

# RCGR<sup>11<sup>th</sup></sup> 2023

Organized by



Co-Organizers



## PROCEEDINGS OF THE 11<sup>th</sup> REGIONAL CONFERENCE ON GRADUATE RESEARCH

THEME: ORGANIZATIONAL TRANSFORMATION  
FOR SUSTAINABILITY

8 July 2023

Sripatum University, Bangkok, Thailand



Editors:

Vichit U-on

George C. Hadjinicola

Proceedings of  
The 11<sup>th</sup> Regional Conference on Graduate Research

**RCGR<sup>11<sup>th</sup></sup>  
2023**

**Theme: Organizational Transformation for Sustainability**

**8 July 2023**

**Sripatum University, Bangkok, Thailand**

Organized by



University  
of Cyprus



UNIVERSITY  
OF WOLLONGONG  
IN DUBAI

Co-Organizers



In Cooperation with



Sponsored by

**Graduate SPU**  
College of Management SRIPATUM  
UNIVERSITY

Edited by

Assoc. Prof. Dr. Vichit U-on, Sripatum University, Thailand  
Prof. Dr. George C. Hadjinicola, University of Cyprus, Cyprus

Published by

Sripatum University Press  
2410/2 Phaholyothin Road, Jatujak, Bangkok, 10900, Thailand



Abstracting and nonprofit use of the material is permitted with credit to the source. Instructors are permitted to photocopy isolated articles for noncommercial use without fee. The authors have the right to republish, in whole or in part, in any publication of which they are an author or editor, and to make other personal use of the work. Any republication or personal use of the work must explicitly identify prior publication in *Proceedings of Abstracts and Papers (on CD-ROM) of The 11<sup>th</sup> Regional Conference on Graduate Research 2023* (V. U-on and G.C. Hadjinicola, Editors) including the page numbers

Proceedings of Abstracts and Papers (on CD-ROM) of *The 11<sup>th</sup> Regional Conference on Graduate Research 2023*

Copyright ©2023

By Graduate College of Management, Sripatum University (Thailand); University of Cyprus (Cyprus); and University of Wollongong in Dubai (United Arab Emirates)

All rights reserved.

All papers in the proceedings have been peer reviewed by experts in the respective fields. Responsibility for the contents of these papers rests upon the authors, not Sripatum University.

ISBN: 978-974-655-474-9

Published by Sripatum University Press  
2410/2 Phaholyothin Road, Jatujak, Bangkok, 10900, Thailand

## Welcome Address from Conference Honorary Chair

It is a great pleasure and honor for me, on behalf of The 11<sup>th</sup> Regional Conference on Graduate Research 2023, to welcome you all to the world famous festival. First of all, I would like to thank the co-organizers, namely Academic Service Center, Sripatum University (Thailand); Graduate College of Management, Sripatum University (Thailand); University of Cyprus (Cyprus); and University of Wollongong in Dubai (United Arab Emirates) for organizing this conference, which is a major multidisciplinary regional platform and important event in the Asean region.

To support the Asean destination for international visitors, the organizers selected Bangkok as a conference venue due to its capital and most populous city of Thailand. Bangkok is a city of contrasts with action at every turn. Marvel at the gleaming temples, catch a tuk tuk along the bustling Chinatown or take a longtail boat through floating markets. Food is another Bangkok highlight, from local dishes served at humble street stalls to haute cuisine at romantic rooftop restaurants.

To conclude my address, I would like to thank Sripatum University, University of Cyprus, and University of Wollongong in Dubai that have assisted in the organization of this conference to promote a tourist destination in Bangkok to our delegates and guests.

I wish good results in your deliberations.



Dr. Rutchaneeporn Pookayaporn Phukkamarn  
President, Sripatum University, Thailand  
RCGR 2023's Honorary Chair

## Welcome Address from Conference General Chairs

On behalf of Sripatum University (Thailand); Graduate College of Management, Sripatum University (Thailand); University of Cyprus (Cyprus); and University of Wollongong in Dubai (United Arab Emirates), we would like to welcome you to participate in the 11<sup>th</sup> Regional Conference on Graduate Research 2023 which will take place at Sripatum University on 8 July, 2023 in Bangkok, Thailand.

The conference will be an exciting event bringing international and interdisciplinary expertise in a rapidly developing field together for one day. It will provide an opportunity for experts in business, management, marketing, accounting, communication arts, social sciences, humanities, science, and engineering from worldwide to exchange and discuss ideas and information.

In a present and future issue, we will cover more on the following topic as “Breakthrough Business Creativity, Leading Change, and Reengagement”. This Conference delivers the most up-to-date issues, and also provides opportunity for CIOs, CEOs, industry leaders, managers, academics, and government officials to exchange ideas on future business co-operation trends and best practices. This one day conference is an excellent opportunity for you to meet with other professional members from all over the world, share the view of graduate research internationally.

We would also like to take this opportunity to express our sincere thanks to all the presenters, delegates, reviewers, advisory committee members, local organization committee members, and guest speakers for their interesting and valued contributions. On behalf of the organizers, we would like to personally apologize for any difficulties you might have encountered while attending this conference and wish all of you a very successful and fruitful deliberations.



Assoc. Prof. Dr. Vichit U-on  
Sripatum University, Thailand  
RCGR 2023's General Chair



Prof. Dr. George C. Hadjinicola  
Lecturer, University of Cyprus, Cyprus  
RCGR 2023's General Chair



Assoc. Prof. Dr. Ioannis Manikas  
University of Wollongong  
in Dubai, United Arab Emirates  
RCGR 2023's General Chair

## Welcome Address from Conference Program Chairs

Welcome to the 11<sup>th</sup> Regional Conference on Graduate Research 2023 in Bangkok, Thailand. This professional meeting is thought to provide an excellent opportunity for faculty, scholars, Ph.D. students, administrators, and practitioners to meet well-known experts from all over the world and to discuss innovative ideas, results of research, and best practices on various topics of Business, Management, Marketing, Accounting, Communication Arts, Social Sciences, Humanities, Science, and Engineering, and many other related issues.

The RCGR conference continues to be highly competitive and very well perceived by the international community, attracting excellent contributions and active participation. This year, researchers from more than 5 countries have submitted their papers to the 11th RCGR 2023 international conference. After a careful review process by members of the international program committee, 183 quality papers from 4 different countries (Cambodia, China, Thailand, and Vietnam) have been accepted for presentation at the conference. We thank all authors who dedicated a particular effort to contribute to the conference.

Each submitted paper has been reviewed by several members of the international program committee and international external referees. We would like to thank all of them for their help with review process of submitted papers. We expect the RCGR 2023 international conference to be an outstanding international forum for the exchange of ideas and results on management, business, economics, tourism, transport, logistics, production, operations, and supply chain, and provide a baseline of further progress in such areas.

We wish you a pleasant stay in Bangkok, and a successful conference.



Asst. Prof. Dr. Ungul Laptaned  
Thai Researchers' Consortium of Value Chain Management and Logistics, Thailand  
RCGR 2022's Program Chair



Prof. Dr. Andreas C. Soteriou  
Lecturer, University of Cyprus, Cyprus  
RCGR 2022's Program Co-Chair

## Speaker Background



### **Mr. Jeroen G. Schedler**

Jeroen G. Schedler (1961, Netherlands) is Assistant President for Internationalization, and Dean of the College of Tourism and Hospitality at Rangsit University, Thailand. In this capacity he initiated in 2012 the Passage to ASEAN (P2A) Association to promote understanding among the ASEAN youth. Currently P2A unites 130+ Institutes of Higher Education and over one million students in 9 ASEAN member states. In addition to his academic responsibilities he is the co-founder and CEO of BED Hotels in Chiangmai. Prior to Rangsit University he was Managing Director of the Michelin star restaurant De Beukenhof, Vice President Food & Beverage of the Imperial Hotel Group in Thailand (1992-1997) and Chief Analyst of the US consultancy company IMPAC (1997-1999). He lived in Europe, the US and Asia and developed a keen interest in cultural and generational values that shape the dynamics between people. He likes to challenge convention and advocates freedom and self-development as an essential path towards positive change in society.

# Committee

## Honorary Chair

Rutchaneeporn Pookayaporn Phukkamarn, Sripatum University, Thailand

## General Chairs

Vichit U-on, Sripatum University, Thailand

George C. Hadjinicola, University of Cyprus, Cyprus

Ioannis Manikas, University of Wollongong in Dubai, United Arab Emirates

## Program Chairs

Ungul Laptaned, Thai Researchers' Consortium of Value Chain Management and Logistics, Thailand

Andreas C. Soteriou, University of Cyprus, Cyprus

## Secretariat

Khotchaporn Moonthichan, Sripatum University, Thailand

## Proceedings Editors

Vichit U-on, Sripatum University, Thailand

George C. Hadjinicola, University of Cyprus, Cyprus

## Advisory Committee

Bart MacCarthy, The University of Nottingham, UK

Erik J. de Bruijn, University of Twente, The Netherlands

John Liu, The Hong Kong Polytechnic University, Hong Kong

Kai Mertins, Director Corporate Management, Berlin, Germany

Patrick Le Mestre, Le Havre University, France

Pavel Catska, University of Canterbury, New Zealand

Rajesh Piplani, Nanyang Technological University, Singapore

Reza Lashkari, University of Winsor, Canada

Saibal Ray, McGill University, Canada

Subash Wadhwa, Indian Institute of Technology, India

Suhaiza Zailani, University Sains Malaysia, Malaysia

Udisubakti Ciptomulyono, Sepuluh Nopember Institute of Technology, Indonesia

Wuyi Zhang, Kunming University of Science and Technology, China

## Review Committee

Dag Naslund, University of North Florida, USA

Fazli Idris, Universiti Kebangsaan Malaysia, Malaysia

Franck Brulhart, Université Aix-Marseille, France

Gizelle Willows, University of Cape Town, South Africa

Imad Alsyof, Växjö University, Sweden

Jia Yan, The Hong Kong Polytechnic University, Hong Kong

Matthieu Luras, Ecole des Mines d'Albi-Carmaux, France

Pavel Castka, University of Canterbury, New Zealand

Suhaiza Zailani, University Sains Malaysia, Malaysia

Tore Markeset, University of Stavanger, Norway

Udisubakti Ciptomulyono, Sepuluh Nopember Institute of Technology, Indonesia

## Organizing Committee

Anucha Boonma, Sripatum University, Thailand

Jukkapan Yunbuabarn, Sripatum University, Thailand

Natsapun Paopun, Sripatum University, Thailand

Nilubon Sivabrovornvatana, Sripatum University, Thailand

Niwat Chantharat, Sripatum University, Thailand

Nontipan Prayurhong, Sripatum University, Thailand

Panida Angwarawong, Sripatum University, Thailand

Praphan Chaikidurajai, Sripatum University, Thailand

Sawalee Naebnual, Sripatum University, Thailand

Suchiraporn Techothitima, Sripatum University, Thailand

Supanee Kamma, Sripatum University, Thailand

Suree Pruektaveesak, Sripatum University, Thailand



กำหนดการ

งานประชุมเชิงวิชาการผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษาระดับภูมิภาค ครั้งที่ 11 ประจำปี 2565

The 11<sup>th</sup> Regional Conference on Graduate Research 2023 (Hybrid Conference)

Theme “ORGANIZATIONAL TRANSFORMATION FOR SUSTAINABILITY”

(การเปลี่ยนผ่านองค์กรเพื่อความยั่งยืน)

วันเสาร์ที่ 8 กรกฎาคม 2566 เวลา 09.00-17.30 น.

ณ ห้องออডিทอเรียม 2 อาคาร 40 ปี ศรีปทุม (อาคาร 11 ชั้น 14) มหาวิทยาลัยศรีปทุม

- 08.30-09.00 น. ลงทะเบียนเข้าร่วมงานประชุม
- 09.00-09.05 น. เปิดงานประชุมวิชาการผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษาระดับภูมิภาค ครั้งที่ 11  
พิธีกร (Thai) ดร.นนทิพันธุ์ ประยูรหงษ์ อาจารย์ประจำวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ  
พิธีกร (English) นางสาวลิต้า ลี นักศึกษาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต (จิตวิทยาองค์การและการจัดการทรัพยากรมนุษย์)
- 09.05-09.20 น. กล่าวเปิดงาน รองศาสตราจารย์ ดร.วิชิต อยู่อัน คณบดีวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
พิธีมอบโล่เกียรติคุณ สำหรับสถาบันและมหาวิทยาลัยเครือข่ายความร่วมมือ และบันทึกภาพร่วมกัน
- สมาคมผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาแห่งประเทศไทย
  - มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตกรุงเทพ
  - มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
  - มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์
  - มหาวิทยาลัยธนบุรี
  - มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
  - มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
  - มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
  - มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด
  - มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
  - สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์
- 09.20-10.30 น. การบรรยายพิเศษหัวข้อ “ORGANIZATIONAL TRANSFORMATION FOR SUSTAINABILITY”  
(การเปลี่ยนผ่านองค์กรเพื่อความยั่งยืน)  
Keynote Speaker by **Mr. Jeroen G. Schedler**  
**Assistant President for Internationalization, and Dean of the College of Tourism and Hospitality**  
**Rangsit University, Thailand**
- 10.30-12.00 น. นำเสนอผลงานช่วงละ 10-15 นาที  
ณ ห้องนำเสนอผลงาน อาคาร 11 (Hybrid Conference)
- 12.00-13.00 น. พักรับประทานอาหารกลางวัน
- 13.00-17.30 น. นำเสนอผลงานช่วงละ 10-15 นาที  
ณ ห้องนำเสนอผลงาน อาคาร 11 (Hybrid Conference)
- 17.30 น. ปิดงานการประชุมวิชาการฯ

หมายเหตุ:

- กำหนดการอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม
- การจัดกิจกรรมพึงปฏิบัติตามมาตรการในการป้องกันและควบคุมโรคโควิด-19 (COVID-19) อย่างเคร่งครัด
- ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสวมใส่หน้ากากอนามัยตลอดเวลาในการเข้าร่วมกิจกรรม



งานประชุมเชิงวิชาการผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษาระดับภูมิภาค ครั้งที่ 11 ประจำปี 2565  
The 11<sup>th</sup> Regional Conference on Graduate Research 2023 (Hybrid Conference)  
Theme “ORGANIZATIONAL TRANSFORMATION FOR SUSTAINABILITY”  
(การเปลี่ยนผ่านองค์กรเพื่อความยั่งยืน)

เชิญเข้าร่วมกิจกรรมออนไลน์ : พิธีเปิด และการบรรยายพิเศษ  
วันเสาร์ที่ 8 กรกฎาคม 2566 เวลา 09.00-10.30 น.

**Join Zoom Meeting**

<https://zoom.us/j/99495275058?pwd=b09BS0VTSiFueFVWaGtBMXo1aFo3UT09>

**Meeting ID: 994 9527 5058**

**Passcode: 123456**

|      |  |      |
|------|--|------|
| 0004 | การจำลองเชิงตัวเลขของระบบควบคุมควันไฟในอุโมงค์ทางลอดระดับด้วยแบบจำลองพลศาสตร์อค์ซี่<br>Numerical Simulation of Smoke Control System in Underpass Tunnel Using Fire<br>Dynamics Simulation .....  | 1263 |
|      | ภิลลาภา เชื้อเถาว์ <i>Philapha Chuatow</i> , ประทีป ชัยเสริมเทวัญ <i>Prateep Chaisermawan</i><br>และ สุภัทร พัฒน์วิชัยโชติ <i>Supat Patvichaichod</i>  |      |
| 0008 | A Study of Security Process Driven Model for Smart Community Using BPMN 2.0<br><i>Sooksawaddee Nattawuttisit</i>   |      |
| 0014 | การจำลองการอพยพหนีไฟตวอยโปรแกรม Pathfinder : กรณีศึกษาอาคารโรงงานอุตสาหกรรม<br>ผลิตอาหาร<br>Fire Evacuation Simulation Using Pathfinder program: A Case Study of Foods<br>manufacturing industrial building .....  | 1289 |
|      | อารีญา แซงใจ้ว <i>Areeya Saengow</i> , ประทีป ชัยเสริมเทวัญ <i>Prateep Chaisermawan</i><br>และ สุภัทร พัฒน์วิชัยโชติ <i>Supat Patvichaichod</i>  |      |
| 0118 | ส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสมาร์ทโฟนของลูกค้าภายในแบรนด์ Samsung<br>ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร<br>THE MARKETING MIX THAT INFLUENCES CUSTOMER PURCHASING DECISIONS<br>WITHIN THE SAMSUNG BRAND.....   | 1303 |
|      | ชญุธรรณ ธนาศิริธรรณ <i>THANYATHORN THANASIRITHANARAT</i> และ อังกุล ลากธเนศ <i>UNGUL LAPTANED</i>  |      |
| 0153 | สมรรถนะของนักบัญชีในยุคดิจิทัลและการใช้ปัญญาประดิษฐ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน<br>Accountant Competency in the Digital Age and the Use of Artificial Intelligence<br>Affecting on Operational Efficiency .....  | 1315 |
|      | ธรรตณพร เกสัชชา <i>Thassanaporn Phesatcha</i> และ กุสุมา คำพิทักษ์ <i>Kusuma Dampitakse</i>  |      |
| 0177 | ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน<br>เพื่อบริการสั่งและส่งอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล<br>Marketing Mix Factors and Technology Acceptance Affecting Decision to Use<br>Food Delivery Application in Bangkok Metropolitan Region..... | 1327 |
|      | รัตนา สิงห์ลือ <i>Rattana Singlor</i> และ ดร.ชีวรรณ เจริญสุข <i>Cheewan Charoensook</i>  |      |

---

## Laws and Public Administration

---

|      |   |      |
|------|---|------|
| 0001 | มาตรการทางกฎหมายในการยุติข้อขัดแย้งทางด้านการบินพลเรือนระหว่างสายการบิน<br>และผู้โดยสารในประเทศไทย<br>LEGAL MEASURES FOR CIVIL AVIATION DISPUTE SETTLEMENT BETWEEN AIRLINES<br>AND PASSENGERS IN THAILAND ..... | 1341 |
|      | นภัส หล่อวงศ์ไพบูลย์ <i>Napat Lohvongpaiboon</i> และ นิสิต อินทมานโน <i>Nisit Intamano</i>  |      |
| 0010 | มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดของนิติบุคคลตามพระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ. 2509<br>Legal Measures Related to the Liability of Juristic Persons in Accordance.....   | 1355 |
|      | รองศาสตราจารย์จรัล เล็งวิทยา <i>Associate Professor Jaral Luengwittaya</i> ,<br>รองศาสตราจารย์ประเทือง ธนียผล. <i>Associate Professor Pratueng Thaniyaphol</i><br>และ ปัทมา อางหาญ <i>Pattama Ajhan</i>         |      |

0001

มาตรการทางกฎหมายในการยุติข้อขัดแย้งทางด้านการบินพลเรือน  
ระหว่างสายการบินและผู้โดยสารในประเทศไทย  
LEGAL MEASURES FOR CIVIL AVIATION DISPUTE SETTLEMENT  
BETWEEN AIRLINES AND PASSENGERS IN THAILAND

**RCGR<sup>11<sup>th</sup></sup>**  
**2023**

นภัท หล่อวงศ์ไพบุญ Napat Lohvongpaiboon<sup>1</sup>

นิสิต อินทมานโน Nisit Intamano<sup>2</sup>

<sup>1</sup> นักศึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
+66892242232 E-mail: napat.loh@gmail.com

<sup>2</sup> อาจารย์ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม



มาตรการทางกฎหมายในการยุติข้อขัดแย้งทางด้านการบินพลเรือนระหว่างสายการบินและผู้โดยสารในประเทศไทย  
LEGAL MEASURES FOR CIVIL AVIATION DISPUTE SETTLEMENT BETWEEN AIRLINES AND PASSENGERS IN THAILAND

นภัส หล่อวงศ์ไพบูลย์ Napat Lohvongpaiboon<sup>1</sup>

นิติต อินทมานโน Nisit Intamano<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (“กพท.”) มีอำนาจหน้าที่กำกับดูแลการการบินพลเรือนและกำกับดูแลให้สายการบินจัดทำบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่องและเป็นธรรมต่อผู้โดยสาร โดย กพท. จะต้องเข้ามายุติข้อพิพาทระหว่างผู้โดยสารและสายการบินในกรณีที่มีการยกเลิกเที่ยวบิน การล่าช้าของเที่ยวบิน หรือการปฏิเสธการขนส่ง อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาปรากฏว่า กพท. ไม่สามารถยุติข้อขัดแย้งที่เกิดจากการที่ผู้โดยสารใช้บริการสายการบินต่างประเทศ หรือเดินทางในเที่ยวบินระหว่างประเทศได้ตามประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. 2553 นอกจากนั้น กพท. ยังไม่มีกฎระเบียบที่ออกตามความในมาตรา 15/7 (11) แห่งพระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497 และที่แก้ไขเพิ่มเติม กรณีนี้จึงแตกต่างจากแนวทางของต่างประเทศที่มีการกำหนดขอบเขตการบังคับใช้มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสาร และกำหนดให้หน่วยงานกำกับดูแลการบินพลเรือนหรือองค์กรอื่นที่ได้รับอนุมัติให้เป็นผู้ยุติข้อขัดแย้งหรือการระงับข้อพิพาททางเลือกได้ ประเทศไทยจึงควรมีกฎระเบียบที่ครอบคลุมถึงการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารกรณีที่เป็นการเดินทางในเที่ยวบินระหว่างประเทศ และมีมาตรการทางกฎหมายในการยุติข้อขัดแย้งหรือการระงับข้อพิพาททางเลือกด้านการบินที่พลเรือนที่ชัดเจน เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ

**คำสำคัญ:** ข้อขัดแย้งทางด้านการบินพลเรือน ผู้โดยสาร สายการบิน สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

### Abstract

The Civil Aviation Authority of Thailand (“CAAT”) has the power and duty to oversee civil aviation activities as well as the principle of continuity of the public service established by the airlines’ businesses and to be fair to passengers. CAAT shall have responsibility for settling the disputes between the airlines and the passengers in case of a flight cancellation, a flight delay, or a denied boarding. However, according to the research and subject to the provisions of passengers’ rights protection under the Announcement of the Ministry of Transport on Protection of Passenger Rights Using Thai Carriers’ Services for Domestic Scheduled Routes B.E. 2553, it is apparent that CAAT cannot settle the disputes, which have been arisen from the operation of foreign aircrafts, or any international flights. In addition, CAAT has yet to enact the subordinated regulation regarding the measures for civil aviation disputes by the virtue of section 15/7 (11) of Thai Air Navigation Act B.E. 2497 and its amendments. These measures are differed from the guidelines of foreign countries since the scope of applicable measures pertaining to the protection of passengers’ rights as well as the power of other civil aviation authorities or the approved ADR Entity to settle the disputes alternatively, are clearly specified. It is suggested that Thailand should have the subordinated regulations to include measures in relation to the protection of passengers’ rights for international flights and should also have legal measures for civil aviation dispute settlement concisely, properly and efficiently.

**Keywords:** airlines, Civil Aviation Authority of Thailand, civil aviation disputes, passengers

<sup>1</sup> นักศึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม +66892242232 E-mail: napat.loh@gmail.com

<sup>2</sup> อาจารย์ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

## บทนำ

การบังคับใช้ขอบเขตการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารของประเทศไทยตามประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทย ในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. 2553 ไม่ครอบคลุมถึงกรณีของผู้โดยสารเดินทางกับสายการบินต่างประเทศ หรือเดินทางในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ทำให้ผู้โดยสารจะต้องอาศัยช่องทางในการยุติข้อขัดแย้งผ่านขั้นตอน วิธีการและกระบวนการพิจารณาของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ซึ่งมีได้เป็นหน่วยงานกำกับดูแลการบินพลเรือน นอกจากนี้ ในการพิจารณาเพื่อยุติข้อขัดแย้งระหว่างสายการบินและผู้โดยสารของ กพท. ไม่ได้มีการกำหนดกระบวนการขั้นตอน และวิธีการที่ชัดเจน และเป็นรูปธรรม แม้ว่าพระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497 และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา 15/7 (11) จะให้ กพท. มีอำนาจในการออกมาตรการในการยุติข้อขัดแย้งระหว่างสายการบินและผู้โดยสารได้ ทั้งนี้จากการศึกษาเปรียบเทียบกับกฎหมายต่างประเทศ คือ กฎหมายของประเทศอังกฤษ และประเทศแคนาดา พบว่ามีกฎหมายภายในที่ตราเป็นพระราชบัญญัติและรัฐบัญญัติที่ให้อำนาจแก่หน่วยงานกำกับการบินพลเรือนมีหน้าที่ในการยุติข้อขัดแย้งหรือการระงับข้อพิพาททางเลือก นอกจากนี้ ขอบเขตการบังคับใช้กฎหมายคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารมีขอบเขตการบังคับใช้ที่กว้างกว่ามาตรการในการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารของไทย ซึ่งเห็นว่ามีควมน่าสนใจที่อาจนำมาพัฒนาและกำหนดแนวทางในการออกกฎระเบียบของประเทศไทยในเรื่องดังกล่าวได้ โดยบทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงขอบเขตการบังคับใช้มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสาร และมาตรการทางกฎหมายในการยุติข้อขัดแย้งหรือการระงับข้อพิพาททางเลือกด้านการบินพลเรือนระหว่างสายการบินและผู้โดยสารของหน่วยงานกำกับดูแลการบินพลเรือนของต่างประเทศและประเทศไทย เพื่อให้ได้มาซึ่งแนวทางในการออกกฎระเบียบที่มีความชัดเจน มีประสิทธิภาพ และมีความเหมาะสมกับบริบทของประเทศไทย

## แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษานี้มีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง คือ หลักกฎหมายมหาชนทางเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลการบินพลเรือน การระงับข้อพิพาททางเลือก การบังคับใช้เรื่องการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารและมาตรการในการยุติข้อขัดแย้งหรือการระงับข้อพิพาททางเลือกด้านการบินพลเรือน โดยสามารถอธิบายพอสังเขปได้ดังนี้

### 1. หลักกฎหมายมหาชนทางเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลการบินพลเรือน

#### 1.1 บริการสาธารณะและหลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะ

การจัดทำบริการสาธารณะประเภทการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์ของประเทศไทยเป็นบริการสาธารณะประเภทอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรม ซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องจัดทำเพื่อให้ประชาชนในสังคมได้รับความสะดวกสบาย อย่างไรก็ตาม บริการสาธารณะประเภทนี้ รัฐอาจมอบการจัดทำบริการสาธารณะดังกล่าวให้เอกชนได้ แต่การมอบอำนาจให้เอกชนจัดทำบริการสาธารณะแทนรัฐ ไม่ได้หมายความว่าเอกชนจะดำเนินการจัดทำอย่างใดก็ได้ ด้วยเหตุนี้ รัฐจึงมีอำนาจหน้าที่ในการควบคุม และกำกับดูแลเอกชนดังกล่าวให้มีการจัดทำบริการสาธารณะที่มีคุณภาพ ซึ่งในการจัดทำบริการสาธารณะประเภทการขนส่งทางอากาศเชิงพาณิชย์จะต้องเป็นไปตามพระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497 และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจสายการบินจะต้องได้รับใบรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศและได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการการบินพลเรือนจาก กพท. นอกจากนี้ การขนส่งทางอากาศเชิงพาณิชย์จัดเป็นบริการสาธารณะประเภทอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรม ซึ่งจะต้องอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์พื้นฐานที่สำคัญของการจัดทำบริการสาธารณะ ได้แก่ หลักว่าด้วยความเสมอภาค หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง และหลักว่าด้วยความปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

#### 1.2 นิติบุคคลตามกฎหมายมหาชน

บุคคลที่จะสามารถจัดทำบริการสาธารณะได้ จะต้องเป็นบุคคลตามกฎหมายมหาชน เนื่องจากรัฐมีหน้าที่ที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน ความเป็นนิติบุคคลของรัฐจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องมีขึ้น และด้วยเหตุที่รัฐได้มอบอำนาจโดยการตราพระราชบัญญัติการเดินอากาศ และพระราชกำหนดการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยให้อำนาจแก่ กพท. ทำหน้าที่ในการออก

กฎระเบียบ กำกับดูแลและควบคุมสายการบินให้ประกอบกิจการการบินพลเรือนให้เกิดความเป็นธรรมต่อผู้โดยสาร ทั้งนี้เพื่อเป็นการรับรองว่าสิทธิของผู้โดยสารในเรื่องการยกเลิกเที่ยวบิน การล่าช้าของเที่ยวบินและการปฏิเสธการขนส่งจะได้รับความคุ้มครอง

สถานะของนิติบุคคลเอกชนและนิติบุคคลมหาชนมีความแตกต่างกันเนื่องจากกฎหมายมหาชนเป็นกฎหมายที่กล่าวถึงความสัมพันธ์ของการใช้อำนาจของฝ่ายปกครองในฐานะผู้ปกครองกับผู้อยู่ภายใต้การปกครอง โดยฝ่ายปกครองย่อมมีเอกสิทธิ์เหนือผู้อยู่ภายใต้ปกครอง และสามารถดำเนินการใช้อำนาจทางปกครองได้เพียงฝ่ายเดียวโดยไม่ต้องขอหรือได้รับความยินยอมจากผู้อยู่ภายใต้ปกครอง ทั้งนี้เพราะกฎหมายมหาชนเป็นการใช้อำนาจทางปกครองของรัฐที่อยู่บนพื้นฐานของความไม่เท่าเทียม ด้วยเหตุนี้ในกฎหมายมหาชน ผู้ปกครองจะมีเอกสิทธิ์ที่เหนือกว่าผู้อยู่ภายใต้การปกครอง แต่ในส่วนของกฎหมายเอกชนจะเป็นกฎหมายที่อาศัยหลักความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันของบุคคลเป็นสำคัญ ดังนั้น เมื่อ กพท. มีสถานะเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายมหาชน และมี ผอ.กพท. เป็นหัวหน้าขององค์กรและผู้ใช้อำนาจทางปกครองตามพระราชบัญญัติการเดินอากาศ และพระราชกำหนดการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ผอ.กพท. จึงต้องทำหน้าที่และมีความรับผิดชอบในการดำเนินงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของ กพท. นอกจากนี้การที่กฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศให้อำนาจแก่ กพท. ในการออกมาตรการในการยุติข้อขัดแย้งหรือการระงับข้อพิพาทระหว่างสายการบินและผู้โดยสาร ผู้อำนวยการสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (ผอ.กพท.) จึงต้องดำเนินการออกกฎระเบียบเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของ กพท. รวมถึงให้การกำกับดูแลการบินพลเรือนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

### 1.3 แนวคิดพื้นฐานการกำกับดูแลการบินพลเรือนด้านเศรษฐกิจการบิน

หลักกฎหมายมหาชนทางเศรษฐกิจมีความสำคัญอย่างมากที่รัฐจะต้องดำเนินการกำกับดูแลและควบคุม และสามารถเข้าแทรกแซงกิจกรรมทางเศรษฐกิจได้หากเป็นไปได้เพื่อประโยชน์สาธารณะ โดยใช้เครื่องมือของฝ่ายปกครองในการเข้าควบคุมพฤติกรรมทางเศรษฐกิจบางประเภทเพื่อกำหนดกฎเกณฑ์เป็นการทั่วไปกับกิจกรรมบางประเภท โดยมุ่งเน้นถึงการสร้างประสิทธิภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของประชาชนโดยรวม ตลอดจนการออกกฎเกณฑ์ในการจัดระเบียบ และกำหนดกติกา หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจ เช่น สายการบิน โดยกำหนดให้สายการบินจะต้องได้รับใบรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศและจะต้องได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการขนส่งทางอากาศเชิงพาณิชย์ และเมื่อให้ใบอนุญาตไปแล้ว รัฐจะต้องตรวจสอบติดตามสายการบินและหากสายการบินฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตาม ย่อมมีบทลงโทษ ทั้งนี้ เพื่อที่จะทำให้แน่ใจได้ว่าประชาชนส่วนรวมจะได้รับความคุ้มครองซึ่งการเข้าแทรกแซงกิจกรรมการบินพลเรือนอาจทำได้โดยการกำหนดนโยบายด้านการบินพลเรือน หรือออกกฎระเบียบเพื่อกำกับดูแลหรือควบคุมเอกชนและต้องเป็นไปตามหลักแห่งความได้สัดส่วน

หลักแห่งความได้สัดส่วนเป็นหลักการที่อยู่บนพื้นฐานของความพอประมาณ โดย กพท. ในฐานะผู้ใช้อำนาจทางปกครองจะต้องใช้อำนาจของตนในการจำกัดสิทธิเสรีภาพของผู้อยู่ภายใต้ปกครองอย่างเหมาะสม และพอควร และยังไม่ให้ฝ่ายปกครองใช้อำนาจกระทำการใด ๆ ที่เกิดผลประโยชน์ต่อส่วนรมน้อยกว่าอันเป็นผลให้ประชาชนได้รับภาระที่เกินความจำเป็น และเป็น การควบคุมความชอบด้วยกฎหมายของการใช้อำนาจของรัฐไม่ให้ใช้อำนาจตามอำเภอใจ นอกจากนี้หลักนี้ยังเป็นพื้นฐานของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้อำนาจทางปกครองและผู้อยู่ใต้อำนาจปกครอง และเป็นหลักกฎหมายทั่วไป หลักแห่งความได้สัดส่วนเป็นหลักที่จะใช้กำหนดวิธีการของผู้ใช้อำนาจทางปกครองว่าการบังคับใช้กฎหมายระหว่างผู้ใช้อำนาจทางปกครองกับผู้อยู่ใต้ปกครองจะต้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์ โดยจะต้องมีความเหมาะสม มีความจำเป็น และต้องได้สัดส่วนกับสิทธิเสรีภาพของประชาชนที่ถูกระทบหรือถูกรีดรอน ดังนั้น หากว่าการใช้อำนาจของฝ่ายปกครองมีลักษณะที่เป็นการใช้อำนาจเกินความจำเป็น กรณีนี้จะถือว่าฝ่ายปกครองใช้อำนาจโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายและส่งผลให้ไม่อาจนำกฎเกณฑ์ที่ออกโดยฝ่ายปกครองดังกล่าวมาใช้บังคับได้

### 1.4 อำนาจหน้าที่ของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) ในด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจการบิน

พระราชกำหนดการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2558 กำหนดให้ กพท.มีอำนาจในการกำกับดูแลการบินพลเรือนของประเทศไทยในเรื่องการกำกับดูแล ควบคุม ส่งเสริม พัฒนากิจกรรมการบินพลเรือน โดยจะต้องทำการศึกษา วิเคราะห์ และพัฒนาในเรื่องเศรษฐกิจการขนส่งทางอากาศ และจะต้องดำเนินการตรวจสอบ ติดตาม ควบคุมรวมทั้งส่งเสริมให้สายการบินปฏิบัติตามกฎหมายกฎระเบียบ และมาตรฐานสากล นอกจากนี้ พระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497 และที่แก้ไขเพิ่มเติมได้กำหนดให้ กพท. มี



หน้าที่และรับผิดชอบในการกำกับดูแลด้านการบินพลเรือนในเรื่องการประกอบกิจการการบินพลเรือน มาตรฐานและคุณภาพ การให้บริการ การคุ้มครองผู้ใช้บริการ และมาตรการการยุติข้อขัดแย้งระหว่างสายการบินและผู้โดยสาร ดังนั้น ผอ.กพท. จึงมีอำนาจ ออกมาตรการหรือการดำเนินการเพื่อยุติข้อขัดแย้งหรือการระงับข้อพิพาททางเลือกในเรื่องการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของ กพท.

## 1.5 หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสายการบินและการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารทางอากาศ

### 1.5.1 หลักเกณฑ์และเงื่อนไขของการเป็นผู้ประกอบธุรกิจสายการบิน

ประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 58 ได้กำหนดห้ามไม่ให้บุคคลใดประกอบกิจการการบินทางอากาศ อันเป็นกิจการสาธารณูปโภค เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม ดังนั้น การที่บุคคลใดจะประกอบธุรกิจสายการบินได้จะต้องได้รับ ใบรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศและใบอนุญาตประกอบธุรกิจขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์ก่อน

1. ใบรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ (Air Operator Certificate) คือ ใบรับรองที่ ผอ.กพท. ออกให้แก่สายการบิน เพื่อรับรองว่าสายการบินมีความสามารถดำเนินการเดินอากาศได้อย่างปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ และการที่สายการบินจะได้มาซึ่ง ใบรับรองนั้นจะต้องเป็นตามกฎระเบียบที่ ผอ.กพท. กำหนด โดยผู้ยื่นคำขอเป็นผู้ดำเนินการเดินอากาศหรือสายการบินจะต้องแสดง หลักฐานและรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลของผู้ยื่นคำขอ โดยต้องจัดทำคู่มือให้เป็นไปตามมาตรฐานของการจัดทำคู่มือ และสายการบิน จะต้องแสดงให้เห็นได้ว่าพนักงานของสายการบินจะสามารถปฏิบัติตามกฎหมาย และกฎระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการบินได้

2. ใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบกิจการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์ (Air Operating License) กฎหมาย กำหนดให้การประกอบธุรกิจสายการบินจะต้องได้ใบรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศและใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบกิจการขนส่งทาง อากาศเพื่อการพาณิชย์ก่อน โดยผู้ที่ขอรับใบอนุญาตจะต้องแสดงให้เห็นถึงความพร้อมในการประกอบกิจการสายการบิน โดยมีแผน ธุรกิจสายการบิน ตลอดจนแผนรองรับกรณีฉุกเฉินที่เกี่ยวกับ เที่ยวบินล่าช้า หรือกรณีที่ไม่สามารถนำอากาศยานขึ้นทำการบินได้ไม่ว่าด้วย เหตุใด ๆ และมาตรการในการคุ้มครองสิทธิและการดูแลผู้โดยสาร การออกใบอนุญาตเป็นผู้ขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์นี้ คณะกรรมการการบินพลเรือนจะให้ความเห็นชอบให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมออกใบอนุญาตต่อไป ทั้งนี้ รัฐมนตรีว่าการ กระทรวงคมนาคมจะกำหนดเงื่อนไขแนบท้ายใบอนุญาตก็ได้ และสายการบินจะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามใบอนุญาตและเงื่อนไขแนบ ท้ายใบอนุญาต ตลอดจนกฎระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกักฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศ อย่างไรก็ดี ในกรณีที่ผู้ได้รับใบอนุญาตเป็นผู้ ขนส่งทางอากาศดังกล่าวฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข (รวมถึงเงื่อนไขแนบท้ายใบอนุญาต) ผอ.กพท. สามารถสั่งให้ผู้นั้นแก้ไขได้ โดย จะกำหนดระยะเวลาการแก้ไขไว้ ซึ่งสายการบินจะต้องปฏิบัติตาม

### 1.5.2 การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารทางอากาศ

การขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์เป็นบริการสาธารณะประเภทหนึ่งที่สามารถเรียกเก็บค่าบริการจากบุคคลที่ เข้ารับบริการได้ และเพื่อให้ผู้โดยสารสามารถได้รับความคุ้มครองและได้รับการให้บริการที่เป็นธรรม ตลอดจนได้รับการเยียวยา หรือชดเชยความเสียหายได้อย่างรวดเร็ว ด้วยเหตุนี้ กพท. จึงมีบทบาทสำคัญที่จะต้องกำกับดูแลสายการบินให้มีมาตรการในการ คุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในเรื่องการยกเลิกเที่ยวบิน การล่าช้าของเที่ยวบิน และการปฏิเสธการขนส่ง ให้สอดคล้องกับกฎระเบียบที่ เกี่ยวข้อง และกรณีที่ผู้โดยสารได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติการของสายการบิน กพท. ควรจะต้องเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ในการออก กฎระเบียบเพื่อกำหนดแนวทางในการจัดการและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ด้วยเหตุที่ผู้โดยสารเป็นผู้เสียค่าตอบแทนหรือเสียค่าบริการจาก การเข้ารับบริการกับสายการบินจึงก่อให้เกิดนิติสัมพันธ์ระหว่างผู้โดยสารและสายการบินในฐานะคู่สัญญาตามสัญญาขนส่ง สายการบิน มีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามสัญญาขนส่งที่จะต้องส่งผู้โดยสารให้ไปถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัย นอกจากนั้นในแง่ของกฎหมายว่า ด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค สายการบินจะอยู่ในสถานะของผู้ประกอบธุรกิจและผู้โดยสารจะอยู่ในสถานะของการเป็นผู้บริโภคด้วย กรณี นี้ส่งผลให้สายการบินจะมีพันธกรณีทั้งต่อผู้โดยสารตามสัญญาและต่อหน่วยงานกำกับดูแลในเรื่องของการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสาร ดังนั้น กรณีที่สายการบินมีการยกเลิกเที่ยวบิน มีการล่าช้าของเที่ยวบิน หรือมีการปฏิเสธการขนส่งผู้โดยสาร กพท. จึงสามารถเข้ามา กำกับดูแลและกำหนดมาตรการในการคุ้มครองผู้โดยสารได้ นอกจากนั้น ผู้เขียนเห็นว่าสิทธิในการได้รับการพิจารณาและชดเชยความ

เสียหายจะต้องรวมถึงกรณีที่ทำให้ผู้โดยสารสามารถเข้าถึงกระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพเช่นกัน เพราะถือเป็นหนึ่งในกระบวนการของมาตรการในการยุติข้อขัดแย้งหรือการระงับข้อพิพาททางเลือกที่จะทำให้ผู้โดยสารได้รับการเยียวยาหรือชดเชยด้วยเหตุนี้ กพท. จึงควรมีมาตรการเพื่อให้ผู้โดยสารสามารถเข้าถึงเพื่อการใช้สิทธิในการได้รับการเยียวยาหรือชดเชยจากสายการบินได้ในโอกาสแรก ซึ่งจะทำการกำกับดูแลในเรื่องการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

## 2. ความหมายและลักษณะของการระงับข้อพิพาททางเลือก

### 2.1 ความหมายของการระงับข้อพิพาททางเลือก

การระงับข้อพิพาททางเลือก หมายถึง กระบวนการระงับข้อพิพาทที่อาศัยความหลากหลายทางเทคนิคในการดำเนินการเพื่อให้ข้อพิพาทยุติลงโดยไม่ต้องไปฟ้องร้องเป็นคดีต่อศาล นอกจากนี้การระงับข้อพิพาททางเลือก (Alternative Dispute Resolution) สามารถเป็นชื่อเรียกรวม ๆ ของการระงับข้อพิพาททางเลือกด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การเจรจา การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หรือการอนุญาโตตุลาการ เป็นต้น กล่าวโดยสรุปผู้เขียนเห็นว่า การระงับข้อพิพาททางเลือก คือ การยุติข้อพิพาทหรือข้อขัดแย้งโดยใช้วิธีการอื่น ๆ นอกจากการฟ้องเป็นคดีต่อศาล

### 2.2 ลักษณะของการระงับข้อพิพาททางเลือก

การระงับข้อพิพาททางเลือกเป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยความสมัครใจของคู่กรณีที่เกิดกลางกันให้มีการยุติข้อขัดแย้งระหว่างกันโดยไม่ต้องนำข้อพิพาทไปฟ้องร้องต่อศาล โดยแบ่งประเภทของการระงับข้อพิพาททางเลือก ได้แก่ การเจรจาต่อรอง การไกล่เกลี่ย หรือการอนุญาโตตุลาการ ทั้งนี้ แม้ว่าคู่กรณีจะใช้การระงับข้อพิพาททางเลือกประเภทใดก็ตาม แต่ทุกกระบวนการของการระงับข้อพิพาททางเลือกต่างมีลักษณะร่วมกัน หรือคล้ายกันในบางกรณี ซึ่งพอจะสรุปถึงลักษณะที่คล้ายกันของการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยสังเขปได้ 4 ประการ คือ ประการแรก เป็นกรณีที่คู่กรณีเข้าร่วมการระงับข้อพิพาทโดยสมัครใจ และไม่เป็นการบังคับคู่กรณีให้ต้องเข้าร่วมข้อพิพาททางเลือก ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้คู่กรณีสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเองและเป็นอิสระ และต้องอาศัยหลักความยินยอม ประการที่สอง เป็นการเปิดโอกาสให้คู่กรณีจะเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพิจารณาด้วยตนเองหรือส่งตัวแทนเข้าร่วมในการพิจารณาข้อพิพาทแทนคู่กรณีได้ ประการที่สาม คู่กรณีสามารถถอนตัวจากกระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกเมื่อใดก็ได้ หรืออาจเปลี่ยนวิธีการระงับข้อพิพาททางเลือกได้ และประการที่สี่ ในกรณีของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผู้ไกล่เกลี่ยไม่สามารถกำหนดผลให้คู่กรณีปฏิบัติตามได้อย่างหนึ่งได้ ซึ่งผู้ไกล่เกลี่ยเป็นเพียงคนกลางในการช่วยเหลือคู่กรณีเพื่อหาหรือปรึกษาหาทางแก้ไขปัญหของข้อพิพาท ดังนั้น การเสนอแนะของผู้ไกล่เกลี่ยจึงเป็นเพียงความเห็นส่วนตัวความเห็นหนึ่งเท่านั้น เว้นแต่ว่าคู่กรณีเลือกการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการอนุญาโตตุลาการ เพราะการที่อนุญาโตตุลาการพิจารณาข้อพิพาทและมีผลการวินิจฉัยเป็นประการใด คู่กรณีย่อมต้องผูกพันตามคำวินิจฉัยของอนุญาโตตุลาการ

## 3. ขอบเขตการบังคับใช้เรื่องการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารของต่างประเทศ และของประเทศไทย

### 3.1 ประเทศอังกฤษ

ประเทศอังกฤษได้ตรากฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารการยกเลิกเที่ยวบิน การล่าช้าของเที่ยวบิน และการปฏิเสธการขนส่ง คือ พระราชบัญญัติที่ UK261 ว่าด้วยการล่าช้าของเที่ยวบินและการยกเลิกเที่ยวบิน การเพิ่มหรือลดชั้นบริการในเที่ยวบิน และการปฏิเสธการขนส่ง (UK261 for delayed and cancelled flights, downgrade and denied boarding) ซึ่งมีขอบเขตการบังคับใช้ คือ กรณีแรก เป็นการเดินทางโดยใช้บริการสายการบินสัญชาติอังกฤษ ไม่ว่าจะเดินทางไปในสนามบินของราชอาณาจักรหรือเดินทางไปยังสนามบินของประเทศในกลุ่มสหภาพยุโรป หรือกรณีที่สอง เดินทางไปยังประเทศที่ไม่ได้เป็นสมาชิกของกลุ่มสหภาพยุโรป และเป็นการใช้บริการสายการบินที่ถือสัญชาติของกลุ่มสหภาพยุโรป ผู้โดยสารจะได้รับความคุ้มครองตามพระราชบัญญัติ UK 261 ก็ต่อเมื่อเป็นการออกเดินทางจากสนามบินของประเทศอังกฤษ หรือเป็นการเดินทางออกจากสนามบินของกลุ่มสหภาพยุโรปหรือกลุ่มประเทศที่ไม่ได้เป็นสมาชิกของสหภาพยุโรปไปยังสนามบินที่ตั้งอยู่ภายในประเทศอังกฤษ กรณีที่สาม กรณีที่เป็นสายการบินที่ไม่ได้ถือสัญชาติราชอาณาจักรหรือสัญชาติของรัฐสมาชิกสหภาพยุโรป ผู้โดยสารจะได้รับความคุ้มครองตาม

พระราชบัญญัติ UK 261 ได้กักต้อเมื่อเป็นการเดินทางในเส้นทางระหว่างประเทศอังกฤษไปยังประเทศกลุ่มสมาชิก หรือเป็นการเดินทางภายในประเทศอังกฤษ หรือเดินทางออกจากประเทศอังกฤษไปยังประเทศที่ไม่ได้เป็นสมาชิกของกลุ่มสหภาพยุโรป

### 3.2 ประเทศแคนาดา

รัฐบัญญัติว่าด้วยการขนส่งแห่งแคนาดา (Canada Transport Act) มาตรา 86.11 (1) กำหนดขอบเขตของการบังคับใช้ในเรื่องของการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่เกิดจากการยกเลิกเที่ยวบิน การล่าช้าของเที่ยวบิน และการปฏิเสธการขนส่งในเที่ยวบินที่ออกจากแคนาดา หรือเที่ยวบินที่เข้าสู่แคนาดา รวมถึงเที่ยวบินที่มาลงจอดที่แคนาดาเพื่อต่อเที่ยวบินไปยังที่อื่น (connecting flight) และต่อมาแคนาดาได้ออกกฎระเบียบว่าด้วยการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสาร (Air Passenger Protection Regulations) เพื่อกำหนดหน้าที่ให้สายการบินใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาและถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารเพื่อชดเชยหรือเยียวยาแก่ผู้โดยสารจากกรณีดังกล่าว

### 3.3 ประเทศไทย

ประเทศไทยมีประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. 2553 ซึ่งได้กำหนดขอบเขตของการบังคับใช้โดยมีเงื่อนไขในการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารว่าผู้โดยสารที่จะมีสิทธิได้รับความคุ้มครองตามประกาศกระทรวงคมนาคมดังกล่าว จะต้องเป็นผู้โดยสารที่ใช้บริการกับสายการบินของไทย และเดินทางด้วยเส้นทางบินในประเทศเท่านั้น ดังนั้น หากเป็นกรณีที่ผู้โดยสารได้ใช้บริการกับสายการบินต่างประเทศ หรือเดินทางในเที่ยวบินระหว่างประเทศ ผู้โดยสารจะไม่ได้รับความคุ้มครองตามประกาศกระทรวงคมนาคมฉบับดังกล่าว แต่จะได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายอื่น เช่น กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค

## 4. มาตรการในการยุติข้อขัดแย้งหรือการระงับข้อพิพาททางเลือกด้านการบินพลเรือนของต่างประเทศและประเทศไทย

จากการศึกษาถึงมาตรการในการยุติข้อขัดแย้งของประเทศอังกฤษ และแคนาดา ปรากฏว่ามีกฎหมายระดับพระราชบัญญัติและระดับรัฐบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการยุติข้อขัดแย้งระหว่างสายการบินและผู้โดยสารในเรื่องการยกเลิกเที่ยวบิน การล่าช้าของเที่ยวบิน หรือการปฏิเสธการขนส่ง โดยให้อำนาจหน่วยงานกำกับดูแลการบินพลเรือนของประเทศนั้น ๆ เป็นผู้ทำหน้าที่ในการยุติข้อขัดแย้งด้วยวิธีการระงับข้อพิพาททางเลือก ตลอดจนกำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และกระบวนการที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม

### 4.1 ประเทศอังกฤษ

มีบทบัญญัติในระดับพระราชบัญญัติว่าด้วยระงับข้อพิพาททางเลือกของข้อพิพาทที่เกี่ยวกับผู้บริโภค (หน่วยงานที่มีอำนาจและข้อมูลข่าวสาร) ค.ศ. 2015 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (The Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes (Competent Authorities and Information) Regulations 2015 (as amended by The Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes (Amendment) Regulations 2015)) โดยให้สำนักงานการการบินพลเรือนแห่งประเทศอังกฤษ (United Kingdom Civil Aviation Authority : CAA UK) เป็นหน่วยงานกำกับดูแลที่มีอำนาจ (Competent Authority) ในการยุติข้อขัดแย้งทางด้านการบินพลเรือนด้วยวิธีการระงับข้อพิพาททางเลือก นอกจากนี้ พระราชบัญญัตินี้ยังได้ให้อำนาจแก่ CAA UK ให้สามารถอนุมัติให้มีองค์กรในการระงับข้อพิพาททางเลือกด้านการบิน (ADR Entity) ที่มีคุณสมบัติเป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว เข้ามาทำหน้าที่เป็นผู้ระงับข้อพิพาททางเลือกด้านการบินได้ นอกจากนี้ ยังได้กำหนดหลักการในการกำกับดูแล ADR Entity เช่น กำหนดให้ ADR Entity จะต้องดำรงไว้ซึ่งคุณสมบัติของการเป็น ADR Entity เพื่อให้มีความเป็นอิสระ มีความเป็นกลาง ปราศจากการครอบงำโดยสายการบินหรือผู้มีส่วนได้เสีย และมีอำนาจในการเพิกถอน ADR Entity หากพบว่า ADR Entity ดังกล่าวขาดคุณสมบัติ หรือดำเนินการที่เป็นการฝ่าฝืนอย่างร้ายแรง

การร้องเรียนสามารถกระทำผ่านคณะทำงานให้คำปรึกษาและพิจารณาข้อร้องเรียนของผู้โดยสาร (Passenger Advice and Complaints Team: PACT) หรือ ADR Entity โดยมีกระบวนการและขั้นตอน ดังนี้

#### 4.1.1 กรณีการยื่นข้อร้องเรียนต่อ PACT ให้เป็นผู้พิจารณาข้อร้องเรียน

ผู้โดยสารจะต้องผ่านกระบวนการยื่นข้อร้องเรียนไปยังสายการบินก่อนเป็นอันดับแรก หากสายการบินไม่ตอบกลับภายใน 8 สัปดาห์ หรือตอบกลับแต่ไม่ได้รับผลที่น่าพอใจ ผู้โดยสารสามารถยื่นข้อร้องเรียนต่อ PACT ได้ เมื่อผู้โดยสารยื่นเรื่องข้อร้องเรียนต่อ PACT แล้ว PACT จะประเมินข้อร้องเรียนของผู้โดยสารเพื่อพิจารณาว่าข้อร้องเรียนดังกล่าวอยู่ในอำนาจหน้าที่ของ PACT หรือไม่ ซึ่งใช้เวลาประมาณ 1 สัปดาห์ หากอยู่ในอำนาจ PACT จะรับข้อร้องเรียนไว้พิจารณาโดยกระบวนการพิจารณาที่อาจใช้ระยะเวลาประมาณ 4 สัปดาห์ การพิจารณาเรื่องร้องเรียน PACT จะพิจารณาจากกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และอาจร้องขอให้สายการบินยื่นข้อมูลเพิ่มเติมได้ และในกรณีที่ PACT ร้องขอข้อมูลเพิ่มเติมจากสายการบิน สายการบินจะยื่นข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อให้ PACT ใช้สำหรับประกอบการพิจารณา ซึ่งอาจใช้ระยะเวลาในการพิจารณาประมาณ 2 สัปดาห์ โดย PACT จะออกผลการพิจารณาประมาณ 8 สัปดาห์ อย่างไรก็ตาม มีข้อควรพิจารณาต่อไปว่าของผลการพิจารณาของ PACT ไม่มีสถานะทางกฎหมายแต่ประการใด

#### 4.1.2 กรณีการยื่นข้อร้องเรียนต่อ ADR Entity โดย Aviation ADR

ผู้โดยสารที่ประสงค์จะยื่นข้อร้องเรียน สามารถดำเนินการได้ภายหลังจากที่ได้รับร้องเรียนไปยังสายการบินผู้ให้บริการโดยตรงก่อนแล้ว แต่ได้รับคำตอบจากสายการบินที่ผู้โดยสารเห็นว่าไม่ถูกต้อง หรือไม่ได้รับคำตอบจากสายการบินภายใน 8 สัปดาห์ สามารถยื่นข้อร้องเรียนต่อ Aviation ADR ได้ ทั้งนี้ หากสายการบินไม่ได้เป็นคู่สัญญากับ ADR ผู้โดยสารสามารถยื่นข้อร้องเรียนไปยัง PACT ได้โดยตรง

ภายหลังจากที่ Aviation ADR ได้รับข้อร้องเรียนจากผู้โดยสารแล้ว Aviation ADR จะใช้เวลา 2 วันในการประเมินเรื่องว่าข้อร้องเรียนที่ผู้โดยสารยื่นมานั้นเป็นข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจในการพิจารณาของ Aviation ADR หรือไม่ หาก Aviation ADR พิจารณาแล้วเห็นว่าอยู่ในอำนาจที่จะพิจารณาได้ Aviation ADR ก็จะดำเนินการกระบวนการพิจารณาต่อไป แต่ถ้าเห็นว่าไม่มีอำนาจในการพิจารณา ให้ Aviation ADR แจ้งต่อผู้โดยสารที่ร้องเรียนภายใน 3 สัปดาห์ โดย Aviation ADR จะส่งเรื่องข้อร้องเรียนไปยังสายการบิน เพื่อให้สายการบินพิจารณาว่าจะยื่นข้อแก้ต่างหรือไม่ อย่างไรก็ตาม หากสายการบินยอมตามข้อร้องเรียนดังกล่าว สายการบินจะต้องดำเนินการชดเชยหรือเยียวยาผู้โดยสารภายในกำหนดเวลา 28 วัน ทั้งนี้ หากสายการบินไม่ได้ยอมรับตามข้อร้องเรียน และได้ยื่นข้อแก้ต่างแล้ว ผู้โดยสารจะมีเวลา 7 วันที่จะให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมในเรื่องที่สายการบินโต้แย้งมา นอกจากนี้ เมื่อผู้โดยสารได้ให้ข้อคิดเห็นแล้ว Aviation ADR จะแจ้งไปยังผู้โดยสารและสายการบินว่า ได้รับทราบประเด็นในเรื่องพิจารณาว่าครบถ้วนแล้ว “complete complaint file” ส่งผลให้ทั้งผู้โดยสารและสายการบินจะไม่สามารถยื่นหลักฐานอย่างใด ๆ เพิ่มเติมได้อีกต่อไป นอกจากนี้ภายหลังจากที่ Aviation ADR ได้รับทราบประเด็นในเรื่องพิจารณาว่าครบถ้วนแล้ว ผู้พิจารณาจะดำเนินการพิจารณาและออกผลของคำชี้ขาดภายในระยะเวลา 90 วันภายหลังจากขั้นตอนการแจ้งรับทราบประเด็นในเรื่องพิจารณาว่าครบถ้วน ทั้งนี้ ผลของคำชี้ขาดอาจขยายได้มากกว่า 90 วันหากปรากฏว่าเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน โดยจะต้องแจ้งให้ผู้โดยสารและสายการบินทราบล่วงหน้าก่อน

ผลของคำชี้ขาดจะยังไม่ผูกพันผู้โดยสารจนกว่าผู้โดยสารจะได้ตกลงให้คำชี้ขาดมีผลบังคับ โดยผู้โดยสารจะต้องแจ้งยืนยันว่าตนยอมรับผลของคำชี้ขาดภายใน 7 วัน และหากผู้โดยสารไม่ได้แจ้งกลับมาในระยะเวลาดังกล่าว จะถือว่าผู้โดยสารไม่ยอมรับผลของคำชี้ขาดนั้น นอกจากนี้ เมื่อผู้โดยสารยอมรับในคำชี้ขาดของผู้วินิจฉัยข้อพิพาทของ Aviation ADR แล้ว สายการบินจะต้องจ่ายค่าชดเชยเป็นตัวแทนให้แก่ผู้โดยสารภายใน 30 วัน และมีหน้าที่ที่จะต้องแจ้งต่อ Aviation ADR ว่าได้จ่ายเงินชดเชยให้แก่ผู้โดยสารพร้อมแนบหลักฐานที่เกี่ยวข้องประกอบภายใน 7 วัน ทั้งนี้ หากสายการบินเป็นคู่สัญญากับ Aviation ADR สายการบินนั้นจะต้องผูกพันในผลของคำตัดสินของ Aviation ADR

#### 4.2 ประเทศแคนาดา

ประเทศแคนาดามีรัฐบัญญัติว่าด้วยการขนส่งแห่งแคนาดา (Canadian Transportation Act) กำหนดมาตรการทางกฎหมายในการยุติข้อขัดแย้งหรือการระงับข้อพิพาททางเลือกด้านการบินที่เกี่ยวกับการขนส่งทางอากาศในกรณีของการยกเลิก

เที่ยวบิน การล่าช้าของเที่ยวบิน หรือการปฏิเสธการขนส่ง โดยกำหนดให้หน่วยงานขนส่งแห่งแคนาดา (Canadian Transportation Agency : CTA) มีอำนาจในการระงับข้อพิพาททางเลือกได้ อย่างไรก็ตาม CTA จะมีอำนาจในการระงับข้อพิพาททางเลือกได้นั้น คู่กรณี กล่าวคือ สายการบินและผู้โดยสารจะต้องทำสัญญาขอข้อพิพาทดังกล่าวให้ CTA เป็นผู้ทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ และกำหนดให้มีการรักษาความลับระหว่างการดำเนินกระบวนการ เว้นแต่คู่กรณีจะยินยอมให้เปิดเผยทั้งหมดหรือบางส่วน รวมถึงมีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินกระบวนการว่าจะต้องดำเนินกระบวนการพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน

ขั้นตอนและกระบวนการในการระงับข้อพิพาททางเลือกด้วยวิธีการไกล่เกลี่ยตามรัฐบัญญัติว่าด้วยการขนส่งของแคนาดา มีรายละเอียดสรุปได้ คือ การระงับข้อพิพาทด้านการบินด้วยการไกล่เกลี่ยเกิดจากความตกลงระหว่างคู่กรณี และเมื่อคู่กรณีได้ยื่น คำร้องและเมื่อ CTA ได้รับคำร้องแล้ว CTA จะเริ่มต้นกระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกด้วยวิธีการไกล่เกลี่ย โดย CTA จะ ดำเนินการแต่งตั้งบุคคลใดบุคคลหนึ่งของ CTA เข้าทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจำนวน 1 หรือ 2 คน และเมื่อมีการแต่งตั้ง ผู้ไกล่เกลี่ยแล้ว ผู้ไกล่เกลี่ยดำเนินการไกล่เกลี่ยดำเนินการพิจารณาเฉพาะในกรณีที่เป็นกรณีที่ได้กระทำลงใน CTA เท่านั้น นอกจากนี้ ข้อมูลที่ได้มาระหว่างการดำเนินการกระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นความลับ เว้นแต่คู่กรณีจะตกลงเป็นอย่างอื่น นอกจากนี้ ข้อมูลที่ได้มาในระหว่างการดำเนินการไกล่เกลี่ย ห้ามไม่ให้ใช้เพื่อวัตถุประสงค์อื่น เว้นแต่คู่กรณีอีกฝ่ายจะยินยอม โดยการ ไกล่เกลี่ยจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน นับแต่ที่ CTA ได้ส่งเรื่องให้ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เว้นแต่คู่กรณีจะได้ตกลง เป็นอย่างอื่น มีการกำหนดให้การดำเนินการใด ๆ ก่อนที่จะมีการไกล่เกลี่ยให้อยู่ในขอบเขตของการไกล่เกลี่ยนี้ และอาจขยาย ระยะเวลาได้ ทั้งนี้เป็นไปตามการวินิจฉัยของ CTA โดยผลของการไกล่เกลี่ยเป็นข้อตกลงที่โดยให้ยื่นต่อ CTA และถือเสมือนเป็นคำสั่ง ของ CTA สามารถใช้บังคับระหว่างกันได้

### 4.3 ประเทศไทย

ประเทศไทยมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการยุติข้อขัดแย้งหรือการระงับข้อพิพาททางด้านการบินพลเรือนอยู่ 2 ฉบับ คือ พระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497 และที่แก้ไขเพิ่มเติม กับระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยหลักเกณฑ์ การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค พ.ศ. 2559 ซึ่งการจะใช้กระบวนการใดในการพิจารณานั้น ขึ้นอยู่กับว่าเรื่องข้อขัดแย้งนั้นอยู่ในอำนาจของ กพท. ตามประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้ บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. 2553 หรือไม่

#### 4.3.1 กรณีเป็นข้อร้องเรียนเรื่องการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารตามประกาศกระทรวงคมนาคม

จากการศึกษาไม่พบขั้นตอนและกระบวนการในการยุติข้อขัดแย้งที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม อย่างไรก็ตาม ผู้เขียน สามารถสรุปขั้นตอนและกระบวนการในการพิจารณาข้อร้องเรียนของผู้โดยสารที่ได้รับการทบทวนสิทธิของผู้โดยสารตามประกาศ กระทรวงคมนาคมได้ดังนี้

##### ขั้นตอนและกระบวนการในการพิจารณาข้อร้องเรียนของผู้โดยสารตามประกาศกระทรวงคมนาคม

ในกรณีที่ผู้โดยสารผู้ถูกระทบสิทธิที่เกิดจากการที่สายการบินยกเลิกเที่ยวบิน เที่ยวบินล่าช้า หรือถูกปฏิเสธการขนส่งตาม ประกาศกระทรวงคมนาคม ซึ่งมีขอบเขตการบังคับใช้กับกรณีการเดินทางด้วยสายการบินของไทย และเดินทางในเที่ยวบิน ภายในประเทศแล้ว ผู้โดยสารอาจยื่นข้อร้องเรียนไปยัง กพท. ผ่านช่องทางการร้องเรียนได้โดยตรง โดยระบุข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น ชื่อ ที่อยู่ ประเภทเรื่องที่ร้องเรียน ช่องทางการติดต่อ ข้อมูลเกี่ยวกับสายการบิน ข้อมูลการเดินทาง วันและเวลาที่ปรากฏตามกำหนดตารางบิน สนามบินที่เกิดเหตุ ตลอดจนหมายเลขการจอง เป็นต้น โดยผู้โดยสารสามารถติดตามเรื่องราวร้องเรียนโดยใช้เลขที่คำขอเพื่อตรวจสอบ สถานะของผลการพิจารณา หรือโทรศัพท์ไปยังเบอร์ที่ กพท. ให้ไว้เพื่อดำเนินการติดต่อ สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม หรือติดตามสถานะ และเมื่อ กพท. ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้โดยสารแล้ว กพท. จะดำเนินการแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยพนักงานผู้รับผิดชอบดังกล่าวอาจส่งหนังสือเรียกให้สายการบินเข้าชี้แจงข้อเท็จจริง หรือให้ส่งเอกสาร ประกอบเพิ่มเติม เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อให้เกิดความครบถ้วน และไม่ปรากฏว่าการพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการ ยกเลิกเที่ยวบิน การล่าช้าของเที่ยวบิน หรือการปฏิเสธการขนส่งจะใช้ระยะเวลาในการพิจารณานานเท่าใด ซึ่งผู้เขียนเห็นว่า

ระยะเวลาในการพิจารณาข้อร้องเรียนอาจขึ้นอยู่กับปริมาณข้อร้องเรียนที่มีอยู่ ณ ขณะนั้น ซึ่งหากมีปริมาณข้อร้องเรียนมาก อาจนำไปสู่ความล่าช้าของการพิจารณาได้ อย่างไรก็ตาม ผู้โดยสารสามารถติดตามสถานะได้จากช่องทางที่ กพท. ได้แจ้งไว้ได้ข้างต้น

หากสายการบินมีการละเมิดมาตรการการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารตามที่ร้องเรียนจริง กพท. จะออกคำสั่งทางปกครองสั่งให้สายการบินเยียวยาหรือชดเชยให้แก่ผู้โดยสารตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไข และอาจดำเนินกระบวนการทางอาญาเอาผิดแก่สายการบิน โดยลงโทษปรับทางอาญา เนื่องจากถือว่าสายการบินไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขแนบท้าย

#### 4.3.2 กรณีเป็นข้อร้องเรียนเรื่องการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่อยู่นอกเหนือจากประกาศกระทรวงคมนาคม

##### ขั้นตอนและกระบวนการในการพิจารณาข้อร้องเรียนของผู้โดยสารที่อยู่นอกเหนือจากประกาศกระทรวงคมนาคม

ดังที่อธิบายไว้ข้างต้นว่าผู้โดยสารทางอากาศคือผู้บริโภครูปแบบหนึ่งและเป็นผู้เข้ารับบริการจากผู้ประกอบการที่เป็นสายการบิน ดังนั้น หากเป็นกรณีที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคโดยทั่วไปแล้ว สคบ. จะเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภคดังกล่าว เว้นแต่จะเป็นกรณีที่มีกฎหมายบัญญัติไว้เป็นการเฉพาะ ก็จะต้องบังคับตามกฎหมายว่าด้วยกรณีนั้น ซึ่ง สคบ. มีการออกระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการระงับข้อพิพาททางเลือก คือ ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยหลักเกณฑ์การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค พ.ศ. 2559 โดยมีขั้นตอนและกระบวนการดังนี้

ผู้โดยสารจะต้องยื่นข้อร้องเรียนต่อ สคบ. ตามช่องทางที่กำหนดไว้ ซึ่งปัจจุบัน สคบ. ได้พัฒนาระบบของการร้องทุกข์ผ่านช่องทางออนไลน์ โดยผู้โดยสารจะต้องดำเนินการแจ้งชื่อว่าจะร้องทุกข์ใคร และจะต้องระบุเรื่องร้องทุกข์ให้พอเข้าใจโดยสังเขป และเมื่อ สคบ. ได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว จะทำการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงประเด็นแห่งการร้องเรียนและรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเจ้าหน้าที่ดังกล่าวจะนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชาของตนลงนามในหนังสือเชิญหรือเรียกให้สายการบินเข้ามาพบหรือจัดส่งเอกสารให้ และแจ้งให้เข้ารับการระงับข้อพิพาททางเลือกด้วยวิธีการไกล่เกลี่ย โดยจะระบุวิธีการสถานที่ และวันเวลาในการไกล่เกลี่ยต่อไป อย่างไรก็ตาม คุ้มครองผู้บริโภคจะไม่ประสงค์ที่จะเข้าไกล่เกลี่ยก็ได้ ซึ่งหากเป็นเช่นนั้น เจ้าหน้าที่จะต้องบันทึกไว้และเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อดำเนินการต่อไปโดยกระบวนการไกล่เกลี่ยจะดำเนินการเป็นการลับ และไม่ให้มีการบันทึกรายละเอียดการไกล่เกลี่ยไว้ เว้นแต่ว่าคู่กรณีตกลงให้บันทึกรายละเอียดได้ทั้งหมดหรือแต่บางส่วน

ระยะเวลาของกระบวนการพิจารณา หากอยู่ในชั้นของเจ้าหน้าที่ กฎหมายกำหนดให้ดำเนินการไกล่เกลี่ยได้ไม่เกิน 2 ครั้ง โดยจะต้องมีระยะเวลาไม่เกิน 90 วันนับจากวันที่มีการไกล่เกลี่ยในครั้งแรก และในกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่อาจไกล่เกลี่ยได้เป็นผลสำเร็จแต่คู่กรณีประสงค์ที่จะไกล่เกลี่ยต่อไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะนำเสนอเรื่องดังกล่าวต่อคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค โดย สคบ. จะออกหนังสือเชิญคู่กรณีให้เข้ารับการไกล่เกลี่ย โดยในชั้นของคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค สามารถพิจารณาไกล่เกลี่ยได้ก็โดยมีระยะเวลาไม่เกิน 90 วัน นับจากการไกล่เกลี่ยของคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคในครั้งแรก และหากคู่กรณีได้ทำความตกลงยอมรับผลของการไกล่เกลี่ยร่วมกัน ให้ผู้ไกล่เกลี่ย จัดทำสัญญาประนีประนอมยอมความขึ้น โดยผลของการลงนามร่วมกันระหว่างคู่กรณีในสัญญาประนีประนอมยอมความ ทำให้ข้อพิพาทระงับสิ้นไป ทำให้คู่กรณีเกิดสิทธิตามสัญญาประนีประนอมยอมความดังกล่าว

#### ข้อเสนอแนะ

##### 1. กรณีอำนาจในการยุติข้อขัดแย้งหรือข้อพิพาททางด้านการบินพลเรือนในเรื่องมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสาร

การที่ประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง มาตรการการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารกำหนดขอบเขตของการบังคับใช้โดยมีเงื่อนไขให้ผู้โดยสารที่จะมีสิทธิได้รับความคุ้มครองตามประกาศกระทรวงคมนาคมดังกล่าวจะต้องเป็นผู้โดยสารที่ใช้บริการกับสายการบินของไทย หรือเดินทางด้วยเส้นทางบินในประเทศนั้น จึงส่งผลให้อำนาจในการพิจารณาข้อขัดแย้งทางด้านการบินพลเรือนของ กพท. ถูกจำกัดให้อำนาจพิจารณาข้อพิพาทได้เฉพาะแต่กรณีข้อพิพาทที่เกิดจากการใช้บริการของสายการบินของไทย หรือเดินทางด้วยเส้นทางบินในประเทศเท่านั้น อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาถึงกระบวนการในการยื่นขอประกอบธุรกิจสายการบินจะมีขั้นตอนที่กำหนดให้ กพท. ต้องพิจารณาแผนธุรกิจ รวมถึงมาตรการในการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารด้วย ซึ่งเรื่องนี้เป็นหนึ่งในเงื่อนไขของการพิจารณาออกใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบกิจการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์ ดังนั้น ผู้เขียนเห็นว่าโดยหลักการแล้ว กพท. ยังคงมี

อำนาจในการพิจารณาข้อขัดแย้งที่รวมถึงข้อพิพาทในเรื่องมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในเรื่องการเดินทางในเส้นทางบินระหว่างประเทศได้ แต่อย่างไรก็ดี ในทางปฏิบัติ ยังไม่มีมาตรการในการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในเรื่องของการใช้บริการในเส้นทางบินระหว่างประเทศที่ชัดเจน ทำให้ผู้โดยสารจะต้องยื่นเรื่องพิพาทต่อ สคบ. ในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภค และเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยระเบียบของ สคบ. ซึ่งเป็นกระบวนการที่แตกต่างจากมาตรการทางกฎหมายของต่างประเทศตามที่ได้ทำการศึกษาไว้ข้างต้น ผู้เขียนเห็นว่า แม้ว่า สคบ. จะมีอำนาจในการพิจารณาเรื่องการคุ้มครองผู้โดยสารในฐานะที่เป็นผู้บริโภค แต่ สคบ. ไม่ใช่หน่วยงานกำกับดูแลการบินพลเรือนที่มีความเชี่ยวชาญในการกำกับดูแลการบินพลเรือน หรือจะมีความเข้าใจในเชิงเทคนิคการบินพลเรือนเท่ากับ กพท. ด้วยเหตุนี้ ผู้เขียนจึงขอเสนอแนะให้มีการแก้ไขประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. 2553 ให้ครอบคลุมถึงการให้บริการของผู้โดยสารในเที่ยวบินระหว่างประเทศ และเสนอให้มีการออกกฎหมายลำดับรองเพื่อกำหนดมาตรการทางกฎหมายในการยุติข้อขัดแย้งระหว่างสายการบินและผู้โดยสาร โดยให้มีระเบียบที่กำหนดขั้นตอน วิธีการ และกระบวนการที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม กล่าวคือ มีการกำหนดให้ผู้โดยสารยื่นเรื่องร้องเรียนต่อสายการบินก่อนเป็นอันดับแรก และให้มีการกำหนดกรอบระยะเวลาในการพิจารณาให้ชัดเจน เช่น การพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน 90 วัน และในส่วนของผู้ทำหน้าที่ในการยุติข้อขัดแย้งหรือการระงับข้อพิพาททางเลือก ผู้เขียนขอเสนอให้ กพท. มีอำนาจในการยุติข้อขัดแย้งหรือการระงับข้อพิพาททางเลือกโดยรวมถึงการให้บริการของผู้โดยสารในเที่ยวบินระหว่างประเทศ เนื่องจากเป็นหน่วยงานกำกับดูแลการบินพลเรือนที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และความชำนาญในกิจกรรมการบินพลเรือน

## 2. กรณีการบังคับใช้มาตรการทางปกครองของ กพท.

การที่สายการบินไม่ปฏิบัติตามมาตรการในการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสาร ผู้เขียนเห็นว่าแผนการคุ้มครองผู้โดยสารที่สายการบินได้ยื่นเป็นเอกสารประกอบให้ กพท. พิจารณาในขั้นตอนของการออกใบอนุญาตประกอบกิจการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์ และเงื่อนไขของการคุ้มครองผู้โดยสารดังกล่าวจะถูกระงับไว้ในเงื่อนไขของใบอนุญาตประกอบกิจการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์ ส่งผลให้สายการบินปฏิบัติตาม ซึ่งตามข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือนฉบับที่ 97 ว่าด้วยการอนุญาตประกอบกิจการการบินพลเรือนประเภทการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์และการทำงานทางอากาศกำหนดให้อำนาจในการสั่งพักใช้ใบอนุญาตประกอบกิจการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์เป็นอำนาจของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมโดยความเห็นชอบจากคณะกรรมการการบินพลเรือน หากปรากฏเหตุว่าสายการบินนั้นไม่ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงหรือดำเนินการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขของใบอนุญาตประกอบกิจการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์ภายในระยะเวลาที่ ผอ.กพท. กำหนด อย่างไรก็ตาม อย่างไรก็ดี ในทางปฏิบัติ เมื่อสายการบินได้รับคำสั่งทางปกครองที่ออกโดย ผอ.กพท. สั่งให้สายการบินเยียวยาหรือชดเชยผู้โดยสารภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ สายการบินจะดำเนินการปฏิบัติตามคำสั่งนั้นภายในกำหนดระยะเวลาดังกล่าว ด้วยเหตุนี้ เมื่อสายการบินได้ดำเนินการเยียวยาหรือชดเชยผู้โดยสารและดำเนินการภายในระยะเวลาที่ ผอ.กพท. กำหนดแล้ว จึงไม่มีเหตุอย่างใด ๆ ที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการการบินพลเรือนจะสั่งพักใช้ใบอนุญาตประกอบกิจการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์ได้ นอกจากนี้ ในกรณีที่สายการบินมิได้ควบคุมดูแลให้การประกอบกิจการหรือการดำเนินการเดินอากาศเป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง อาจปรับเข้ากับกรณีได้ว่า การที่สายการบินไม่ปฏิบัติตามมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสาร หรือกรณีที่ สคบ. ดำเนินการพิจารณาในส่วนของการให้บริการสายการบินต่างประเทศ หรือในเส้นทางบินระหว่างประเทศข้างต้น เป็นกรณีที่สายการบินไม่ปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้ ซึ่งจะส่งผลให้แท้จริงแล้ว รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมโดยความเห็นชอบจากคณะกรรมการการบินพลเรือน สามารถใช้อำนาจในการเพิกถอนใบอนุญาตประกอบกิจการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์ได้ อย่างไรก็ตาม การเพิกถอนนั้นอาจส่งผลให้สายการบินต้องหยุดการประกอบกิจการ และอาจกระทบต่อผู้โดยสารได้ ดังนั้น เพื่อเป็นการดำเนินการให้มีการบังคับใช้มาตรการทางปกครองให้เกิดประสิทธิภาพและคงไว้ซึ่งความศักดิ์สิทธิ์ของการบังคับใช้กฎหมายปกครอง ผู้เขียนจึงขอเสนอแนะให้ กพท. ออกมาตรการทางปกครองที่เหมาะสม ได้สัดส่วน และบังคับใช้ได้จริง เช่น การแจ้งเตือนสายการบินที่ไม่ปฏิบัติตามมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารเป็นสายลักษณะอักษร การลงโทษปรับทางปกครองหากสายการบินละเลยหรือไม่ดำเนินการตามมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารมีลักษณะที่เพิกเฉยหรือกระทำผิดซ้ำ และกรณีที่ กพท. ดำเนินมาตรการทางปกครองแก่สายการบินใด ให้ กพท. แจ้งเตือนไปยังผู้โดยสารล่วงหน้าถึงพฤติกรรมของสายการบิน

โดยประกาศผ่านช่องทางสื่อสารของ กพท. เพื่อเป็นการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้โดยสารประกอบการตัดสินใจในการเข้ารับบริการสายการบิน และกำหนดมาตรการกลางที่เกี่ยวกับการรับแจ้งการร้องเรียนสายการบินเพื่อให้สายการบินยึดถือเป็นแนวทางในการกำหนดวิธีการพิจารณาับเรื่องร้องเรียน

## เอกสารอ้างอิง

### กฎหมาย

ประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58

พระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

พระราชกำหนดการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2558

ประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. 2553

ข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือนฉบับที่ 97 ว่าด้วยการอนุญาตประกอบกิจการการบินพลเรือนประเภทการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์และประเภทการทำงานทางอากาศ

ประกาศสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เรื่อง ข้อกำหนดการรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ พ.ศ. 2564

ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยหลักเกณฑ์การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค พ.ศ. 2559.

Air Passenger Protection Regulations SOR/2019-150

Canada Transportation Act S.C. 1996, c.10

The Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes (Competent Authorities and Information) Regulations 2015 (as amended by The Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes (Amendment) Regulations 2015))

UK261 for delayed and cancelled flights, downgrade and denied boarding

### หนังสือ

เกรียงไกร เจริญธนาวัฒน์. **หลักพื้นฐานกฎหมายมหาชน**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: วิญญูชน, 2564.

ธรรมนิศย์ สุ่มันตกุล. **กฎหมายมหาชนทางเศรษฐกิจ : ทฤษฎี “กฎ” ในทางเศรษฐศาสตร์** พิมพ์ครั้งที่ 1.

กรุงเทพฯ: วิญญูชน, 2560.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. **หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ:

วิญญูชน, 2550.

Albert Fiadjoe. (2004). **Alternative Dispute resolution: A developing world perspective**.

Australia. Cavendish.

John Burwell Garvey and Charles B. Craver. (2021). **Skills & Values Alternative Dispute Resolution Negotiation, Mediation, Collaborative Law, and Arbitration**. United States of America. Caroline Academic press.

### วิทยานิพนธ์



- วรรณ วิจาระนันท์. (2548). **หลักความได้สัดส่วนในระบบกฎหมายไทย**. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พัสกร จรรยากุล. (2560). **การระงับข้อพิพาททางเลือกในคดีผู้บริโภคโดยวิธีการไกล่เกลี่ยในระบบออนไลน์**. วิทยานิพนธ์. นิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขากฎหมายเอกชน คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

### ข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์

- สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. **ขั้นตอนการร้องทุกข์หรือร้องเรียน**. (ออนไลน์) 2561 (อ้างอิงเมื่อวันที่ 30 เมษายน 2566) เข้าถึงได้จาก: [ระบบแจ้งเรื่องร้องเรียน \(caat.or.th\)](https://www.caat.or.th)
- Aviation ADR. **Purpose and Scope**. (Online) 2019 (Cited 2023 April 30)  
Available from: <https://www.aviationadr.org.uk/about-aviationadr/>
- Canadian Transportation Agency. **Application of the Air Passenger Protection Regulations: A Guide** (Online) 2020 (Cited 2023 April 30)  
Available from :[https://otc-cta.gc.ca/sites/default/files/application\\_of\\_the\\_air\\_passenger\\_protection\\_regulations\\_a\\_guide.pdf](https://otc-cta.gc.ca/sites/default/files/application_of_the_air_passenger_protection_regulations_a_guide.pdf)
- United Kingdom Civil Aviation Authority. **How the CAA could help if you are not satisfied with the response from your airline or airport**. (Online) 2023. (Cited 2023 April 30) Available from: <https://www.caa.co.uk/passengers/resolving-travel-problems/how-the-cao-can-help/how-the-cao-can-help/>
- United Kingdom. **Our process for dealing with complaints about airlines and airports**. (Online) (Cited 2023 April 30) Available :<https://www.caa.co.uk/media/utrbcou/pact-process-for-dealing-with-complaints.pdf>