

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	V
สารบัญ .....	VI

### บทที่

<b>1 บทนำ .....</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา .....	5
1.3 สมมติฐานของการศึกษา .....	5
1.4 ขอบเขตของการศึกษา.....	6
1.5 วิธีดำเนินการศึกษา.....	6
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	7
1.7 นิยามศัพท์ .....	7
<b>2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการกำกับดูแลการบินพลเรือนและการยุติข้อขัดแย้งหรือการระงับข้อพิพาททางเลือก.....</b>	<b>8</b>
2.1 แนวคิดและทฤษฎีการบินพลเรือน และหน่วยงานกำกับดูแลการบินพลเรือน ....	9
2.1.1 นิยามและลักษณะของการบินพลเรือน .....	10
2.1.1.1. นิยามของการบินพลเรือน .....	10
2.1.1.2 ลักษณะการบินพลเรือน .....	11
2.1.1.3 เหตุผลและความจำเป็นในการกำหนดให้มีมาตรการในการยุติข้อขัดแย้งด้านการบินพลเรือนระหว่างสายการบินและผู้โดยสาร.....	11
2.1.2 เสรีภาพทางการบิน และที่มาของการบินพลเรือนระหว่างประเทศ....	12
2.1.2.1 ที่มาของความตกลงระหว่างประเทศที่เกี่ยวกับเสรีภาพทางการบิน (Freedom of the air).....	12

## บทที่

## หน้า

2.1.2.2	ที่มาของการบินพลเรือนระหว่างประเทศ .....	13
2.1.3	หน่วยงานกำกับดูแลด้านการบินพลเรือนระหว่างประเทศและประเทศไทย	15
2.1.3.1	องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization หรือ ICAO).....	15
2.1.3.2	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย.....	19
2.1.4	การประกอบธุรกิจสายการบิน และสิทธิของผู้โดยสารทางอากาศของประเทศไทย .....	21
2.1.4.1	ธุรกิจสายการบิน .....	21
2.1.4.2	สิทธิของผู้โดยสารทางอากาศ .....	28
2.2	แนวคิดและทฤษฎีทางกฎหมายมหาชนที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลการบินพลเรือน	31
2.2.1	หลักกฎหมายเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะ .....	32
2.2.1.1	ความหมายของการจัดทำบริการสาธารณะ .....	32
2.2.1.2	หลักเกณฑ์ในการจัดทำบริการสาธารณะ .....	35
2.2.2	หลักกฎหมายเกี่ยวกับความเป็นนิติบุคคลในทางกฎหมายมหาชน .....	36
2.2.2.1	ความแตกต่างระหว่างนิติบุคคลเอกชนและนิติบุคคลมหาชน .....	37
2.2.2.2	แนวคิดว่าด้วยการจัดตั้งสถาบันที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดสถานะความเป็นนิติบุคคลของรัฐและนิติบุคคลตามกฎหมายมหาชน .....	37
2.2.2.3	ทฤษฎีเกี่ยวกับสถานะความเป็นนิติบุคคลของรัฐ .....	39
2.2.3	ทฤษฎีการกำกับดูแลทางมหาชนเศรษฐกิจในด้านการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์.....	41
2.2.3.1	แนวคิด และความจำเป็นของการกำกับดูแลการดำเนินกิจกรรมทางด้านเศรษฐกิจ .....	41
2.2.3.2	วิธีการและรูปแบบของการเข้าแทรกแซงของรัฐในเรื่องการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์ของประเทศไทย .....	42
2.2.4	หลักพื้นฐานของการกระทำทางปกครอง .....	47
2.2.4.1	ความหมายของการกระทำทางปกครองและอำนาจทางปกครอง .....	48
2.2.4.2	ประเภทของการกระทำทางปกครอง .....	49
2.2.4.3	หลักแห่งความได้สัดส่วน.....	51

2.3 การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในเรื่องการยกเลิกเที่ยวบิน การล่าช้าของเที่ยวบิน และการปฏิเสธการขนส่ง.....	54
2.3.1 การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารของกลุ่มสหภาพยุโรป.....	54
2.3.1.1 กฎข้อบังคับแห่งสหภาพยุโรปที่ EC 261/2004 .....	57
2.3.1.2 ขอบเขตการใช้บังคับ .....	58
2.3.1.3 การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่อยู่ภายใต้บังคับของกฎข้อบังคับแห่งสหภาพยุโรป ที่ EC 261/2004 และกรณีศึกษา.....	60
2.3.2 ขอบเขตการบังคับใช้มาตรการการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารของต่างประเทศ.	66
2.3.2.1 ราชอาณาจักรสเปน .....	66
2.3.3.2 สหราชอาณาจักร .....	66
2.3.3.3 แคนาดา .....	67
2.3.3 ขอบเขตการบังคับใช้มาตรการการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารของประเทศไทย	68
2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการระงับข้อพิพาททางเลือก .....	69
2.4.1 ความหมายและลักษณะของการระงับข้อพิพาททางเลือก .....	69
2.4.1.1 ความหมายของการระงับข้อพิพาททางเลือก .....	69
2.4.1.2 ลักษณะของการระงับข้อพิพาททางเลือก .....	70
2.4.2 ประเภทของการระงับข้อพิพาททางเลือกและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง....	71
2.4.2.1 การเจรจาต่อรอง (Negotiation) .....	71
2.4.2.2 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Mediation) .....	75
2.4.2.3 การอนุญาโตตุลาการ (Arbitration) .....	78
2.4.3 ประโยชน์ของการระงับข้อพิพาททางเลือก .....	82
2.4.3.1 ประหยัด .....	82
2.4.3.2 รวดเร็ว .....	83
2.4.3.3 ยืดหยุ่น .....	83
2.4.3.4 รักษาความลับ.....	83
2.4.3.5 สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างคู่พิพาท .....	84
2.4.3.6 ช่วยลดปริมาณคดีขึ้นสู่ศาล .....	84

บทที่	หน้า
<b>3</b>	
<b>มาตรการทางกฎหมายในการยุติข้อขัดแย้งหรือการระงับข้อพิพาททางเลือกระหว่างสายการบินและผู้โดยสารของต่างประเทศและประเทศไทย.....</b>	<b>85</b>
3.1.1 มาตรการในการยุติข้อขัดแย้งหรือการระงับข้อพิพาททางเลือกขององค์การ การบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ตามอนุสัญญาชิคาโก .....	85
3.1.2 มาตรการในการยุติข้อขัดแย้งหรือการระงับข้อพิพาททางเลือกทางด้าน การบินพลเรือนของกลุ่มสหภาพยุโรป.....	87
3.1.2.1. มาตรการในการยุติข้อขัดแย้งหรือการระงับข้อพิพาททางเลือกที่ เกี่ยวข้องกับการบังคับใช้กับการบินพลเรือนของกลุ่มสหภาพยุโรป	87
3.1.2.2. หน่วยงานผู้รับผิดชอบในการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารและการระงับ ข้อพิพาททางเลือกที่เกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารทางอากาศ	96
3.2 มาตรการทางกฎหมายในการยุติข้อขัดแย้งหรือการระงับข้อพิพาททางเลือกระหว่าง สายการบินและผู้โดยสารของสหราชอาณาจักร .....	97
3.2.1 ฐานอำนาจ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการยุติข้อขัดแย้งหรือการระงับ ข้อพิพาททางเลือกระหว่างสายการบินและผู้โดยสาร .....	97
3.2.2 หน่วยงานที่มีอำนาจในการยุติข้อขัดแย้งระหว่างสายการบินและผู้โดยสาร	109
3.2.2.1 สำนักงานการบินพลเรือนแห่งสหราชอาณาจักร (United Kingdom Civil Aviation Authority (CAA UK)).....	109
3.2.2.2 ผู้ที่ได้รับอนุมัติจาก CAA UK ในการระงับข้อพิพาททางเลือกด้าน การบินพลเรือน (Approved ADR Entity) .....	111
3.2.3 กระบวนการและขั้นตอนในการยุติข้อขัดแย้งหรือการระงับข้อพิพาท ทางเลือกระหว่างสายการบินและผู้โดยสาร.....	111
3.2.3.1 กระบวนการและขั้นตอน โดยคณะทำงานให้คำปรึกษาและพิจารณา ข้อร้องเรียนของผู้โดยสาร (Passenger Advice and Complaints Team: PACT)	111
3.2.3.2 กระบวนการและขั้นตอนในการยุติข้อขัดแย้งหรือการระงับข้อพิพาท ทางเลือกโดย ADR Entity .....	112
3.3 มาตรการทางกฎหมายในการยุติข้อขัดแย้งหรือการระงับข้อพิพาททางเลือกระหว่าง สายการบินและผู้โดยสารของราชอาณาจักรสเปน .....	117

3.3.1	ฐานอำนาจและกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการยุติข้อขัดแย้งหรือการระงับข้อพิพาท ทางเลือกระหว่างสายการบินและผู้โดยสาร.....	117
3.3.2	หน่วยงานที่มีอำนาจในการยุติข้อขัดแย้งระหว่างสายการบินและผู้โดยสาร	127
3.3.3	กระบวนการและขั้นตอนในการยุติข้อขัดแย้งหรือการระงับข้อพิพาท ทางเลือกระหว่างสายการบินและผู้โดยสาร.....	128
3.4	มาตรการทางกฎหมายในการยุติข้อขัดแย้งหรือการระงับข้อพิพาททางเลือก ระหว่างสายการบินและผู้โดยสารของแคนาดา.....	130
3.4.1	ฐานอำนาจและกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการยุติข้อขัดแย้งหรือการระงับ ข้อพิพาททางเลือกระหว่างสายการบินและผู้โดยสาร.....	130
3.4.2	หน่วยงานที่มีอำนาจในการยุติข้อขัดแย้งระหว่างสายการบินและผู้โดยสาร	130
3.4.3	กระบวนการและขั้นตอนในการยุติข้อขัดแย้งหรือการระงับข้อพิพาท ทางเลือกระหว่างสายการบินและผู้โดยสาร.....	136
3.5	มาตรการทางกฎหมายในการยุติข้อขัดแย้งหรือการระงับข้อพิพาททางเลือกระหว่าง สายการบินและผู้โดยสารของประเทศไทย.....	138
3.5.1	ฐานอำนาจและกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการยุติข้อขัดแย้งหรือการระงับ ข้อพิพาททางเลือกระหว่างสายการบินและผู้โดยสาร.....	138
3.5.2	หน่วยงานที่มีอำนาจในการยุติข้อขัดแย้งระหว่างสายการบินและผู้โดยสาร	139
3.5.3	กระบวนการและขั้นตอนในการยุติข้อขัดแย้งหรือการระงับข้อพิพาททางเลือก ระหว่างสายการบินและผู้โดยสาร.....	141
4	<b>วิเคราะห์ปัญหาการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารและการยุติข้อขัดแย้งหรือการระงับ ข้อพิพาททางเลือกทางการบินพลเรือน.....</b>	<b>147</b>
4.1	ปัญหาเกี่ยวกับอำนาจในการยุติข้อขัดแย้งหรือข้อพิพาททางการบินพลเรือน ในเรื่องการยกเลิกเที่ยวบิน การล่าช้าของเที่ยวบิน หรือการปฏิเสธการขนส่ง.....	147
4.1.1	ขอบเขตการบังคับใช้มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสาร.....	147
4.1.2	ปัญหาเกี่ยวกับการตีความอำนาจของ กพท. ในการดำเนินการเรื่องมาตรการ คุ้มครองสิทธิของผู้โดยสาร.....	151
4.2	ปัญหาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ในการบังคับใช้มาตรการในการยุติข้อขัดแย้งระหว่าง สายการบินและผู้โดยสาร.....	155

บทที่	หน้า
4.2.1 ปัญหาเรื่องอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานในการพิจารณาข้อพิพาททาง ด้านการบินพลเรือน.....	155
4.2.2 ปัญหาเกี่ยวกับการพิจารณาและการบังคับใช้มาตรการทางปกครองของ กพท. 159	159
4.3 ปัญหาเกี่ยวกับการไม่มีมาตรการในการยุติข้อขัดแย้งหรือการระงับข้อพิพาท ทางเลือกด้านการบิน .....	163
4.3.1 ปัญหาที่เกิดจากการไม่มีขั้นตอนที่กำหนดวิธีการในการยื่นข้อร้องเรียน ที่ชัดเจน .....	165
4.3.2 ปัญหาของการดำเนินกระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียนที่ไม่มีกำหนด ระยะเวลาที่ชัดเจน .....	166
<b>5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ .....</b>	<b>168</b>
5.1 บทสรุป .....	168
5.2 ข้อเสนอแนะ .....	172
5.2.1 ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับมาตรการในการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในเรื่อง การยกเลิกเที่ยวบิน การล่าช้าของเที่ยวบิน และการปฏิเสธการขนส่ง .....	172
5.2.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการบังคับใช้มาตรการทางปกครองของ กพท. ...	173
5.2.3 ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับมาตรการในการยุติข้อขัดแย้งหรือการระงับข้อพิพาท ทางเลือกด้านการบินพลเรือน .....	175
<b>บรรณานุกรม .....</b>	<b>178</b>
<b>ประวัติผู้เขียน .....</b>	<b>191</b>