

บทคัดย่อ

การขนส่งทางอากาศเป็นการขนส่งรูปแบบหนึ่งที่มีความนิยมเป็นอย่างมาก ประเทศไทยมีนโยบายสำหรับการเปิดเสรีทางการค้าและการบริการภายใต้กรอบความตกลงขององค์การการค้าโลก (WTO) และภายใต้กรอบความตกลงเขตการค้าเสรีอาเซียน (ASEAN Single Aviation Market and Regional Air Services Arrangements with Dialogue Partners) ทำให้ธุรกิจการบินพาณิชย์ของไทยซึ่งเป็นธุรกิจบริการเจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว มีผู้ขนส่งทางอากาศเพิ่มขึ้น ทำให้ผู้โดยสารสามารถเข้าใช้บริการของผู้ขนส่งทางอากาศได้หลากหลายเพิ่มมากขึ้น รวมถึงได้มีการให้บริการอย่างเสรี จึงเกิดการแข่งขันทางการค้าและการลงทุน ส่งผลให้ราคาค่าโดยสารต่ำลง ซึ่งถือว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการให้บริการรูปแบบใหม่ขึ้นคือ สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ซึ่งสายการบินต้นทุนต่ำจะมีการจัดการเพื่อควบคุมต้นทุนการดำเนินการด้วยวิธีต่างๆ เช่น การประหยัดค่าอาหาร ค่าแรงงาน การใช้สนามบินรอง เป็นต้น แต่กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งทางอากาศของไทย เพื่อจะทำให้สายการบิน และผู้โดยสารได้ลดต้นทุนสำหรับการเดินทาง แตกต่างกับประเทศในกลุ่มสหภาพยุโรป หรือประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นต้น จึงทำให้สายการบินต้นทุนต่ำของประเทศไทยไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร หากเปรียบเทียบกับในกลุ่มสหภาพยุโรป หรือประเทศสหรัฐอเมริกา

ประเทศไทย มีผู้โดยสารใช้บริการสายการบินทุกประเภทมากกว่า 55 ล้านคนต่อปีในทุกสนามบินของประเทศ และมีแนวโน้มที่จะมีผู้โดยสารเพิ่มมากขึ้น เนื่องมาจากมีสายการบินให้เลือกใช้บริการทั้งเส้นทางในประเทศและระหว่างประเทศมากกว่า 103 สายการบิน และถือได้ว่าการเดินทางทางอากาศเป็นแหล่งสร้างรายได้ให้กับประเทศเป็นจำนวนมหาศาล ส่วนประเทศอื่นได้มีการออกกฎหมายเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของสายการบิน ได้แก่ ประเทศสหรัฐอเมริกา กลุ่มสหภาพยุโรป ประเทศแคนาดา ประเทศดังกล่าว มีการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายให้ทันต่อสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม การบังคับใช้กฎหมายเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในประเทศไทยซึ่งถือเป็นประเทศหนึ่งในสี่ของโลก สามารถบังคับใช้ได้ในช่วงจำกัด

จากการศึกษาเปรียบเทียบกฎหมายเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารของสหภาพยุโรป และสหรัฐอเมริกาที่ใช้บังคับอยู่ในปัจจุบัน เพื่อให้ได้แนวทางในการแก้ไขจุดบกพร่อง พบว่า ควรมีการพิจารณาปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้ 5 ประการ กล่าวคือ

การใช้ข้อความในการโฆษณาอันมีลักษณะทำให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญ พบว่า ควรมีการออกกฎหมายให้มีผลบังคับใช้อันมีสาระสำคัญ ให้มีการเสนอขายโดยใช้ราคาขาย

เป็นราคาสุทธิ หากมีเงื่อนไขเพิ่มเติมก็ต้องแจ้งให้ทราบอย่างชัดเจน และเพิ่มบทลงโทษผู้ฝ่าฝืนทุกราย รวมทั้งมีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเท่าเทียมทั้งสายการบินทั่วไป และสายการบินต้นทุนต่ำ

ขอบเขตการบังคับใช้กฎหมาย พบว่า ควรมีการแก้ไขเพิ่มเติมประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง สิทธิของผู้โดยสารซึ่งใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ ประกาศ ณ วันที่ 6 ธันวาคม พ.ศ. 2550 ให้มีผลใช้บังคับเท่าเทียมกันกับทุกสายการบิน และทุกเส้นทางบินที่ให้บริการในเชิงพาณิชย์

ความรับผิดชอบของผู้ขนส่งทางอากาศในกรณีที่สายการบินปฏิเสธการขนส่ง ยกเลิกเที่ยวบิน และทำการบินล่าช้าเกินกว่าเวลาที่กำหนดในตารางบินที่ประกาศ พบว่า ควรปรับปรุงแก้ไขให้มีสาระสำคัญว่า หากการเดินทางล่าช้า หรือไปถึงปลายทางล่าช้า รวมทั้งหมดกว่าสองชั่วโมงขึ้นไป

ความรับผิดชอบของผู้ขนส่งทางอากาศในกรณีการคืนค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นๆ เต็มจำนวน พบว่า ควรกำหนดเงื่อนไขที่จะได้รับคืนค่าบัตรโดยสารให้มีความชัดเจน และปรับปรุงเรื่องระยะเวลาในการคืนค่าบัตรโดยสารควรจะใช้ระยะเวลา 14 วัน นับแต่ความเสียหายเกิดขึ้น เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่สายการบินในการจัดการทางบัญชี และไม่ให้ผู้โดยสารรอเวลาได้รับเงินคืนเงินเข้าออกไป

หน่วยงานที่ดูแลตามประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง สิทธิของผู้โดยสารซึ่งใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ ประกาศ ณ วันที่ 6 ธันวาคม พ.ศ. 2550 พบว่า ควรมีการตั้งหน่วยงานขึ้นเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคผู้โดยสารเครื่องบินโดยยึดแนวทางการปฏิบัติงาน เช่น ในสหราชอาณาจักรได้มีการจัดตั้ง สภาผู้โดยสารขนส่งทางอากาศ ภายใต้การกำกับดูแลโดยองค์กรการบินพลเรือนแห่งสหราชอาณาจักร หรือในประเทศสหรัฐอเมริกา มีการจัดตั้งคณะกรรมการว่าด้วยคุ้มครองผู้โดยสารเครื่องบิน และจะได้ยกระดับมาตรฐานของการให้บริการของสายการบินต่างๆ ให้ทัดเทียมกับประเทศที่มีความเจริญก้าวหน้า