

## สารบัญ

|                                                                  | หน้า |
|------------------------------------------------------------------|------|
| บทคัดย่อ.....                                                    | (1)  |
| กิตติกรรมประกาศ.....                                             | (5)  |
| สารบัญตาราง.....                                                 | (13) |
| สารบัญภาพประกอบ.....                                             | (14) |
| <br>บทที่                                                        |      |
| 1. บทนำ.....                                                     | 1    |
| 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....                          | 1    |
| 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....                                 | 10   |
| 1.3 สมมติฐานของการศึกษา.....                                     | 10   |
| 1.4 ขอบเขตและวิธีการศึกษา .....                                  | 10   |
| 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....                              | 11   |
| 2. ความคิดพื้นฐาน ประวัติความเป็นมา                              |      |
| รูปแบบการดำเนินการ และการให้บริการของสายการบิน .....             | 12   |
| 2.1 ความคิดพื้นฐาน และประวัติความเป็นมาของการรับขนทางอากาศ ..... | 12   |
| 2.1.1 ความคิดพื้นฐานของธุรกิจการบิน.....                         | 12   |
| 2.1.2 ประวัติความเป็นมาของธุรกิจการบิน .....                     | 12   |
| ประวัติความเป็นมาของธุรกิจการบินในประเทศไทย .....                | 15   |
| พัฒนาการด้านองค์กรภาครัฐ.....                                    | 15   |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                     |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| พัฒนาการด้านองค์กรทางธุรกิจการบิน.....                                                                                                                                                                                                                                              | 16 |
| 2.2 รูปแบบการดำเนินการ.....                                                                                                                                                                                                                                                         | 18 |
| 2.2.1 ธุรกิจสายการบินทั่วไป.....                                                                                                                                                                                                                                                    | 21 |
| 2.2.2 ธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำ.....                                                                                                                                                                                                                                                 | 22 |
| 2.2.3 ธุรกิจจำหน่ายบัตรโดยสารออนไลน์.....                                                                                                                                                                                                                                           | 26 |
| 2.2.4 ธุรกิจจำหน่ายบัตรโดยสารแบบกระดาษ.....                                                                                                                                                                                                                                         | 34 |
| 2.2.5 ปัญหาอื่นๆ.....                                                                                                                                                                                                                                                               | 41 |
| 2.2.5.1 ปัญหาเครื่องบินล่าช้า.....                                                                                                                                                                                                                                                  | 41 |
| 2.2.5.2 ปัญหาผู้โดยสารไปไม่ทันเวลา.....                                                                                                                                                                                                                                             | 44 |
| 2.3 การให้บริการของสายการบิน.....                                                                                                                                                                                                                                                   | 45 |
| 2.3.1 สายการบินอาจปฏิเสธไม่ให้บริการ.....                                                                                                                                                                                                                                           | 45 |
| 2.3.2 การรวมกลุ่มเป็นพันธมิตรของสายการบิน.....                                                                                                                                                                                                                                      | 46 |
| 3. หลักกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐานของ<br>ผู้โดยสารเครื่องบินในฐานะที่เป็นผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการ .....                                                                                                                                                               | 50 |
| ส่วนที่ 1 กฎหมายระหว่างประเทศ                                                                                                                                                                                                                                                       |    |
| 3.1 อนุสัญญาว่าด้วยการรวบรวมกฎเกณฑ์บางประการเกี่ยวกับ<br>การรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ .....                                                                                                                                                                                        | 50 |
| 3.1.1 อนุสัญญาวอร์ซอ ค.ศ. 1929.....                                                                                                                                                                                                                                                 | 50 |
| 3.1.2 อนุสัญญามอนทรีออล ค.ศ. 1999.....                                                                                                                                                                                                                                              | 61 |
| 3.2 กฎหมายแห่งกลุ่มสหภาพยุโรปที่ 261/2004 ว่าด้วยเรื่องข้อบังคับทั่วไป<br>เรื่องการชดเชยความเสียหาย และการให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารในกรณี<br>ปฏิเสธการขนส่ง ยกเลิกเที่ยวบินหรือเที่ยวบินล่าช้า (Regulation (EC)<br>No. 261/2004 of the European Parliament and of the Council)..... | 65 |
| ความเป็นมาของกฎหมายการบินของสหภาพยุโรป.....                                                                                                                                                                                                                                         | 66 |
| 3.2.1 ความเป็นมาของกฎหมายคุ้มครองสิทธิผู้โดยสารเครื่องบิน<br>ของสหภาพยุโรป.....                                                                                                                                                                                                     | 71 |
| 3.2.2 ขอบเขตการบังคับใช้.....                                                                                                                                                                                                                                                       | 72 |

|                                                                                                                                                                                                        |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.2.3 ปฏิเสธการขนส่ง.....                                                                                                                                                                              | 73 |
| 3.2.4 การยกเลิกเที่ยวบิน.....                                                                                                                                                                          | 74 |
| 3.2.5 เที่ยวบินล่าช้า.....                                                                                                                                                                             | 75 |
| 3.2.6 กรณีเพิ่มหรือลดชั้นของบริการในเที่ยวบิน.....                                                                                                                                                     | 76 |
| 3.2.7 ผู้ทพพลภาพ.....                                                                                                                                                                                  | 77 |
| 3.2.8 การคุ้มครองที่ดีกว่า.....                                                                                                                                                                        | 77 |
| 3.2.9 การแก้ไขข้อขัดแย้ง.....                                                                                                                                                                          | 77 |
| 3.2.10 หน้าที่ต้องแจ้งให้ผู้โดยสารทราบถึงสิทธิ.....                                                                                                                                                    | 77 |
| 3.2.11 ข้อตกลงยกเว้นความรับผิดชอบ.....                                                                                                                                                                 | 78 |
| 3.2.12 การฝ่าฝืนกฎหมาย.....                                                                                                                                                                            | 78 |
| 3.2.13 หน่วยงานดูแล.....                                                                                                                                                                               | 79 |
| 3.2.14 ข้อบังคับการโฆษณา.....                                                                                                                                                                          | 81 |
| 3.3 กฎหมายแห่งประเทศสหรัฐอเมริกาที่ H.R. 1303 กฎหมายว่าด้วย<br>การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารเครื่องบินปี ค.ศ. 2007 และ H.R. 624<br>กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารเครื่องบินปี ค.ศ. 2009..... | 83 |
| 3.3.1 ความเป็นมาของกฎหมายคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารเครื่องบินของ<br>ประเทศสหรัฐอเมริกา.....                                                                                                             | 83 |
| 3.3.2 มาตรฐานที่ผู้ขนส่งทางอากาศจะให้บริการแก่ผู้โดยสาร.....                                                                                                                                           | 84 |
| 3.3.3 กระบวนการดำเนินการสำหรับเที่ยวบินล่าช้า.....                                                                                                                                                     | 86 |
| 3.3.4 การให้บริการของสายการบินแก่ผู้โดยสาร.....                                                                                                                                                        | 87 |
| 3.3.5 โทรศัพท์สายด่วนเพื่อผู้โดยสารเครื่องบินสำหรับการร้องเรียน<br>และรับข้อมูล.....                                                                                                                   | 90 |
| 3.3.6 กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณาของ<br>ประเทศสหรัฐอเมริกา.....                                                                                                                                   | 90 |
| 3.3.7 การปฏิเสธไม่ขนส่งคนโดยสาร (Denied Boarding).....                                                                                                                                                 | 92 |
| 3.3.8 หน่วยงานดูแล.....                                                                                                                                                                                | 95 |
| ส่วนที่ 2 กฎหมายของประเทศไทย                                                                                                                                                                           |    |
| 3.4. ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ลักษณะ 8 รับขน.....                                                                                                                                                     | 95 |
| 3.4.1 บรรพ 3 เอกเทศสัญญา ลักษณะ 8 รับขน.....                                                                                                                                                           | 96 |

|                                                               |     |
|---------------------------------------------------------------|-----|
| ประเภทของสัญญารับขน.....                                      | 98  |
| หน้าที่และสิทธิของผู้ขนส่ง.....                               | 98  |
| หน้าที่และสิทธิของผู้ส่งของ.....                              | 101 |
| ใบกำกับของ (Way-bill).....                                    | 101 |
| ใบตราส่ง (Consignment note).....                              | 103 |
| เอกสารรับขนคนโดยสาร หรือตั๋วโดยสาร.....                       | 103 |
| ความรับผิดชอบต่อคนโดยสาร.....                                 | 105 |
| ข้อยกเว้น หรือจำกัดความรับผิดชอบของผู้รับขน.....              | 105 |
| ความรับผิดชอบของผู้รับขนกรณีที่เกิดความล่าช้าแก่คนโดยสาร....  | 109 |
| 3.4.2 บรรพ 1 หลักทั่วไป ลักษณะ 4 นิติกรรม.....                | 111 |
| ลักษณะกลั่นแกล้งในทางทฤษฎี.....                               | 111 |
| ประเภทของกลั่นแกล้ง.....                                      | 111 |
| ผลของกลั่นแกล้ง.....                                          | 112 |
| 3.5 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522.....             | 114 |
| 3.5.1 กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา.....                   | 118 |
| 3.5.2 องค์การของรัฐที่ควบคุมการโฆษณา.....                     | 120 |
| 3.5.3 อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา.....           | 120 |
| 3.5.4 ลักษณะข้อความโฆษณาที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรือ        |     |
| ข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมโดยรวม.....              | 124 |
| 3.5.5 หลักเกณฑ์การวินิจฉัยข้อความโฆษณา.....                   | 126 |
| 3.5.6 การดำเนินการเกี่ยวกับข้อความโฆษณาที่มีลักษณะอันเป็น     |     |
| การฝ่าฝืนต่อกฎหมาย.....                                       | 129 |
| 3.5.7 การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา.....                      | 133 |
| 3.6 ประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง สิทธิของผู้โดยสารซึ่งใช้บริการ |     |
| สายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ                   |     |
| ลงวันที่ 6 ธันวาคม พ.ศ. 2550.....                             | 136 |
| 3.6.1 ขอบเขต.....                                             | 136 |
| 3.6.2 การปฏิเสธการขนส่ง.....                                  | 137 |
| 3.6.3 การยกเลิกเที่ยวบิน.....                                 | 139 |

|       |                                                                                                                                                                                                                               |     |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 3.6.4 | เที่ยวบินล่าช้า.....                                                                                                                                                                                                          | 140 |
| 3.6.5 | การเพิ่มหรือลดชั้นของบริการในเที่ยวบิน.....                                                                                                                                                                                   | 141 |
| 3.6.6 | มาตรการคุ้มครองที่ดีกว่า.....                                                                                                                                                                                                 | 141 |
| 3.6.7 | หน่วยงานดูแล.....                                                                                                                                                                                                             | 141 |
| 3.7   | พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551.....                                                                                                                                                                           | 143 |
| 3.7.1 | ผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดี.....                                                                                                                                                                                           | 144 |
| 3.8   | ร่างพระราชบัญญัติการรับขนทางอากาศ พ.ศ. ....                                                                                                                                                                                   | 147 |
| 3.8.1 | ขอบเขตการบังคับใช้.....                                                                                                                                                                                                       | 148 |
| 3.8.2 | เอกสารการรับขน.....                                                                                                                                                                                                           | 149 |
| 3.8.3 | ความรับผิดชอบของผู้ขนส่ง.....                                                                                                                                                                                                 | 151 |
| 3.8.4 | การหลุดพ้นความรับผิดชอบของผู้ขนส่ง.....                                                                                                                                                                                       | 155 |
| 4.    | ปัญหากฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้โดยสาร<br>เครื่องบินของประเทศไทย.....                                                                                                                                      | 161 |
| 4.1   | ปัญหาในการคุ้มครองผู้โดยสารว่าด้วยข้อความในการโฆษณา<br>ขายบัตรโดยสาร .....                                                                                                                                                    | 163 |
| 4.2   | ปัญหาในเรื่องขอบเขตการบังคับใช้กฎหมาย.....                                                                                                                                                                                    | 169 |
| 4.3   | ปัญหาในเรื่องความรับผิดชอบของผู้ขนส่งทางอากาศในกรณี<br>สายการบินปฏิเสธการขนส่ง (Denied Boarding) ยกเลิกเที่ยวบิน<br>(Flight Cancellation) และทำการบินล่าช้าเกินกว่าเวลาที่กำหนด<br>ในตารางบินที่ประกาศไว้ (Flight Delay)..... | 170 |
| 4.4   | ปัญหาในเรื่องความรับผิดชอบของผู้ขนส่งทางอากาศในกรณี การคืน<br>ค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นๆ เต็มจำนวน.....                                                                                                                    | 178 |
| 4.5   | ปัญหาในเรื่องหน่วยงานที่ดูแลตามประกาศฯ โดยตรง.....                                                                                                                                                                            | 179 |
| 5.    | บทสรุปและข้อเสนอแนะ .....                                                                                                                                                                                                     | 181 |
| 5.1   | บทสรุป.....                                                                                                                                                                                                                   | 181 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                    |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 5.2 ข้อเสนอแนะ .....                                                                                                                                                                                                                                               | 187 |
| บรรณานุกรม.....                                                                                                                                                                                                                                                    | 196 |
| ภาคผนวก                                                                                                                                                                                                                                                            |     |
| ก. Regulation (EC) No 261/2004 of the European Parliament and of the<br>Council of 11 February 2004 establishing common rules on compensation<br>and assistance to passengers in the event of denied boarding and of<br>cancellation or long delay of flights..... | 205 |
| ข. ร่างพระราชบัญญัติการรับขนทางอากาศ พ.ศ. ....                                                                                                                                                                                                                     | 225 |
| ค. ประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง สิทธิของผู้โดยสารซึ่งใช้บริการสายการบิน<br>ประจำภายในประเทศ.....                                                                                                                                                                     | 240 |
| ประวัติการศึกษา.....                                                                                                                                                                                                                                               | 246 |