the passenger sit in that location as an alternative to being refused transportation.

(d) If you have already provided a seat to a passenger with a disability to furnish an accommodation required by this subpart, you must not (except in the circumstance described in §

382.85(a)(2)(ii) reassign that passenger to another seat in response to a subsequent request from another passenger with a disability, without the first passenger's consent.

(e) You must never deny transportation to any passenger in order to provide accommodations required by this subpart.

(f) You are not required to furnish more than one seat per ticket or to provide a seat in a class of service other than the one the passenger has purchased in order to provide an accommodation required by this part.

**§ 382.91 What assistance must carriers provide to passengers with a disability in moving within the terminal?**

(a) As a carrier, you must provide or ensure the provision of assistance requested by or on behalf of a passenger with a disability, or offered by carrier or airport operator personnel and accepted by a passenger with a disability, in transportation between gates to make a connection to another flight. If the arriving flight and the departing connecting flight are operated by different carriers, the carrier that operated the arriving flight (*i.e.*, the one that operates the first of the two flights that are connecting) is responsible for providing or ensuring the provision of this assistance, even if the passenger holds a separate ticket for the departing flight. It is permissible for the two carriers to mutually agree that the carrier operating the departing connecting flight (*i.e.*, the second flight of the two) will provide this assistance, but the carrier operating the arriving flight remains responsible under this section for ensuring that the assistance is provided.

(b) You must also provide or ensure the provision of assistance requested by or on behalf of a passenger with a disability, or offered by carrier or airport operator personnel and accepted by a passenger with a disability, in moving from the terminal entrance (or a vehicle drop-off point adjacent to the entrance) through the airport to the gate for a departing flight, or from the gate to the terminal entrance (or a vehicle pick-up point adjacent to the entrance after an arriving flight).

(1) This requirement includes assistance in accessing key functional areas of the terminal, such as ticket counters and baggage claim.

(2) This requirement also includes a brief stop upon the passenger's request at the entrance to a rest room (including an accessible rest room when requested). As a carrier, you are required to make such a stop only if the rest room is available on the route to the destination of the enplaning, deplaning, or connecting assistance and you can make the stop without unreasonable delay. To receive such assistance, the passenger must self-identify as being an individual with a disability needing the assistance.

(c) As a carrier at a U.S. airport, you must, on request, in cooperation with the airport operator, provide for escorting a passenger with a service animal to an animal relief area provided under § 382.51(a)(5) of this part.

(d) As part of your obligation to provide or ensure the provision of assistance to passengers with disabilities in moving through the terminal (*e.g.*, between the terminal entrance and the gate, between gate and aircraft, from gate to a baggage claim area), you must assist passengers who are unable to carry their luggage because of a disability with transporting their gate-checked or carry-on luggage. You may request the credible verbal assurance that a passenger cannot carry the luggage in question. If a passenger is unable to provide credible assurance, you may require the passenger to provide documentation as a condition of providing this service.

**§ 382.93 Must carriers offer preboarding to passengers with a disability?**

As a carrier, you must offer preboarding to passengers with a disability who self-identify at the gate as needing additional time or assistance to board, stow accessibility equipment, or be seated.

**§ 382.95 What are carriers' general obligations with respect to boarding and deplaning assistance?**

(a) As a carrier, you must promptly provide or ensure the provision of assistance requested by or on behalf of passengers with a disability, or offered by carrier or airport operator personnel and accepted by passengers with a disability, in enplaning and deplaning. This assistance must include, as needed, the services of personnel and the use of ground wheelchairs, accessible motorized carts, boarding wheelchairs, and/or on-board wheelchairs where provided in accordance with this part, and ramps or mechanical lifts.

(b) As a carrier, you must, except as otherwise provided in this subpart, provide boarding and deplaning assistance through the use of lifts or ramps at any U.S. commercial service airport with 10,000 or more annual enplanements where boarding and deplaning by level-entry loading bridges or accessible passenger lounges is not available.

**§ 382.97 To which aircraft does the requirement to provide boarding and deplaning assistance through the use of lifts apply?**

The requirement of section 382.95(b) of this part to provide boarding and deplaning assistance through the use of lifts applies with respect to all aircraft with a passenger capacity of 19 or more, with the following exceptions:

- (a) Float planes;
- (b) The following 19-seat capacity aircraft models: the Fairchild Metro, the Jetstream 31 and 32, the Beech 1900 (C and D models), and the Embraer EMB-120;
- (c) Any other aircraft model determined by the Department of Transportation to be unsuitable for boarding and deplaning assistance by lift, ramp, or other suitable device.

The Department will make such a determination if it concludes that -

- (1) No existing boarding and deplaning assistance device on the market will accommodate the aircraft without a significant risk of serious damage to the aircraft or injury to passengers or employees, or
- (2) Internal barriers are present in the aircraft that would preclude passengers who use a boarding or aisle chair from reaching a non-exit row seat.

**§ 382.99 What agreements must carriers have with the airports they serve?**

(a) As a carrier, you must negotiate in good faith with the airport operator of each U.S. airport described in § 382.95(b) to ensure the provision of lifts for boarding and deplaning where level-entry loading bridges are not available.

(b) You must have a written, signed agreement with the airport operator allocating responsibility for meeting the boarding and deplaning assistance requirements of this subpart between or among the parties. For foreign carriers, with respect to all covered aircraft, this requirement becomes effective May 13, 2010.

(c) For foreign carriers, the agreement with a U.S. airport must provide that all actions necessary to ensure accessible boarding and deplaning for passengers with a disability are completed as soon as practicable, but no later than May 13, 2011.

(d) Under the agreement, you may, as a carrier, require that passengers wishing to receive boarding and deplaning assistance requiring the use of a lift for a flight check in for the flight one hour before the standard check-in time for the flight. If the passenger checks in after this time, you must nonetheless provide the boarding and deplaning assistance by lift if you can do so by making a reasonable effort, without delaying the flight.

(e) The agreement must ensure that all lifts and other accessibility equipment are maintained in proper working condition.

(f) All carriers and airport operators involved are jointly and severally responsible for the timely and complete implementation of the agreement.

(g) You must make a copy of this agreement available, on request, to representatives of the Department of Transportation.

[Doc. No. DOT-OST-2004-19482, 73 FR 27665, May 13, 2008, as amended at 74 FR 11471, Mar. 18, 2009]

**§ 382.101 What other boarding and deplaning assistance must carriers provide?**

When level-entry boarding and deplaning assistance is not required to be provided under this subpart, you must, as a carrier, provide or ensure the provision of boarding and deplaning assistance by any available means to which the passenger consents. However, you must never use hand-carrying (*i.e.*, directly picking up the passenger's body in the arms of one or more carrier personnel to effect a level change the passenger needs to enter or leave the aircraft), even if the passenger consents, unless this is the only way of evacuating the individual in the event of an emergency. The situations in which level-entry boarding is not required but in which you must provide this boarding and deplaning assistance include, but are not limited to, the following:

(a) The boarding or deplaning process occurs at a U.S. airport that is not a commercial service airport that has 10,000 or more enplanements per year;

(b) The boarding or deplaning process occurs at a foreign airport;

(c) You are using an aircraft subject to an exception from the lift boarding and deplaning assistance requirements under § 382.97 (a)-(c) of this subpart;

(d) The deadlines established in § 382.99(c) have not yet passed; and

(e) Circumstances beyond your control (*e.g.*, unusually severe weather; unexpected mechanical problems) prevent the use of a lift.

**§ 382.103 May a carrier leave a passenger unattended in a wheelchair or other device?**

As a carrier, you must not leave a passenger who has requested assistance required by this subpart unattended by the personnel responsible for enplaning, deplaning, or connecting assistance in a ground wheelchair, boarding wheelchair, or other device, in which the passenger is not independently mobile, for more than 30 minutes. This requirement applies even if another person (*e.g.*, family member, personal care attendant) is accompanying the passenger, unless the passenger explicitly waives the obligation.

**§ 382.105 What is the responsibility of carriers at foreign airports at which airport operators have responsibility for enplaning, deplaning, and connecting assistance?**

At a foreign airport at which enplaning, deplaning, or connecting assistance is provided by the airport operator, rather than by carriers, as a carrier you may rely on the services provided by the airport operator to meet the requirements of this subpart. If the services provided by the airport operator are not sufficient to meet the requirements of this subpart, you must supplement the airport operator's services to ensure that these requirements are met. If you believe you are precluded by law from supplementing the airport operator's services, you may apply for a conflict of laws waiver under § 382.9 of this part.

**§ 382.111 What services must carriers provide to passengers with a disability on board the aircraft?**

As a carrier, you must provide services within the aircraft cabin as requested by or on behalf of passengers with a disability, or when offered by carrier personnel and accepted by passengers with a disability, as follows:

- (a) Assistance in moving to and from seats, as part of the enplaning and deplaning processes;
- (b) Assistance in preparation for eating, such as opening packages and identifying food;
- (c) If there is an on-board wheelchair on the aircraft, assistance with the use of the on-board wheelchair to enable the person to move to and from a lavatory;
- (d) Assistance to a semi-ambulatory person in moving to and from the lavatory, not involving lifting or carrying the person; or
- (e) Assistance in stowing and retrieving carry-on items, including mobility aids and other assistive devices stowed in the cabin (*see also* 382.91(d)). To receive such assistance, the passenger must self-identify as being an individual with a disability needing the assistance.
- (f) Effective communication with passengers who have vision impairments or who are deaf or hard-of-hearing, so that these passengers have prompt access to information the carrier provides to other passengers (*e.g.* weather, on-board services, flight delays, connecting gates at the next airport).

[Doc. No. DOT-OST-2004-19482, 73 FR 27665, May 13, 2008, as amended at 75 FR 44887, July 30, 2010]

**§ 382.113 What services are carriers not required to provide to passengers with a disability on board the aircraft?**

As a carrier, you are not required to provide extensive special assistance to qualified individuals with a disability. For purposes of this section, extensive special assistance includes the following activities:

- (a) Assistance in actual eating;
- (b) Assistance within the restroom or assistance at the passenger's seat with elimination functions; and
- (c) Provision of medical services.



**§ 382.115 What requirements apply to on-board safety briefings?**

As a carrier, you must comply with the following requirements with respect to on-board safety briefings:

(a) You must conduct an individual safety briefing for any passenger where required by 14 CFR 121.571(a)(3) and (a)(4), 14 CFR 135.117(b), or other FAA requirements.

(b) You may offer an individual briefing to any other passenger, but you may not require an individual to have such a briefing except as provided in paragraph (a) of this section.

(c) You must not require any passenger with a disability to demonstrate that he or she has listened to, read, or understood the information presented, except to the extent that carrier personnel impose such a requirement on all passengers with respect to the general safety briefing. You must not take any action adverse to a qualified individual with a disability on the basis that the person has not “accepted” the briefing.

(d) When you conduct an individual safety briefing for a passenger with a disability, you must do so as inconspicuously and discreetly as possible.

(e) The accessibility requirements for onboard video safety presentations that carriers must meet are outlined in section 382.69.

**§ 382.119 What information must carriers give individuals with vision or hearing impairment on aircraft?**

(a) As a carrier, you must ensure that passengers with a disability who identify themselves as needing visual or hearing assistance have prompt access to the same information provided to other passengers on the aircraft as described in paragraph (b) of this section, to the extent that it does not interfere with crewmembers' safety duties as set forth in FAA and applicable foreign regulations.

(b) The covered information includes but is not limited to the following: information concerning flight safety, procedures for takeoff and landing, flight delays, schedule or aircraft changes that affect the travel of persons with disabilities, diversion to a different airport, scheduled departure and arrival time, boarding information, weather conditions at the flight's destination, beverage and menu information, connecting gate assignments, baggage claim, individuals being paged by airlines, and emergencies (e.g., fire or bomb threat).

**§ 382.121 What mobility aids and other assistive devices may passengers with a disability bring into the aircraft cabin?**

(a) As a carrier, you must permit passengers with a disability to bring the following kinds of items into the aircraft cabin, provided that they can be stowed in designated priority storage areas or in overhead compartments or under seats, consistent with FAA, PHMSA, TSA, or applicable foreign government requirements concerning security, safety, and hazardous materials with respect to the stowage of carry-on items.

(1) Manual wheelchairs, including folding or collapsible wheelchairs;

(2) Other mobility aids, such as canes (including those used by persons with impaired vision), crutches, and walkers; and

(3) Other assistive devices for stowage or use within the cabin (e.g., prescription medications and any medical devices needed to administer them such as syringes or auto-injectors, vision-enhancing devices, and POCs, ventilators and respirators that use non-spillable batteries, as long as they comply with applicable safety, security and hazardous materials rules).

(b) In implementing your carry-on baggage policies, you must not count assistive devices (including the kinds of items listed in paragraph (a) of this section) toward a limit on carry-on baggage.

**§ 382.127 What procedures apply to stowage of battery-powered mobility aids?**

(a) Whenever baggage compartment size and aircraft airworthiness considerations do not prohibit doing so, you must, as a carrier, accept a passenger's battery-powered wheelchair or other similar mobility device, including the battery, as checked baggage, consistent with the requirements of 49 CFR 175.10(a)(15) and (16) and the provisions of paragraphs (b) through (f) of this section.

(b) You may require that passengers with a disability wishing to have battery-powered wheelchairs or other similar mobility devices transported on a flight check in one hour before the check-in time for the general public. If the passenger checks in after this time, you must nonetheless carry the wheelchair or other similar mobility device if you can do so by making a reasonable effort, without delaying the flight.

(c) If the battery on the passenger's wheelchair or other similar mobility device has been labeled by the manufacturer as non-spillable as provided in 49 CFR 173.159(d)(2), or if a battery-powered wheelchair with a spillable battery can be loaded, stored, secured and unloaded in an upright position, you must not require the battery to be removed and separately packaged. Notwithstanding this requirement, you must remove and package separately any battery that is inadequately secured to a wheelchair or, for a spillable battery, is contained in a wheelchair that cannot be loaded, stowed, secured and unloaded in an upright position, in accordance with 49 CFR 175.10(a)(15) and (16). A damaged or leaking battery should not be transported.

(d) When it is necessary to detach the battery from the wheelchair, you must, upon request, provide packaging for the battery meeting the requirements of 49 CFR 175.10(a)(15) and (16) and package the battery. You may refuse to use packaging materials or devices other than those you normally use for this purpose.

(e) You must not disconnect the battery on wheelchairs or other mobility devices equipped with a non-spillable battery completely enclosed within a case or compartment integral to the design of the device unless an FAA or PHMSA safety regulation, or an applicable foreign safety regulation having mandatory legal effect, requires you to do so.

(f) You must not drain batteries.

### **§ 382.131 Do baggage liability limits apply to mobility aids and other assistive devices?**

With respect to transportation to which 14 CFR part 254 applies, the limits to liability for loss, damage, or delay concerning wheelchairs or other assistive devices provided in part 254 do not apply. The basis for calculating the compensation for a lost, damaged, or destroyed wheelchair or other assistive device shall be the original purchase price of the device.

### **§ 382.141 What training are carriers required to provide for their personnel?**

(a) As a carrier that operates aircraft with 19 or more passenger seats, you must provide training, meeting the requirements of this paragraph, for all personnel who deal with the traveling public, as appropriate to the duties of each employee.

(1) You must ensure training to proficiency concerning:

(i) The requirements of this part and other applicable Federal regulations affecting the provision of air travel to passengers with a disability;

(ii) Your procedures, consistent with this part, concerning the provision of air travel to passengers with a disability, including the proper and safe operation of any equipment used to accommodate passengers with a disability; and

(iii) For those personnel involved in providing boarding and deplaning assistance, the use of the boarding and deplaning assistance equipment used by the carrier and appropriate boarding and deplaning assistance procedures that safeguard the safety and dignity of passengers.

(2) You must also train such employees with respect to awareness and appropriate responses to passengers with a disability, including persons with physical, sensory, mental, and emotional disabilities, including how to distinguish among the differing abilities of individuals with a disability.

(3) You must also train these employees to recognize requests for communication accommodation from individuals whose hearing or vision is impaired and to use the most common methods for communicating with these individuals that are readily available, such as writing notes or taking care to enunciate clearly, for example. Training in sign language is not required. You must also train these employees to recognize requests for communication accommodation from deaf-blind passengers and to use established means of communicating with these passengers when they are available, such as passing out Braille cards if you have them, reading an information sheet that a passenger provides, or communicating with a passenger through an interpreter, for example.

(4) You must consult with organizations representing persons with disabilities in your home country when developing your training program and your policies and procedures. If such organizations are not available in your home country, you must consult with individuals with disabilities and/or international organizations representing individuals with disabilities.

(5) You must ensure that all personnel who are required to receive training receive refresher training on the matters covered by this section, as appropriate to the duties of each employee, as needed to maintain proficiency. You must develop a program that will result in each such employee receiving refresher training at least once every three years. The program must describe how employee proficiency will be maintained.

(6) You must provide, or ensure that your contractors provide, training to the contractors' employees concerning travel by passengers with a disability. This training is required only for those contractor employees who deal directly with the traveling public, and it must be tailored to the employees' functions. Training for contractor employees must meet the requirements of paragraphs (a)(1) through (a)(5) of this section.

(7) The employees you designate as CROs, for purposes of § 382.151 of this part, must receive training concerning the requirements of this part and the duties of a CRO.

(8) Personnel subject to training required under this part, who are already employed on May 13, 2009, must be trained one time in the changes resulting from the reissuance of this part.

(b) If you are a carrier that operates only aircraft with fewer than 19 passenger seats, you must provide training for flight crewmembers and appropriate personnel to ensure that they are familiar with the matters listed in paragraphs (a)(1) and (a)(2) of this section and that they comply with the requirements of this part.

**§ 382.151 What are the requirements for providing Complaints Resolution Officials?**

(a) As a carrier providing service using aircraft with 19 or more passenger seats, you must designate one or more CROs.

(b) As a U.S. carrier, you must make a CRO available at each airport you serve during all times you are operating at that airport. As a foreign carrier, you must make a CRO available at each airport serving flights you operate that begin or end at a U.S. airport. You may make the CRO available in person at the airport or via telephone, at no cost to the passenger. If a telephone link to the CRO is used, TTY service or a similarly effective technology must be available so that persons with hearing impairments may readily communicate with the CRO. You must make CRO service available in the language(s) in which you make your services available to the general public.

(c) You must make passengers with a disability aware of the availability of a CRO and how to contact the CRO in the following circumstances:

(1) In any situation in which any person complains or raises a concern with your personnel about discrimination, accommodations, or services with respect to passengers with a

disability, and your personnel do not immediately resolve the issue to the customer's satisfaction or provide a requested accommodation, your personnel must immediately inform the passenger of the right to contact a CRO and then contact a CRO on the passenger's behalf or provide the passenger a means to do so (*e.g.*, a phone, a phone card plus the location and/or phone number of the CRO available at the airport). Your personnel must provide this information to the passenger in a format he or she can use.

(2) Your reservation agents, contractors, and Web sites must provide information equivalent to that required by paragraph (c)(1) of this section to passengers with a disability using those services who complain or raise a concern about a disability-related issue.

(d) Each CRO must be thoroughly familiar with the requirements of this part and the carrier's procedures with respect to passengers with a disability. The CRO is intended to be the carrier's "expert" in compliance with the requirements of this part.

(e) You must ensure that each of your CROs has the authority to make dispositive resolution of complaints on behalf of the carrier. This means that the CRO must have the power to overrule the decision of any other personnel, except that the CRO is not required to be given authority to countermand a decision of the pilot-in-command of an aircraft based on safety.

[Doc. No. DOT-OST-2004-19482, 73 FR 27665, May 13, 2008, as amended at 74 FR 11472, Mar. 18, 2009; 75 FR 44887, July 30, 2010]

### **§ 382.153 What actions do CROs take on complaints?**

When a complaint is made directly to a CRO for a carrier providing service using aircraft with 19 or more passenger seats, the CRO must promptly take dispositive action as follows:

(a) If the complaint is made to a CRO before the action or proposed action of carrier personnel has resulted in a violation of a provision of this part, the CRO must take, or direct other carrier personnel to take, whatever action is necessary to ensure compliance with this part.

(b) If an alleged violation of a provision of this part has already occurred, and the CRO agrees that a violation has occurred, the CRO must provide to the complainant a written statement setting forth a summary of the facts and what steps, if any, the carrier proposes to take in response to the violation.

(c) If the CRO determines that the carrier's action does not violate a provision of this part, the CRO must provide to the complainant a written statement including a summary of the facts and the reasons, under this part, for the determination.

(d) The statements required to be provided under this section must inform the complainant of his or her right to pursue DOT enforcement action under this part. The CRO must provide the statement in person to the complainant at the airport if possible; otherwise, it must be forwarded to the complainant within 30 calendar days of the complaint.

[Doc. No. DOT-OST-2004-19482, 73 FR 27665, May 13, 2008, as amended at 75 FR 44887, July 30, 2010]

**§ 382.155 How must carriers respond to written complaints?**

(a) As a carrier providing service using aircraft with 19 or more passenger seats, you must respond to written complaints received by any means (*e.g.*, letter, fax, e-mail, electronic instant message) concerning matters covered by this part.

(b) As a passenger making a written complaint, you must state whether you had contacted a CRO in the matter, provide the name of the CRO and the date of the contact, if available, and enclose any written response you received from the CRO.

(c) As a carrier, you are not required to respond to a complaint postmarked or transmitted more than 45 days after the date of the incident, except for complaints referred to you by the Department of Transportation.

(d) As a carrier, you must make a dispositive written response to a written disability complaint within 30 days of its receipt. The response must specifically admit or deny that a violation of this part has occurred.

(1) If you admit that a violation has occurred, you must provide to the complainant a written statement setting forth a summary of the facts and the steps, if any, you will take in response to the violation.

(2) If you deny that a violation has occurred, your response must include a summary of the facts and your reasons, under this part, for the determination.

(3) Your response must also inform the complainant of his or her right to pursue DOT enforcement action under this part.

[Doc. No. DOT-OST-2004-19482, 73 FR 27665, May 13, 2008, as amended at 75 FR 44887, July 30, 2010]

**§ 382.157 What are carriers' obligations for recordkeeping and reporting on disability-related complaints?**

(a) For the purposes of this section, a disability-related complaint means a specific written expression of dissatisfaction received from, or submitted on behalf, of an individual with a disability concerning a difficulty associated with the person's disability, which the person experienced when using or attempting to use an air carrier's or foreign carrier's services.

(b) If you are a carrier covered by this part, conducting passenger operations with at least one aircraft having a designed seating capacity of more than 60 passengers, this section applies to you. As a foreign carrier, you are covered by this section only with respect to disability-related complaints associated with any flight segment originating or terminating in the United States.

(c) You must categorize disability-related complaints that you receive according to the type of disability and nature of complaint. Data concerning a passenger's disability must be recorded separately in the following areas: vision impaired, hearing impaired, vision and hearing impaired, mentally impaired, communicable disease, allergies (*e.g.*, food allergies, chemical sensitivity), paraplegic, quadriplegic, other wheelchair, oxygen, stretcher, other assistive device (cane, respirator, etc.), and other disability. Data concerning the alleged discrimination or service problem related to the disability must be separately recorded in the following areas: refusal to board, refusal to board without an attendant, security issues concerning disability, aircraft not accessible, airport not accessible, advance notice dispute, seating accommodation, failure to provide adequate or timely assistance, damage to assistive device, storage and delay of assistive device, service animal problem, unsatisfactory information, and other.

(d) You must submit an annual report summarizing the disability-related complaints that you received during the prior calendar year using the form specified at the following internet address: <http://382reporting.ost.dot.gov>. You must submit this report by the last Monday in January of each year for complaints received during the prior calendar year. You must make submissions through the World Wide Web except for situations where you can demonstrate that



you would suffer undue hardship if not permitted to submit the data via paper copies, disks, or e-mail, and DOT has approved an exception. All fields in the form must be completed; carriers are to enter "0" where there were no complaints in a given category. Each annual report must contain the following certification signed by your authorized representative: "I, the undersigned, do certify that this report has been prepared under my direction in accordance with the regulations in 14 CFR Part 382. I affirm that, to the best of my knowledge and belief, this is a true, correct, and complete report." Electronic signatures will be accepted.

(e) You must retain correspondence and record of action taken on all disability-related complaints for three years after receipt of the complaint or creation of the record of action taken. You must make these records available to Department of Transportation officials at their request.

(f) (1) As either carrier in a codeshare relationship, you must comply with paragraphs (c) through (e) of this section for -

(i) Disability-related complaints you receive from or on behalf of passengers with respect to difficulties encountered in connection with service you provide;

(ii) Disability-related complaints you receive from or on behalf of passengers when you are unable to reach agreement with your codeshare partner as to whether the complaint involves service you provide or service your codeshare partner provides; and

(iii) Disability-related complaints forwarded by another carrier or governmental agency with respect to difficulties encountered in connection with service you provide.

(2) As either carrier in a codeshare relationship, you must forward to your codeshare partner disability-related complaints you receive from or on behalf of passengers with respect to difficulties encountered in connection with service provided by your code-sharing partner.

(g) Each carrier, except for carriers in codeshare situations, shall comply with paragraphs (c) through (e) of this section for disability-related complaints it receives from or on behalf of passengers as well as disability-related complaints forwarded by another carrier or governmental agency with respect to difficulties encountered in connection with service it provides.

(h) Carriers that do not submit their data via the Web shall use the disability-related complaint data form specified in appendix A to this part when filing their annual report

summarizing the disability-related complaints they received. The report shall be mailed, by the date specified in paragraph (d) of this section, to the following address: U.S. Department of Transportation, Aviation Consumer Protection Division (C-75), 1200 New Jersey Avenue, SE., West Building, Room W96-432, Washington, DC 20590.

**§ 382.159 How are complaints filed with DOT?**

(a) Any person believing that a carrier has violated any provision of this part may seek assistance or file an informal complaint at the Department of Transportation no later than 6 months after the date of the incident by either:

(1) Going to the web site of the Department's Aviation Consumer Protection Division at <http://airconsumer.ost.dot.gov> and selecting "Air Travel Problems and Complaints," or

(2) Writing to Department of Transportation, Aviation Consumer Protection Division (C-75), 1200 New Jersey Avenue, SE., Washington, DC 20590.

(b) Any person believing that a carrier has violated any provision of this part may also file a formal complaint under the applicable procedures of 14 CFR part 302.

(c) You must file a formal complaint under this part within six months of the incident on which the complaint is based in order to ensure that the Department of Transportation will investigate the matter.

ภาคผนวก ข.

**REGULATION (EC) No1107/2006 OF THE EUROPEAN  
PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 5 July 2006 concerning  
the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when  
travelling by air**

## **Article1**

### **Purpose and scope**

1. This Regulation establishes rules for the protection of and provision of assistance to disabled persons and persons with reduced mobility travelling by air, both to protect them against discrimination and to ensure that they receive assistance.

2. The provisions of this Regulation shall apply to disabled persons and persons with reduced mobility, using or intending to use commercial passenger air services on departure from, on transit through, or on arrival at an airport, when the airport is situated in the territory of a Member State to which the Treaty applies.

3. Articles 3, 4 and 10 shall also apply to passengers departing from an airport situated in a third country to an airport situated in the territory of a Member State to which the Treaty applies, if the operating carrier is a Community air carrier.

4. This Regulation shall not affect the rights of passengers established by Directive90/314/EEC and under Regulation (EC) No 261/2004.

5. In so far as the provisions of this Regulation conflict with those of Directive96/67/EC, this Regulation shall prevail.

6. Application of this Regulation to Gibraltar airport is understood to be without prejudice to the respective legal positions of the Kingdom of Spain and the United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland with regard to the dispute over sovereignty over the territory in which the airport is situated.

7. Application of this Regulation to Gibraltar airport is understood to be without prejudice to the respective legal positions of the Kingdom of Spain and the United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland with regard to the dispute over sovereignty over the territory in which the airport is situated.

## **Article2**

### **Definitions**

For the purposes of this Regulation the following definitions shall apply:

(a) 'disabled person' or 'person with reduced mobility' means any person whose mobility when using transport is reduced due to any physical disability(sensory or locomotor, permanent or temporary), intellectual disability or impairment, or any other cause of disability, or age, and whose situation needs

appropriate attention and the adaptation to his or her particular needs of the service made available to all passengers;

(b) 'air carrier' means an air transport undertaking with a valid operating licence;

(c) 'operating air carrier' means an air carrier that performs or intends to perform a flight under a contract with a passenger or on behalf of another person, legal or natural, having a contract with that passenger;

(d) 'Community air carrier' means an air carrier with a valid operating licence granted by a Member State in accordance with Council Regulation (EEC) No 2407/92 of 23 July 1992 on licensing of air carriers;

(e) 'tour operator' means, with the exception of an air carrier, an organiser or retailer within the meaning of Article 2(2) and (3) of Directive 90/314/EEC;

(f) 'managing body of the airport' or 'managing body' means a body which notably has as its objective under national legislation the administration and management of airport infrastructures, and the coordination and control of the activities of the various operators present in an airport or airport system;

(g) 'airport user' means any natural or legal person responsible for the carriage of passengers by air from or to the airport in question;

(h) 'Airport Users Committee' means a committee of representatives of airport users or organizations representing them;

(i) 'reservation' means the fact that the passenger has a ticket, or other proof, which indicates that the reservation has been accepted and registered by the air carrier or tour operator;

(j) 'airport' means any area of land specially adapted for the landing, taking-off and manoeuvres of aircraft, including ancillary installations which these operations may involve for the requirements of aircraft traffic and services including installations needed to assist commercial air services;

(k) 'airport car park' means a car park, within the airport boundaries or under the direct control of the managing body of an airport, which directly serves the passengers using that airport;

(l) 'commercial passenger air service' means a passenger air transport service operated by an air carrier through a scheduled or non scheduled flight offered to the general public for valuable consideration, whether on its own or as part of a package.

### **Article3**

#### **Prevention of refusal of carriage**

An air carrier or its agent or a tour operator shall not refuse, on the grounds of disability or of reduced mobility:

(a) to accept a reservation for a flight departing from or arriving at an airport to which this Regulation applies;

(b) to embark a disabled person or a person with reduced mobility at such an airport, provided that the person concerned has a valid ticket and reservation.

### **Article4**

#### **Derogations, special conditions and information**

1. Notwithstanding the provisions of Article 3, an air carrier or its agent or a tour operator may refuse, on the grounds of disability or of reduced mobility, to accept a reservation from or to embark a disabled person or a person with reduced mobility:

(a) in order to meet applicable safety requirements established by international, Community or national law or in order to meet safety requirements established by the authority that issued the air operator's certificate to the air carrier concerned;

(b) if the size of the aircraft or its doors makes the embarkation or carriage of that disabled person or person with reduced mobility physically impossible.

In the event of refusal to accept a reservation on the grounds referred to under points (a) or (b) of the first subparagraph, the air carrier, its agent or the tour operator shall make reasonable efforts to propose an acceptable alternative to the person in question.

A disabled person or a person with reduced mobility who has been denied embarkation on the grounds of his or her disability or reduced mobility and any person accompanying this person pursuant to paragraph 2 of this Article shall be offered the right to reimbursement or re-routing as provided for in Article 8 of Regulation (EC) No 261/2004. The right to the option of a return flight or re-routing shall be conditional upon all safety requirements being met.

2. Under the same conditions referred to in paragraph 1, first subparagraph, point (a), an air carrier or its agent or a tour operator may require that a disabled person or person with reduced mobility be accompanied by another person who is capable of providing the assistance required by that person.

3. An air carrier or its agent shall make publicly available, in accessible formats and in at least the same languages as the information made available to other passengers, the safety rules that it applies to the carriage of disabled persons and persons with reduced mobility, as well as any restrictions on their carriage or on that of mobility equipment due to the size of aircraft. A tour operator shall make such safety rules and restrictions available for flights included in package travel, package holidays and package tours which it organises, sells or offers for sale.

4. When an air carrier or its agent or a tour operator exercises a derogation under paragraphs 1 or 2, it shall immediately inform the disabled person or person with reduced mobility of the reasons therefor. On request, an air carrier, its agent or a tour operator shall communicate these reasons in writing to the disabled person or person with reduced mobility, within five working days of the request.

#### **Article 5**

##### **Designation of points of arrival and departure**

1. In cooperation with airport users, through the Airport Users Committee where one exists, and relevant organizations representing disabled persons and persons with reduced mobility, the managing body of an airport shall, taking account of local conditions, designate points of arrival and departure within the airport boundary or at a point under the direct control of the managing body, both inside and outside terminal buildings, at which disabled persons or persons with reduced mobility can, with ease, announce their arrival at the airport and request assistance.

2. The points of arrival and departure referred to in paragraph 1, shall be clearly signed and shall offer basic information about the airport, in accessible formats.

#### **Article 6**

##### **Transmission of information**

1. Air carriers, their agents and tour operators shall take all measures necessary for the receipt, at all their points of sale in the territory of the Member States to which the Treaty applies, including sale by telephone and via the Internet, of notifications of the need for assistance made by disabled persons or persons with reduced mobility.

2. When an air carrier or its agent or a tour operator receives a notification of the need for assistance at least 48 hours before the published departure time for the flight, it shall transmit the information concerned at least 36 hours before the published departure time for the flight:

(a) to the managing bodies of the airports of departure, arrival and transit, and

(b) to the operating air carrier, if a reservation was not made with that carrier, unless the identity of the operating air carrier is not known at the time of notification, in which case the information shall be transmitted as soon as practicable.

3. In all cases other than those mentioned in paragraph 2, the air carrier or its agent or tour operator shall transmit the information as soon as possible.

4. As soon as possible after the departure of the flight, an operating air carrier shall inform the managing body of the airport of destination, if situated in the territory of a Member State to which the Treaty applies, of the number of disabled persons and persons with reduced mobility on that flight requiring assistance specified in Annex I and of the nature of that assistance.

#### **Article 7**

##### **Right to assistance at airports**

1. When a disabled person or person with reduced mobility arrives at an airport for travel by air, the managing body of the airport shall be responsible for ensuring the provision of the assistance specified in Annex I in such a way that the person is able to take the flight for which he or she holds a reservation, provided that the notification of the person's particular needs for such assistance has been made to the air carrier or its agent or the tour operator concerned at least 48 hours before the published time of departure of the flight. This notification shall also cover a return flight, if the outward flight and the return flight have been contracted with the same air carrier.

2. Where use of a recognised assistance dog is required, this shall be accommodated provided that notification of the same is made to the air carrier or its agent or the tour operator in accordance with applicable national rules covering the carriage of assistance dogs on board aircraft, where such rules exist.

3. If no notification is made in accordance with paragraph 1, the managing body shall make all reasonable efforts to provide the assistance specified in Annex I in such a way that the person concerned is able to take the flight for which he or she holds a reservation.

4. The provisions of paragraph 1 shall apply on condition that:

(a) the person presents himself or herself or check-in:

(i) at the time stipulated in advance and in writing (including by electronic means) by the air carrier or its agent or the tour operator, or

(ii) if no time is stipulated, not later than one hour before the published departure time, or



(b) the person arrives at a point within the airport boundary designated in accordance with Article 5:

(i) at the time stipulated in advance and in writing (including by electronic means) by the air carrier or its agent or tour operator, or

(ii) if no time is stipulated, not later than two hours before the published departure time.

5. When a disabled person or person with reduced mobility transits through an airport to which this Regulation applies, or is transferred by an air carrier or a tour operator from the flight for which he or she holds a reservation to another flight, the managing body shall be responsible for ensuring the provision of the assistance specified in Annex I in such a way that the person is able to take the flight for which he or she holds a reservation.

6. On the arrival by air of a disabled person or person with reduced mobility at an airport to which this Regulation applies, the managing body of the airport shall be responsible for ensuring the provision of the assistance specified in Annex I in such a way that the person is able to reach his or her point of departure from the airport as referred to in Article 5.

7. The assistance provided shall, as far as possible, be appropriate to the particular needs of the individual passenger.

## **Article 8**

### **Responsibility for assistance at airports**

1. The managing body of an airport shall be responsible for ensuring the provision of the assistance specified in Annex I without additional charge to disabled persons and persons with reduced mobility.

2. The managing body may provide such assistance itself. Alternatively, in keeping with its responsibility, and subject always to compliance with the quality standards referred to in Article 9(1), the managing body may contract with one or more other parties for the supply of the assistance. In cooperation with airport users, through the Airport Users Committee where one exists, the managing body may enter into such a contract or contracts on its own initiative or on request, including from an air carrier, and taking into account the existing services at the airport concerned. In the event that it refuses such a request, the managing body shall provide written justification.

3. The managing body of an airport may, on a non-discriminatory basis, levy a specific charge on airport users for the purpose of funding this assistance.

4. This specific charge shall be reasonable, cost-related, transparent and established by the managing body of the airport in cooperation with airport users, through the Airport Users Committee where one exists or any other appropriate entity. It shall be shared among airport users in proportion to the total number of all passengers that each carries to and from that airport.

5. The managing body of an airport shall separate the accounts of its activities relating to the assistance provided to disabled persons and persons with reduced mobility from the accounts of its other activities, in accordance with current commercial practice.

6. The managing body of an airport shall make available to airport users, through the Airport Users Committee where one exists or any other appropriate entity, as well as to the enforcement body or bodies referred to in Article 14, an audited annual overview of charges received and expenses made in respect of the assistance provided to disabled persons and persons with reduced mobility.

#### **Article 9**

##### **Quality standards for assistance**

1. With the exception of airports whose annual traffic is less than 150 000 commercial passenger movements, the managing body shall set quality standards for the assistance specified in Annex I and determine resource requirements for meeting them, in cooperation with airport users, through the Airport Users Committee where one exists, and organizations representing disabled passengers and passengers with reduced mobility.

2. In the setting of such standards, full account shall be taken of internationally recognized policies and codes of conduct concerning facilitation of the transport of disabled persons or persons with reduced mobility, notably the ECAC Code of Good Conduct in Ground Handling for Persons with Reduced Mobility.

3. The managing body of an airport shall publish its quality standards.

4. An air carrier and the managing body of an airport may agree that, for the passengers whom that air carrier transports to and from the airport, the managing body shall provide assistance of a higher standard than the standards referred to in paragraph 1 or provide services additional to those specified in Annex I.

5. For the purpose of funding either of these, the managing body may levy a charge on the air carrier additional to that referred to in Article 8(3), which shall be transparent, cost related and established after consultation of the air carrier concerned.

## **Article10**

### **Assistance by air carriers**

An air carrier shall provide the assistance specified in Annex II without additional charge to a disabled person or person with reduced mobility departing from, arriving at or transiting through an airport to which this Regulation applies provided that the person in question fulfils the conditions set out in Article 7 (1), (2) and (4).

## **Article11**

### **Training**

Air carriers and airport managing bodies shall:

- (a) ensure that all their personnel, including those employed by any sub-contractor, providing direct assistance to disabled persons and persons with reduced mobility have knowledge of how to meet the needs of persons having various disabilities or mobility impairments;
- (b) provide disability-equality and disability-awareness training to all their personnel working at the airport who deal directly with the travelling public;
- (c) ensure that, upon recruitment, all new employees attend disability related training and that personnel receive refresher training courses when appropriate.

## **Article12**

### **Compensation for lost or damaged wheelchairs, other mobility equipment and assistive devices**

Where wheelchairs or other mobility equipment or assistive devices are lost or damaged whilst being handled at the airport or transported on board aircraft, the passenger to whom the equipment belongs shall be compensated, in accordance with rules of international, Community and national law..

## **Article13**

### **Exclusion of waiver**

Obligations towards disabled persons and persons with reduced mobility pursuant to this Regulation shall not be limited or waived.

## **Article14**

### **Enforcement body and its tasks**

1. Each Member State shall designate a body or bodies responsible for the enforcement of this Regulation as regards flights departing from or arriving at airports situated in its territory. Where

appropriate, this body or bodies shall take the measures necessary to ensure that the rights of disabled persons and persons with reduced mobility are respected, including compliance with the quality standards referred to in Article 9(1). The Member States shall inform the Commission of the body or bodies designated.

2. Member States shall, where appropriate, provide that the enforcement body or bodies designated under paragraph 1 shall also ensure the satisfactory implementation of Article 8, including as regards the provisions on charges with a view to avoiding unfair competition. They may also designate a specific body to that effect.

### **Article 15**

#### **Complaint procedure**

1. A disabled person or person with reduced mobility who considers that this Regulation has been infringed may bring the matter to the attention of the managing body of the airport or to the attention of the air carrier concerned, as the case may be.

2. If the disabled person or person with reduced mobility cannot obtain satisfaction in such way, complaints may be made to anybody or bodies designated under Article 14(1), or to any other competent body designated by a Member State, about an alleged infringement of this Regulation.

3. A body in one Member State which receives a complaint concerning a matter that comes under the responsibility of a designated body of another Member State shall forward the complaint to the body of that other Member State.

4. The Member States shall take measures to inform disabled persons and persons with reduced mobility of their rights under this Regulation and of the possibility of complaint to this designated body or bodies.

### **Article 16**

#### **Penalties**

The Member States shall lay down rules on penalties applicable to infringements of this Regulation and shall take all the measures necessary to ensure that those rules are implemented. The penalties provided for must be effective, proportionate and dissuasive. The Member States shall notify those provisions to the Commission and shall notify it without delay of any subsequent amendment affecting them.

## ANNEX I

### **Assistance under the responsibility of the managing bodies of airports**

Assistance and arrangements necessary to enable disabled persons and persons with reduced mobility to:

- Communicate their arrival at an airport and their request for assistance at the designated points inside and outside terminal buildings mentioned in Article 5,
- Move from a designated point to the check-in counter,
- check-in and register baggage,
- proceed from the check-in counter to the aircraft, with completion of emigration, customs and security procedures,
- board the aircraft, with the provision of lifts, wheelchairs or other assistance needed, as appropriate,
- proceed from the aircraft door to their seats,
- store and retrieve baggage on the aircraft,
- proceed from their seats to the aircraft door,
- disembark from the aircraft, with the provision of lifts, wheelchairs or other assistance needed, as appropriate,
- proceed from the aircraft to the baggage hall and retrieve baggage, with completion of immigration and customs procedures,
- proceed from the baggage hall to a designated point,
- reach connecting flights when in transit, with assistance on the air and land sides and within and between terminals as needed,
- move to the toilet facilities if required.

Where a disabled person or person with reduced mobility is assisted by an accompanying person, this person must, if requested, be allowed to provide the necessary assistance in the airport and with embarking and disembarking.

Ground handling of all necessary mobility equipment, including equipment such as electric wheelchairs subject to advance warning of 48 hours and to possible limitations of space on board the aircraft, and subject to the application of relevant legislation concerning dangerous goods.

Temporary replacement of damaged or lost mobility equipment, albeit not necessarily on a like for like basis.

Ground handling of recognized assistance dogs, when relevant.

Communication of information needed to take flights in accessible formats.

## **ANNEXII**

### **Assistance by air carriers**

Carriage of recognized assistance dogs in the cabin, subject to national regulations.

In addition to medical equipment, transport of up to two pieces of mobility equipment per disabled person or person with reduced mobility, including electric wheelchairs (subject to advance warning of 48 hours and to possible limitations of space on board the aircraft, and subject to the application of relevant legislation concerning dangerous goods.

Communication of essential information concerning a flight in accessible formats.

The making of all reasonable efforts to arrange seating to meet the needs of individuals with disability or reduced mobility on request and subject to safety requirements and availability.

Assistance in moving to toilet facilities if required.

Where a disabled person or person with reduced mobility is assisted by an accompanying person, the air carrier will make all reasonable efforts to give such person a seat next to the disabled person or person with reduced mobility.

ภาคผนวก ก.

**Act for Eliminating Discrimination against Persons with Disabilities**

**(Act No. 65 of June 26, 2013)**



## Table of Contents

Chapter I General Provisions (Article 1 to Article 5)

Chapter II Basic Policy on Elimination of Discrimination on the Basis of Disability (Article 6)

Chapter III Measures to Eliminate Discrimination on the Basis of Disability by Administrative Organs, etc. and Companies (Article 7 to 13)

Chapter IV Support Measures to Eliminate Discrimination on the Basis of Disability (Article 14 to Article 20)

Chapter V Miscellaneous Provisions (Article 21 to Article 24) Chapter VI Penal Provisions (Article 25 and 26) Supplementary Provisions

### **Chapter I General Provisions**

#### **(Purpose)**

**Article 1** This Act, in accordance with the basic principles of the Basic Act for Persons with Disabilities (Act No. 84 of 1970) and in taking into consideration that all persons with disabilities are equal to persons without disabilities and are entitled to dignity as individuals to enjoy fundamental human rights, and to possess the right to be guaranteed a life be fitting of the dignity, aims to promote the elimination of discrimination on the basis of disability, there by ensuring that no citizens are discriminated according to whether or not they have a disability, and contributing to the realization of a society of coexistence with mutual respect for one another's personality and individuality by providing the basic matters relating to the elimination of discrimination on the basis of disability and for measures for the elimination of discrimination on the basis of disability by administrative organs, etc. and companies.

#### **(Definitions)**

**Article 2** In this Act, the meanings of the terms set forth in the following items are as prescribed respectively in those items:

(i) "person with a disability" refers to a person with a physical disability, a person with an intellectual disability, a person with a mental disability (including developmental disabilities), and other persons with disabilities affecting the functions of the body or mind (hereinafter referred to collectively as "disabilities"), and who are in a



state of facing substantial limitations in their continuous daily or social life because of a disability or social barrier;

(ii) "social barrier" means items, institutions, practices, ideas, and other things in society that stand as obstacles against persons with disabilities engaging in daily or social life;

(iii) "administrative organ, etc." means a state administrative organ, an incorporated administrative agency, etc., a local public entity (excluding enterprises managing a local public entity subject to the application of the provisions of Chapter III of the Local Public Enterprise Act (Act No. 292 of 1952); hereinafter the same applies in paragraph (7), Article 10, and Article 4, paragraph (1) of the Supplementary Provisions) and a local incorporated administrative agency;

(iv) "national government administrative organ" refers to the following organs:

(a) organs within the Cabinet (excluding the Cabinet Office) or organs under the jurisdiction of the Cabinet that are established based on the provisions of laws;

(b) the Cabinet Office, the Imperial Household Agency, and organs prescribed in Article 49, paragraphs (1) and (2) of the Act for Establishment of the Cabinet Office (Act No. 89 of 1999) (where, under these organs, an organ specified by Cabinet Order prescribed in (d) is established, that organ is excluded);

(c) organs prescribed in Article 3, paragraph (2) of the National Government Organization Act (Act No. 120 of 1948) (where, under these organs, an organ specified by Cabinet Order prescribed in (e) is established, that organ is excluded);

(d) organs set forth in Article 39 and Article 55 of the Act for Establishment of the Cabinet Office and in Article 16, paragraph (2) of the Imperial Household Agency Act (Act No. 70 of 1947) and extraordinary organs set forth in Article 40 and Article 56 (including cases where it is applied to mutatis mutandis pursuant to Article 18, paragraph (1) of the Imperial Household Agency Act) that are specified by Cabinet Order;

(e) facilities and other organs set forth in Article 8-2 of the National Government Organization Act and extraordinary organs set forth in Article 8-3 of the same Act that are specified by Cabinet Order;

(f) the Board of Audit;

(v) "incorporated administrative agency, etc." means the following corporations:

(a) incorporated administrative agencies (meaning the incorporated administrative agency provided for in Article 2, paragraph (1) of the Act on General Rules for Independent Administrative Agencies (Act No. 103 of 1999); the same applies in (b));

(b) from among corporations established directly pursuant to the provisions of laws, corporations established by a special act of establishment pursuant to the provisions of special laws (excluding incorporated administrative agencies), or corporations which are established pursuant to the provisions of special laws and require an approval of administrative agencies for their establishment, those specified by Cabinet Order;

(vi) "local incorporated administrative agency" means the local incorporated administrative agencies prescribed in Article 2, paragraph (1) of the Local Incorporated Administrative Agencies Act (Act No. 118 of 2003) (excluding those engaging in the business set forth in Article 21, item (iii) of the same Act);

(vii) "company" means a person engaging in commercial affairs or other business (excluding the national government, incorporated administrative agencies, local public entities, and local incorporated administrative agencies).

**(Responsibilities of the National Government and Local Public Entities)**

**Article 3** In accordance with the purpose of this Act, the national government and local public entities must formulate necessary measures relating to the elimination of discrimination on the basis of disability and must implement them.

**(Responsibilities of the People)**

**Article 4** The people must endeavor to contribute to the elimination of discrimination on the basis of disability considering that eliminating discrimination on the basis of disability is important in realizing the society provided for in Article 1.

**(Improvement of Environment Relating to Reasonable Accommodation to Implement Elimination of Social Barriers)**

**Article 5** The administrative organs, etc. and companies must endeavor to improve the structure of the facilities which they themselves have built, prepare

equipment, provide training for the relevant staff, and prepare other necessary aspects to improve the environment in order to appropriately ensure reasonable accommodation to implement the elimination of social barriers.

## **Chapter II Basic Policy on Elimination of Discrimination on the Basis of Disability**

**Article 6 (1)** The government must provide for a basic policy on the elimination of discrimination on the basis of disability (hereinafter referred to as the "basic policy") in order to implement comprehensive and integral measures for the elimination of discrimination on the basis of disability.

(2) The basic policy is to provide for the following matters:

(i) the basic direction of the measures relating to the elimination of discrimination on the basis of disability;

(ii) the basic matters relating to the measures for the elimination of discrimination on the basis of disability to be taken by administrative organs, etc.;

(iii) the basic matters relating to measures for the elimination of discrimination on the basis of disability to be taken by business entities;

(iv) other important matters relating to measures for the elimination of discrimination on the basis of disability.

(3) The Prime Minister must formulate a draft of the basic policy and must seek the approval of the Cabinet.

(4) In drafting the basic policy, the Prime Minister must take necessary measures in advance so that the opinions of persons with disabilities and other relevant persons are reflected in it, and must hear the opinion of the Commission on Policy for Persons with Disabilities.

(5) If the approval of the Cabinet has been obtained under paragraph (3), the Prime Minister must make the basic policy without delay.

(6) The provisions of the preceding three paragraphs apply mutatis mutandis to any changes to the basic policy.

**Chapter III Measures to Eliminate Discrimination on the Basis of Disability by Administrative Organs, etc. and Companies**

**(Prohibition of Discrimination on the Basis of Disability by Administrative Organs)**

**Article 7(1)** When conducting its administrative affairs or other work, an administrative organ, etc. must not violate the rights or interests of persons with disabilities through disparate and unfair discriminatory treatment on the basis of disability comparing to persons without disability.

(2) If a person with a disability expresses the genuine willingness to eliminate the social barrier, an administrative organ, etc., in conducting its administrative affairs or other work, must provide reasonable accommodation to implement the elimination of the social barrier so long as the burden associated with the relevant implementation is not disproportionate, in accordance with the sex, age, and state of the disability of the person with a disability so that the rights and interests of the person with the disability is not violated.

**(Prohibition of Discrimination on the Basis of Disability by Companies)**

**Article 8 (1)** When carrying out its business, a company must not violate the rights or interests of persons with disabilities through disparate and unfair discriminatory treatment on the basis of disability comparing to persons without disability.

(2) If a person with a disability expresses the genuine willingness to eliminate the social barrier, the company, in carrying out its business, must endeavor to provide reasonable accommodation to implement the elimination of the social barrier so long as the burden associated with the relevant implementation is not disproportionate, in accordance with the sex, age, and state of the disability of the person with a disability so that the rights and interests of the person with the disability is not violated.

**(Handling Guidelines for Companies)**

**Article 11 (1)** In line with the basic policy, the competent minister is to provide the necessary directions to enable companies to appropriately handle the matters provided for in Article 8 (hereinafter referred to as "handling guidelines").

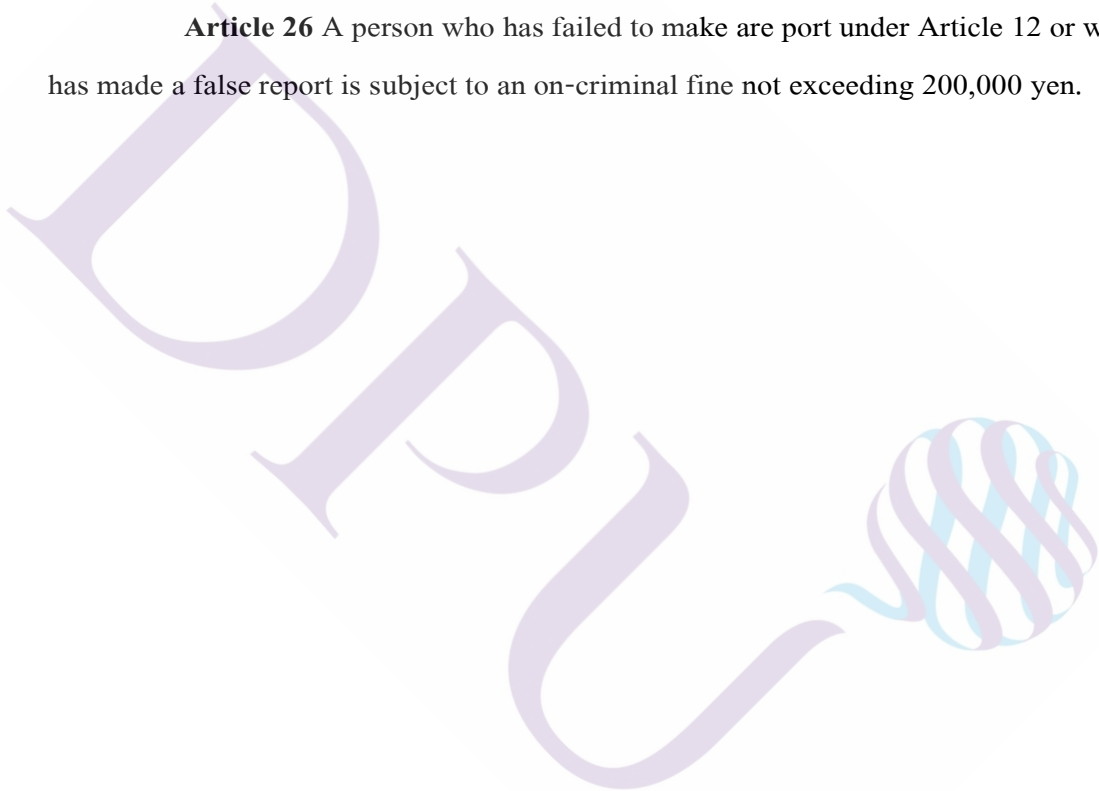
(2) The provisions of Article 9, paragraphs (2) to (4) apply mutatis mutandis to changes to the handling guidelines.

**(Collection of Reports, Advice, Guidance, and Recommendations)**

**Article 12** When the competent minister deems it particularly necessary for the enforcement of the provisions of Article 8, the minister may seek a report or provide advice, guidance, or recommendations to companies with regard to the matters provided for in the companies.

**Chapter VI Penal Provisions**

**Article 26** A person who has failed to make a report under Article 12 or who has made a false report is subject to an on-criminal fine not exceeding 200,000 yen.



**ภาคผนวก ง.**  
**Equality Act 2010**



## CHAPTER 15

### 4 The protected characteristics

The following characteristics are protected characteristics—

- age;
- disability;
- gender reassignment;
- marriage and civil partnership;
- pregnancy and maternity;
- race;
- religion or belief;
- sex;
- sexual orientation.

### 6 Disability

- (1) A person (P) has a disability if—
  - (a) P has a physical or mental impairment, and
  - (b) the impairment has a substantial and long-term adverse effect on P's ability to carry out normal day-to-day activities.
- (2) A reference to a disabled person is a reference to a person who has a disability.
- (3) In relation to the protected characteristic of disability—
  - (a) a reference to a person who has a particular protected characteristic is a reference to a person who has a particular disability;
  - (b) a reference to a person who share a protected characteristics a reference to persons who have the same disability.
- (4) This Act (except Part 12 and section 190) applies in relation to a person who has had a disability as it applies in relation to a person who has the disability; accordingly(except in that Part and that section)—
  - (a) a reference (however expressed) to a person who has a disability includes a reference to a person who has had the disability, and
  - (b) a reference (however expressed) to a person who does not have a disability includes a reference to a person who has not had the disability.

(5) A Minister of the Crown may issue guidance about matters to be taken into account in deciding any question for the purposes of subsection (1).

(6) Schedule 1 (disability : supplementary provision) has effect.

### **13 Direct discrimination**

(1) A person (A) discriminates against another (B) if, because of a protected characteristic, A treats B less favourably than A treats or would treat others.

(2) If the protected characteristic is age, A does not discriminate against B if A can show A's treatment of B to be a proportionate means of achieving a legitimate aim.

(3) If the protected characteristic is disability, and B is not a disabled person, A does not discriminate against B only because A treats or would treat disabled persons more favourably than A treats B.

(4) If the protected characteristic is marriage and civil partnership, this section applies to a contravention of Part 5 (work) only if the treatment is because it is B who is married or a civil partner.

(5) If the protected characteristic is race, less favourable treatment includes segregating B from others.

(6) If the protected characteristic is sex—

(a) less favourable treatment of a woman includes less favourable treatment of her because she is breast-feeding;

(b) in a case where B is a man, no account is to be taken of special treatment afforded to a woman in connection with pregnancy or childbirth.

(7) Subsection (6) (a) does not apply for the purposes of Part 5 (work).

(8) This section is subject to sections 17(6) and 18(7).

### **19 Indirect discrimination**

(1) A person (A) discriminates against another (B) if A applies to B a provision, criterion or practice which is discriminatory in relation to a relevant protected characteristic of B's.

(2) For the purposes of subsection (1), a provision, criterion or practice is discriminatory in relation to a relevant protected characteristic of B's if—



(a) A applies, or would apply, it to persons with whom B does not share the characteristic,

(b) it puts, or would put, persons with whom B shares the characteristic at a particular disadvantage when compared with persons with whom B does not share it,

(c) it puts, or would put, B at that disadvantage, and

(d) A cannot show it to be a proportionate means of achieving a legitimate aim. The relevant protected characteristics are—

age;  
 disability;  
 gender reassignment;  
 marriage and civil partnership;  
 race;  
 religion or belief;  
 sex;  
 sexual orientation.

## **29 Provision of services, etc.**

(1) A person (a “service-provider”) concerned with the provision of a service to the public or a section of the public (for payment or not) must not discriminate against a person requiring the service by not providing the person with the service.

(2) A service-provider (A) must not, in providing the service, discriminate against a person (B)—

(a) as to the terms on which A provides the service to B;

(b) by terminating the provision of the service to B;

(c) by subjecting B to any other detriment.

(3) A service-provider must not, in relation to the provision of the service, harass—

(a) a person requiring the service, or

(b) a person to whom the service-provider provides the service.

(4) A service-provider must not victimize a person requiring the service by not providing the person with the service.

(5) A service-provider (A) must not, in providing the service, victimize a person (B)—

- (a) as to the terms on which A provides the service to B;
- (b) by terminating the provision of the service to B;
- (c) by subjecting B to any other detriment.

(6) A person must not, in the exercise of a public function that is not the provision of a service to the public or a section of the public, do anything that constitutes discrimination, harassment or victimisation.

(7) A duty to make reasonable adjustments applies to—

- (a) a service-provider (and see also section 55(7));
- (b) a person who exercises a public function that is not the provision of a service to the public or a section of the public.

(8) In the application of section 26 for the purposes of subsection (3), and subsection

(6) as it relates to harassment, neither of the following is a relevant protected characteristic—

- (a) religion or belief;
- (b) sexual orientation.

(9) In the application of this section, so far as relating to race or religion or belief, to the granting of entry clearance (within the meaning of the Immigration Act 1971), it does not matter whether an act is done within or outside the United Kingdom.

(10) Subsection (9) does not affect the application of any other provision of this Act to conduct outside England and Wales or Scotland.

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล

นายสุริยะ อุปลาบัติ

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2547 นิติศาสตรบัณฑิต

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

ตำรวจรัฐสภา (เจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา) ปฏิบัติการ

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

