

<b>วิทยานิพนธ์เรื่อง</b>	มาตรการทางกฎหมายในการยุติข้อขัดแย้งทางการบินพลเรือนระหว่างสายการบินและผู้โดยสารในประเทศไทย
<b>คำสำคัญ</b>	การบินพลเรือน / การระงับข้อพิพาททางเลือก / ข้อขัดแย้ง / สายการบิน / สิทธิของผู้โดยสาร
<b>นักศึกษา</b>	นภัส หล่อวงศ์ไพบูลย์
<b>อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์</b>	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิสิต อินทมาโน
<b>หลักสูตร</b>	นิติศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชากฎหมายมหาชน
<b>คณะ</b>	นิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
<b>พ.ศ.</b>	2566

### บทคัดย่อ

ตามพระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชกำหนดการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2558 กำหนดให้สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยเป็นหน่วยงานกำกับดูแลการบินพลเรือน มีอำนาจหน้าที่กำกับดูแลให้ผู้ประกอบธุรกิจสายการบินสามารถจัดทำบริการสาธารณะประเภทการขนส่งทางอากาศเชิงพาณิชย์ได้อย่างต่อเนื่อง มีความปลอดภัย และมีมาตรการในการคุ้มครองสิทธิผู้โดยสารที่เป็นธรรม ในกรณีที่สายการบินประกอบกิจการให้เกิดผลกระทบต่อผู้โดยสารเป็นวงกว้าง เช่น มีการยกเลิกเที่ยวบิน มีการล่าช้าของเที่ยวบิน รวมถึงมีการปฏิเสธการขนส่งที่เพิ่มสูงขึ้น สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย จะต้องมีการมาตรการเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสาร และยุติข้อขัดแย้งทางการบินพลเรือนโดยเร็ว อย่างไรก็ตาม ทัศนคติ ปัจจุบันการดำเนินการของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยไม่ครอบคลุมถึงมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่เดินทางในเส้นทางบินระหว่างประเทศ นอกจากนี้ยังขาดกฎระเบียบในเรื่องการยุติข้อขัดแย้งทางการบินพลเรือนที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม ด้วยเหตุนี้ การศึกษานี้จึงมุ่งถึงการหาแนวทางที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพเพื่อแก้ไขปัญหาถึงความไม่ชัดเจนในการบังคับใช้มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในเรื่องการยกเลิกเที่ยวบิน การล่าช้าของเที่ยวบิน และการปฏิเสธการขนส่ง ตลอดจนมาตรการในการยุติข้อขัดแย้งหรือการระงับข้อพิพาททางเลือกด้านการบินพลเรือนระหว่างสายการบินและผู้โดยสารในประเทศไทย โดยจะทำการศึกษาเปรียบเทียบกับกฎหมายของต่างประเทศ ได้แก่ สหราชอาณาจักร ราชอาณาจักรสเปน และแคนาดา

จากการศึกษาพบว่า อำนาจหน้าที่ในการยุติข้อขัดแย้งด้านการบินพลเรือนเป็นของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย แต่กลับไม่สามารถพิจารณาข้อขัดแย้งระหว่างสายการ

บินและผู้โดยสารกรณีที่เป็นการเดินทางในเส้นทางบินระหว่างประเทศได้ นอกจากนั้น ยังไม่มีการออกกฎระเบียบเกี่ยวกับมาตรการในการยุติข้อขัดแย้งทางด้านการบินพลเรือน ซึ่งแตกต่างจากกฎหมายต่างประเทศที่มีมาตรการครอบคลุมถึงขอบเขตการบังคับใช้มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในเที่ยวบินระหว่างประเทศ รวมถึงมีการกำหนดขั้นตอนและกระบวนการในการยุติข้อขัดแย้งหรือการระงับข้อพิพาททางเลือกด้านการบินพลเรือนที่ชัดเจน ซึ่งมีการพิจารณาโดยหน่วยงานกำกับดูแลการบินพลเรือนของแต่ละประเทศ ผู้ศึกษาเห็นว่าขอบเขตของการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสาร และมาตรการในการยุติข้อขัดแย้งหรือการระงับข้อพิพาททางเลือกด้านการบินพลเรือนระหว่างสายการบินและผู้โดยสารของต่างประเทศมีความชัดเจน เป็นรูปธรรม และมีประสิทธิภาพ

ผู้ศึกษาขอเสนอแนะว่าควรยกเลิกประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. 2553 และออกเป็นข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือนให้มีการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารทั้งในเรื่องการเดินทางในเส้นทางบินภายในประเทศ เส้นทางบินระหว่างประเทศ และให้รวมถึงการเชื่อมต่อการเดินทางมายังสนามบินของประเทศไทย ตลอดจนกำหนดมาตรการทางปกครองที่เหมาะสมก่อนที่จะดำเนินการพักใช้หรือเพิกถอนใบอนุญาตผู้ประกอบการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์ หากสายการบินละเลยไม่ปฏิบัติตามมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสาร เช่น การออกหนังสือเตือนสายการบิน การลงโทษปรับทางปกครอง รวมถึงกำหนดมาตรการในการแจ้งเตือนผู้โดยสารและให้ข้อมูลผู้โดยสารผ่านช่องทางที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยกำหนด และขอเสนอให้มีการออกกฎระเบียบที่กำหนดมาตรการทางกฎหมายในการยุติข้อขัดแย้งหรือการระงับข้อพิพาททางเลือกด้านการบินพลเรือนโดยนำหลักการของต่างประเทศมาเป็นต้นแบบและปรับใช้ให้เข้ากับบริบทของประเทศไทย เพื่อให้การกำกับดูแลการบินพลเรือนของประเทศไทยมีรูปแบบที่เหมาะสม ชัดเจน และมีประสิทธิภาพต่อไป

<b>THESIS TITLE</b>	LEGAL MEASURES FOR CIVIL AVIATION DISPUTE SETTLEMENT BETWEEN AIRLINES AND PASSENGERS IN THAILAND
<b>KEYWORDS</b>	AIRLINES / ALTERNATIVE DISPUTE SETTLEMENT / CIVIL AVIATION / DISPUTES / PASSENGERS' RIGHTS
<b>STUDENT</b>	NAPAT LOHVONGPAIBOON
<b>THESIS ADVISOR</b>	ASSISTANCE PROFESSOR DR. NISIT INTAMANO
<b>LEVEL OF STUDY</b>	MASTER OF LAWS PUBLIC LAW
<b>FACULTY</b>	SCHOOL OF LAW SRIPATUM UNIVERSITY
<b>YEAR</b>	2023

### **ABSTRACT**

Pursuant to the Air Navigation Act B.E. 2497 (1954) and its amendments and the Civil Aviation Authority of Thailand Emergency Decree B.E. 2558 (2015), the Civil Aviation Authority of Thailand (“CAAT”) is designated as a civil aviation regulator with the authority to supervise airline operators in order to ensure the continuity and safety of the provision of commercial air transport services with fair passenger rights protection measures. In the event that an airline’s business causes a wide impact on passengers, such as flight cancellations, flight delays, and denied boarding, the CAAT shall have the passenger rights protection measures and shall resolve conflicts in civil aviation as soon as possible. However, at present, the CAAT’s operations do not cover the passenger rights protection measures for the passengers traveling on international routes. There is also a lack of clear and concrete rules on civil aviation conflict resolution. Therefore, this study aims to find appropriate and effective approach to resolve the issue of unclear enforceability of passenger rights protection measures regarding flight cancellations, flight delays, and refusals of carriage as well as measures for conflict resolution or alternative dispute resolution in civil aviation between airlines and passengers in Thailand through a comparative study of foreign laws such as the United Kingdom, the Kingdom of Spain and Canada.

The results show that the CAAT has the power to settle disputes in civil aviation but has no power to consider and settle disputes between airlines and passengers on flight cancellations, flight delays, and denied boarding for the passengers traveling on international routes. In addition, the CAAT does not have clear and concrete measures to settle conflicts in civil aviation, which are different from foreign laws. This is because the foreign laws on the passenger rights protection studied in this study have clear provisions and measures to settle disputes between airlines and passengers with the clear and comprehensive scopes of passenger rights protection relating to on flight cancellations, flight delays, and denied boarding, including clear procedures and processes for conflict resolution or alternative dispute resolution in aviation. These laws require each country's civil aviation regulator to settle disputes through alternative dispute resolution methods. The researcher is of the opinion that the scope of passenger rights protection and measures for conflict resolution or alternative dispute resolution in civil aviation between airlines and passengers of the foreign countries studied in this study are clear, concrete and effective.

The researcher is of the opinion that the Announcement of the Ministry of Transport on Protection of Passenger Right using Thai Airlines' Services on Domestic Scheduled air services 2010 (B.E. 2553) should be repealed and be replaced by the regulation Of The Civil Aviation Board to cover both on domestic flight, international flights and connecting flights travelling to the airports in Thailand as well as to determine appropriate administrative measures prior to suspension or revocation of a commercial air transport operator's license in case an airline operator fails to comply with the passenger rights protection measures. These measures include issuance of warning letter to the airline, administrative fine, as well as the determination of measures for notifying and providing information to the passengers through channels specified by the CAAT. In addition, regulations should be issued to determine legal measures for conflict resolution or alternative dispute resolution in civil aviation by adopting foreign principles and taking into account Thai context. This is to ensure greater suitability, clarity and effectiveness of civil aviation supervision of Thailand.