

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การให้บริการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์จัดเป็นบริการสาธารณะรูปแบบหนึ่งที่มีความรวดเร็วและเป็นที่ยอมรับในการขนส่งบุคคล สัมภาระหรือสิ่งของต่าง ๆ โดยใช้อากาศยานออกเดินทางจากจุดหนึ่งไปสู่จุดหมายปลายทางอีกจุดหนึ่ง และถือเป็นบริการสาธารณะที่เป็นสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานที่มีมูลค่าทางเศรษฐกิจอย่างมหาศาล ปัญหาข้อพิพาททางการบินมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น ภายหลังจากที่สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด-19) โดยจากสถิติการแจ้งร้องเรียนด้านการบินมาที่ กพท. พบปริมาณข้อร้องเรียนจากผู้โดยสารที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาททางการบิน ปรากฏว่ามีปริมาณข้อร้องเรียนที่แจ้งมายัง กพท. เพิ่มขึ้นจาก 500 เรื่อง เป็น 5,000 เรื่อง² ซึ่งเป็นเที่ยวบินทั้งภายในประเทศและเที่ยวบินระหว่างประเทศ โดยมีอัตราการร้องเรียนเพิ่มสูงขึ้นถึง 10 เท่า

จากการศึกษาพบว่า ในประเทศไทยประเทศไทยมีขอบเขตของการบังคับใช้มาตรการคุ้มครองสิทธิตามประกาศกระทรวงคมนาคมเรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทย ในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. 2553 ที่ไม่ครอบคลุมถึงการให้บริการในเส้นทางบินระหว่างประเทศ และไม่มีมาตรการทางกฎหมายในเรื่องการยุติข้อขัดแย้งหรือการระงับข้อพิพาทด้านการบินพลเรือนที่ออกตาม พ.ร.บ. การเดินอากาศที่ชัดเจนกล่าว คือ ประการแรก การพิจารณาข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสาร กพท. เป็นหน่วยงานกำกับดูแลการบินพลเรือนที่มีความเชี่ยวชาญ มีประสบการณ์ มีความรู้ในด้านเทคนิคการบิน และมีอำนาจในการพิจารณา ดำเนินการและยุติข้อขัดแย้งได้เฉพาะกรณีที่เป็นข้อร้องเรียนในเรื่องการยกเลิกเที่ยวบิน การล่าช้าของเที่ยวบิน และการปฏิเสธการขนส่งที่เกิดจากการให้บริการสายการบินของไทย หรือเดินทางในเส้นทางบินของประเทศไทยตามประกาศกระทรวงคมนาคม

¹ พระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497 และที่แก้ไขเพิ่มเติม. (ซึ่งต่อไปจะเรียกว่า “พ.ร.บ. การเดินอากาศ”) มาตรา 41/130 วรรคหนึ่ง.

² วัฒนกร อุทัยวัฒน์กุล (ผู้เรียบเรียง). การสัมมนาทางวิชาการ เรื่อง ร่างกฎหมายคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารทางอากาศ: อดีต ปัจจุบัน อนาคต. *วารสารกฎหมายขนส่งและพาณิชย์นาวี*, 17(24). หน้า 50.

เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทย ในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. 2553³ ซึ่งประกาศกระทรวงคมนาคมฉบับนี้มีขอบเขตในการบังคับใช้ที่จำกัดและไม่สอดคล้องต่อสภาพการณ์ของการขนส่งทางอากาศในปัจจุบัน และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักนายกรัฐมนตรี (สคบ.)⁴ เป็นผู้ทำหน้าที่ในการพิจารณา ยุติข้อขัดแย้งหรือระงับข้อพิพาททางเลือกในกรณีที่มีการยกเลิกเที่ยวบิน การล่าช้าของเที่ยวบิน และการปฏิเสธการขนส่งที่เกิดจากการใช้บริการในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ทำให้ผู้โดยสารที่ถูกกระทบสิทธิจากการยกเลิกเที่ยวบิน การล่าช้าของเที่ยวบิน หรือการปฏิเสธการขนส่งที่เกิดจากการใช้บริการในเส้นทางบินระหว่างประเทศนี้ไม่ได้อยู่ภายใต้ขอบเขตของการบังคับใช้ตามประกาศกระทรวงคมนาคมข้างต้น แต่จะอยู่ภายใต้กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคและกฎระเบียบที่ออกโดย สคบ. ด้วยเหตุนี้หากผู้โดยสารไม่ประสงค์ที่จะร้องเรียนไปยัง สคบ. โดยตรง หรือผู้โดยสารจะฟ้องเป็นคดีต่อศาลเพื่อเรียกค่าเสียหาย⁵ ประการที่สอง การที่ประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสาร⁶ กำหนดให้ กพท. เป็นผู้ดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงและดำเนินการ ตลอดจนและมี พ.ร.บ. การเดินอากาศกำหนดให้ กพท. มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการออกมาตรการในการยุติข้อขัดแย้งทางการบินพลเรือนระหว่างสายการบินและผู้โดยสาร⁷ แต่ปัจจุบัน กพท. ยังไม่ได้ออกกฎหมายลำดับรองเพื่อกำหนดมาตรการในการยุติข้อขัดแย้งทางการบินพลเรือนระหว่างสายการบินและผู้โดยสาร ทำให้ขาดความชัดเจน ทั้งในเรื่องขั้นตอนในการยื่นข้อพิพาท วิธีการในการยุติข้อขัดแย้ง กระบวนการตลอดจนรูปแบบที่ใช้ในการพิจารณาหากเปรียบเทียบกับมาตรการที่ กพท. ใช้อยู่ในปัจจุบัน ซึ่งมีเพียงมาตรการที่กำหนดให้ผู้โดยสารซึ่งได้รับผลกระทบจากการยกเลิกเที่ยวบิน การล่าช้าของเที่ยวบิน หรือการปฏิเสธการขนส่งที่เกิดจากการใช้บริการสายการบินของไทย และเส้นทางบินภายในประเทศสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนต่อ กพท. โดยตรงในทันทีผ่านช่องทางที่ กพท. กำหนดไว้ นอกจากนั้น การขาดมาตรการในการยุติข้อขัดแย้งที่ชัดเจนดังกล่าวนี้อาจส่งผลกระทบต่อระยะเวลาพิจารณาข้อขัดแย้ง ซึ่งผู้ศึกษาเห็นว่าระยะเวลาที่ใช้พิจารณาของ กพท. อาจขึ้นอยู่กับปริมาณเรื่องร้องเรียน โดยหากมีปริมาณข้อร้องเรียนมาก แนวโน้มที่จะใช้ระยะเวลา

³ ประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทย ในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. 2553 (ซึ่งต่อไปจะเรียกว่า “ประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสาร”). ข้อ 3 (1).

⁴ ซึ่งต่อไปจะเรียกว่า “สคบ.”

⁵ วัฒนการ อุทัยวิวัฒน์กุล. อ่างแล้วเชิงอรรถที่ 2. หน้า 50.

⁶ ประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทย ในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. 2553. ข้อ 10.

⁷ พระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497 และที่แก้ไขเพิ่มเติม. มาตรา 15/7 (11).

พิจารณาข้อร้องเรียนอาจยาวนานขึ้น และอาจส่งผลให้ผู้โดยสารที่ได้รับผลกระทบต้องรอผลการพิจารณาที่ล่าช้าออกไป อย่างไรก็ตาม หากพิจารณามาตรการในการยุติข้อขัดแย้งของ สคบ. นั้น แม้จะมีการกำหนดมาตรการการยุติข้อขัดแย้งหรือการระงับข้อพิพาททางเลือกจากการที่สายการบินยกเลิกเที่ยวบิน ค่าเช่าของเที่ยวบิน หรือปฏิเสธการขนส่งจากการให้บริการในเส้นทางบินระหว่างประเทศด้วยการใกล้เคียง แต่หากพิจารณาถึงขั้นตอนดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ผู้โดยสารจะต้องเริ่มต้นที่ยื่นข้อเรียกร้องหรือร้องทุกข์เพื่อให้ สคบ. เป็นตัวกลางในการดำเนินการระงับข้อพิพาททางเลือก มีกระบวนการและขั้นตอนในการระงับข้อพิพาททางเลือกหลายขั้นตอนและใช้ระยะเวลาพิจารณายาวนาน เนื่องจากอาจใกล้เคียงในชั้นเจ้าหน้าที่ที่สามารถดำเนินการใกล้เคียงได้ 2 ครั้ง และมีระยะเวลาในการใกล้เคียงรวมกันไม่เกิน 90 วัน นับจากวันที่มีการใกล้เคียงในครั้งแรก⁸ และในชั้นคณะกรรมการใกล้เคียงเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่สามารถใกล้เคียงได้อีกไม่เกิน 2 ครั้ง และมีระยะเวลาในการใกล้เคียงรวมกันไม่เกิน 90 วัน นับจากวันที่มีการใกล้เคียงในชั้นคณะกรรมการใกล้เคียงเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคในครั้งแรก⁹ อย่างไรก็ตาม มาตรการของ สคบ. ที่ใช้ในการยุติข้อขัดแย้งในเรื่องดังกล่าวนั้นแตกต่างจากมาตรการในการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสาร แต่การพิจารณาข้อร้องเรียนนั้นจะอาศัยมูลเหตุเดียวกันกับเรื่องการยกเลิกเที่ยวบิน การล่าช้าของเที่ยวบิน หรือการปฏิเสธการขนส่งซึ่งเป็นเรื่องสิทธิของผู้โดยสารทางอากาศ

จากการศึกษาเปรียบเทียบกับกฎหมายของสหราชอาณาจักร ราชอาณาจักรสเปน และแคนาดา ผู้ศึกษาพบว่า ประเทศไทยมีขอบเขตการบังคับใช้ของมาตรการคุ้มครองสิทธิตามประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่จำกัดกว่าขอบเขตในการบังคับใช้ของต่างประเทศ กล่าวคือ การพิจารณามาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารจากการยกเลิกเที่ยวบิน ค่าเช่าของเที่ยวบิน หรือปฏิเสธการขนส่งไม่ว่าจะเป็นการให้บริการในเส้นทางบินภายในประเทศหรือเส้นทางบินระหว่างประเทศของทั้งสามประเทศข้างต้น จะครอบคลุมกว่ามาตรการคุ้มครองสิทธิตามประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารของประเทศไทย นอกจากนี้ จากการศึกษาเพื่อหาแนวทาง มาตรการ และกระบวนการในการยุติข้อขัดแย้งหรือการระงับข้อพิพาททางเลือกด้านการบินพลเรือนของทั้งสามประเทศพบว่า มีมาตรการและกระบวนการในการยุติข้อขัดแย้งหรือการระงับข้อพิพาททางเลือกด้านการบินที่น่าสนใจและมีประสิทธิภาพ เช่น

⁸ ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยหลักเกณฑ์การใกล้เคียงหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค พ.ศ. 2559. ข้อ 12.

⁹ ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยหลักเกณฑ์การใกล้เคียงหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค พ.ศ. 2559. ข้อ 13.

1) มีกฎหมายระดับพระราชบัญญัติหรือรัฐบัญญัติกำหนดให้หน่วยงานกำกับดูแลการบินพลเรือนของประเทศ เป็นผู้มีอำนาจหน้าที่ในการยุติข้อขัดแย้งหรือการระงับข้อพิพาททางเลือก (กรณีสหราชอาณาจักร ราชอาณาจักรสเปน และแคนาดา) นอกจากนี้ ยังอาจอนุมัติให้หน่วยงานอื่นทำหน้าที่ในการยุติข้อขัดแย้งหรือระงับข้อพิพาททางเลือกด้านการบินพลเรือนได้ (ADR Entity) ทั้งนี้ หน่วยงานกำกับดูแลดังกล่าวจะเป็นผู้พิจารณาคุณสมบัติของ ADR Entity โดยกำหนดมาตรการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การกำหนดให้โครงสร้างของ ADR Entity จะต้องไม่ตกอยู่ภายใต้การควบคุมของสายการบินหรือผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงการกำหนดให้ ADR Entity ต้องมีกฎระเบียบในการดำเนินกระบวนการพิจารณาสำหรับใช้ในการระงับข้อพิพาททางเลือกที่ชัดเจน มีการกำหนดให้ ADR Entity จะต้องเปิดเผยข้อมูลต่อสำนักงานการบินพลเรือนแห่งสหราชอาณาจักรเป็นระยะ ๆ เช่น 1 ปี หรือทุก ๆ 2 ปี และอาจเพิกถอนการอนุมัติ ADR Entity ได้ในกรณีที่ ADR Entity นั้นขาดคุณสมบัติหรือดำเนินการที่ขัดต่อมาตรฐานการบินพลเรือนอย่างร้ายแรง เป็นต้น (กรณีของสหราชอาณาจักร และราชอาณาจักรสเปน)

2) มีการกำหนดขึ้นตอนก่อนยื่นเรื่องให้หน่วยงานกำกับดูแลการบินพลเรือนเพื่อยุติข้อขัดแย้งหรือระงับข้อพิพาททางเลือก โดยกำหนดว่าก่อนการใช้สิทธิยื่นเรื่องข้อขัดแย้งต่อหน่วยงานกำกับดูแลการบินพลเรือน ให้ผู้โดยสารยื่นเรื่องไปยังสายการบินที่รับบริการก่อนเป็นอันดับแรก (กรณีของสหราชอาณาจักร ราชอาณาจักรสเปน และแคนาดา) ตลอดจนการกำหนดให้หน่วยงานกำกับดูแลการบินพลเรือนระยะเวลาการพิจารณาเรื่องให้แล้วเสร็จนับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนที่สมบูรณ์ เช่น ภายใน 30 วัน (แคนาดา) หรือภายใน 90 วัน (สหราชอาณาจักร และราชอาณาจักรสเปน)

3) มีกำหนดประเภทของเรื่องข้อพิพาทที่สามารถนำเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกได้ คือ การยกเลิกเที่ยวบิน การล่าช้าของเที่ยวบิน และการปฏิเสธการขนส่ง (กรณีของสหราชอาณาจักร ราชอาณาจักรสเปน และแคนาดา)

จะเห็นได้ว่า ประเทศไทยมีขอบเขตการบังคับใช้มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ไม่ครอบคลุม และไม่มีกฎระเบียบสำหรับการออกมาตรการในการยุติข้อขัดแย้งระหว่างสายการบินและผู้โดยสารที่ชัดเจน และเป็นรูปธรรม แม้ว่าลักษณะเฉพาะของข้อพิพาทที่เกิดจากการยกเลิกเที่ยวบิน การล่าช้าของเที่ยวบิน การปฏิเสธการขนส่ง เป็นข้อพิพาททางด้านการบินที่ต้องอาศัยความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญ และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องในด้านการบินพลเรือน ประกอบกับเมื่อพิจารณาถึงฐานอำนาจทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง คือ พระราชกำหนดการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2558 ซึ่งกำหนดให้ กพท. เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการกำกับดูแลการบินพล

เรือนของประเทศไทย¹⁰ และตาม พ.ร.บ. การเดินอากาศที่กำหนดให้ กพท. มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการออกมาตรการในการยุติข้อขัดแย้งระหว่างสายการบินและผู้โดยสารได้¹¹ จึงเป็นที่มาแห่งการศึกษาในครั้งนี้

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. ศึกษาถึงแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบินพลเรือน กฎหมายมหาชนเกี่ยวกับการกำกับดูแลการบินพลเรือน การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสาร และการระงับข้อพิพาททางเลือก
2. ศึกษาฐานอำนาจทางกฎหมาย อำนาจหน้าที่ของหน่วยงานกำกับดูแลการบินพลเรือน และกระบวนการในการยุติข้อขัดแย้งหรือการระงับข้อพิพาททางเลือกระหว่างสายการบินและผู้โดยสารของต่างประเทศและประเทศไทย
3. ศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาของมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสาร และมาตรการในการยุติข้อขัดแย้งหรือการระงับข้อพิพาททางเลือกระหว่างสายการบินและผู้โดยสาร
4. เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนามาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสาร และแนวทางในการพัฒนามาตรการในการยุติข้อขัดแย้งหรือการระงับข้อพิพาททางเลือกระหว่างสายการบินและผู้โดยสารที่เหมาะสมกับบริบทของประเทศไทย

1.3 สมมติฐานของการศึกษา

โดยที่ประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทย ในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. 2553 มีขอบเขตการบังคับใช้ที่ไม่ครอบคลุมถึงอำนาจในการยุติข้อขัดแย้งของ กพท. ในเที่ยวบินระหว่างประเทศ ซึ่งหากพิจารณา มาตรา 15/7 (11) แห่งพระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ที่กำหนดให้ กพท. มีอำนาจในการออกมาตรการในการยุติข้อขัดแย้งระหว่างสายการบินและผู้โดยสาร แต่ปรากฏว่าปัจจุบันยังไม่มีกฎระเบียบที่ออกตามความในมาตราดังกล่าว ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่า การออกกฎระเบียบที่กำหนดให้มีมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ครอบคลุม และการกำหนดให้มีมาตรการยุติข้อขัดแย้งทางด้านการบินพลเรือนที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม จะสามารถส่งเสริมและ

¹⁰ พระราชกำหนดการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2558. (“ซึ่งต่อไปเรียกว่า พ.ร.ก. การบินพลเรือน”). มาตรา 5.

¹¹ พระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497 และที่แก้ไขเพิ่มเติม. มาตรา 15/7 (11).

สนับสนุนภารกิจของรัฐในการกำกับดูแลการบินพลเรือนของประเทศไทยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

วิทยานิพนธ์นี้ทำการศึกษาในเรื่องมาตรการในการยุติข้อขัดแย้งหรือการระงับข้อพิพาททางเลือกระหว่างสายการบินและผู้โดยสาร โดยหน่วยงานกำกับดูแลด้านการบินพลเรือน และ/หรือผู้ที่ได้รับอนุมัติจากหน่วยงานกำกับดูแลการบินพลเรือนให้ทำหน้าที่ในการระงับข้อพิพาททางเลือกด้านการบิน (ADR Entity)¹² การศึกษานี้จะพิจารณากระบวนการในการยุติข้อขัดแย้งหรือระงับข้อพิพาททางเลือกโดยใช้กรณีศึกษาในเรื่องการยกเลิกเที่ยวบิน การล่าช้าของเที่ยวบินและการปฏิเสธการขนส่ง ซึ่งไม่รวมถึงการพิจารณาในเรื่องการปฏิเสธผู้โดยสารกรณีมีข้อบกพร่องทางด้านร่างกาย การร้องเรียนเพื่อชดใช้ค่าเสียหายภายใต้อนุสัญญา Montreal 1999 และอนุสัญญาอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับอนุสัญญาดังกล่าว และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับอนุสัญญาดังกล่าว มาตรการในการระงับข้อพิพาทในการคุ้มครองผู้บริโภคโดยกฎหมายว่าด้วยวิधिพิจารณาคดีผู้บริโภคแต่อย่างใด การศึกษานี้จะใช้วิธีการศึกษาเปรียบเทียบกับมาตรการในการยุติข้อขัดแย้งหรือระงับข้อพิพาททางเลือกระหว่างสายการบินกับผู้โดยสารของหน่วยงานกำกับดูแลด้านการบินพลเรือนของราชอาณาจักรสเปน สหราชอาณาจักร และแคนาดา และจะศึกษาเฉพาะกรณีที่เป็นเรื่องของการบินพลเรือนในเรื่องการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์ในเส้นทางบินแบบประจำมีกำหนดเท่านั้น

1.5 วิธีดำเนินการศึกษา

วิทยานิพนธ์นี้ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีวิจัยเอกสาร โดยใช้การพรรณนา โดยศึกษาค้นคว้า รวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์จากหนังสือ วิทยานิพนธ์ บทความทางวิชาการ คำพิพากษา เอกสารการค้นคว้าทางอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ และตัวบทกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

¹² ซึ่งต่อไปจะเรียกว่า “ADR Entity”

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบินพลเรือน กฎหมายมหาชนเกี่ยวกับการกำกับดูแลการบินพลเรือน การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสาร และการระงับข้อพิพาททางเลือก
2. ทำให้ทราบถึงฐานอำนาจทางกฎหมาย อำนาจหน้าที่ของหน่วยงานกำกับดูแลการบินพลเรือนและกระบวนการในการยุติข้อขัดแย้งหรือการระงับข้อพิพาททางเลือกด้านการบินพลเรือนระหว่างสายการบินและผู้โดยสารของต่างประเทศและประเทศไทย
3. ทำให้ทราบถึงปัญหาของมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสาร และมาตรการในการยุติข้อขัดแย้งหรือการระงับข้อพิพาททางเลือกระหว่างสายการบินและผู้โดยสาร
4. ทำให้ได้แนวทางในการพัฒนามาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสาร และแนวทางในการพัฒนามาตรการในการยุติข้อขัดแย้งหรือการระงับข้อพิพาททางเลือกระหว่างสายการบินและผู้โดยสารที่เหมาะสมกับบริบทของประเทศไทย

1.7 นิยามศัพท์

เพื่อประโยชน์แห่งการศึกษานี้ ให้คำที่ปรากฏในการศึกษานี้ มีความหมายดังต่อไปนี้

1. การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสาร หมายถึง การคุ้มครองผู้โดยสารในเรื่องการยกเลิกเที่ยวบิน การล่าช้าของเที่ยวบิน การปฏิเสธการขนส่ง ซึ่งไม่รวมถึงการปฏิเสธการขนส่งเนื่องจากผู้โดยสารมีข้อบกพร่องทางด้านร่างกาย
2. การยุติข้อขัดแย้ง และ/หรือ การระงับข้อพิพาททางเลือกด้านการบิน หมายถึง การดำเนินกระบวนการพิจารณาอย่างใด ๆ ของหน่วยงานกำกับดูแลการบินพลเรือนหรือผู้ที่ได้รับอนุมัติจากหน่วยงานกำกับดูแลการบินพลเรือนให้ทำหน้าที่ในการระงับข้อพิพาททางเลือกด้านการบินซึ่งทำให้ข้อขัดแย้ง ข้อพิพาท หรือข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการยกเลิกเที่ยวบิน การล่าช้าของเที่ยวบิน และการปฏิเสธการขนส่งระงับลงโดยไม่ต้องฟ้องเป็นคดีต่อศาล
3. ข้อขัดแย้ง หรือข้อพิพาท หรือข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อขัดแย้งและ/หรือข้อพิพาทรวมถึงข้อร้องเรียนที่เกิดจากกรณีที่สายการบินยกเลิกเที่ยวบิน เที่ยวบินล่าช้า และปฏิเสธการขนส่ง
4. ผู้ดำเนินการเดินอากาศ หรือสายการบิน หมายถึง ธุรกิจสายการบิน หรือผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์ โดยเป็นสายการบินที่ประกอบกิจการค้าขายในการเดินอากาศแบบประจำมีกำหนด โดยใช้อากาศยานปีกแข็งเท่านั้น
5. ผู้โดยสาร หรือผู้บริโภค หมายถึง ผู้โดยสารหรือผู้บริโภคที่ใช้บริการการขนส่งทางอากาศของสายการบิน โดยจ่ายค่าตอบแทนหรือค่าบริการจากการเข้ารับบริการจากสายการบิน