

## บทที่ 2

### ความคิดพื้นฐาน ประวัติความเป็นมา รูปแบบการดำเนินการ และการให้บริการของสายการบิน

#### 2.1 ความคิดพื้นฐาน และประวัติความเป็นมาของการรับขนทางอากาศ

##### 2.1.1 ความคิดพื้นฐานของธุรกิจการบิน

ธุรกิจการขนส่งทางอากาศ หรือธุรกิจการบิน (Aviation Business) เป็นองค์ประกอบหนึ่งของอุตสาหกรรมการบิน (Aviation Industry) ซึ่งธุรกิจการบินจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลก็ได้ ธุรกิจการบินแบ่งออกเป็นประเภทใหญ่ๆ 2 ประเภท คือประเภทที่หนึ่ง ธุรกิจสายการบิน (Airline Business) หมายถึง ผู้ประกอบธุรกิจที่ทำหน้าที่รับ-ส่งคนโดยสาร และประเภทที่สองคือ การขนส่งสินค้าพัสดุภัณฑ์ทางอากาศ (Air Freight Business) หมายถึง ผู้ประกอบธุรกิจบริการขนส่งสินค้า (Cargo Service) ถือได้ว่าเป็นผู้รวบรวมปัจจัยการผลิตต่างๆ เช่น เครื่องบิน เส้นทางบิน ทุน แรงงาน เป็นต้น แล้วมีการให้บริการของท่าอากาศยาน และบริการเครื่องช่วยในการเดินทางมาผลิตเป็นบริการขนส่งโดยเครื่องบิน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการในรูปแบบของการให้บริการผู้โดยสารและสินค้า จึงทำให้ธุรกิจการบินเป็นธุรกิจที่ได้รับความนิยมจากผู้โดยสารเป็นอย่างมาก อันเนื่องมาจากการเดินทางที่รวดเร็ว มีความปลอดภัย ขนผู้โดยสารหรือสินค้าได้ปริมาณมากๆ และที่สำคัญสามารถเชื่อมโลกที่สามเข้าหาประเทศที่เจริญแล้วได้ง่ายยิ่งขึ้น

##### 2.1.2 ประวัติความเป็นมาของธุรกิจการบิน

การบินด้วยเครื่องบินได้ทำการบินสำเร็จครั้งแรกโดยพี่น้องตระกูลไรท์ (Wright) ชาวอเมริกันที่เมือง Kitty Hawk มลรัฐแคโรไลนาเหนือ (North Carolina) โดยทำการทดลองกับเครื่องบินหลายครั้ง เพื่อคิดค้นวิธีบังคับเครื่องบิน ในที่สุดก็พบว่าเครื่องบินควรมีหางและมีอุปกรณ์ควบคุมอยู่ที่ปลายปีก โดยมีเชือกโยงจากที่นั่งของนักบินไปยังปลายปีกทั้ง 2 ข้าง เพื่อปรับมุมที่ปลายปีกข้างใดข้างหนึ่งให้สามารถเลี้ยวได้เช่นเดียวกับนกที่ใช้กล้ามเนื้อปีกของมันในการบิน และเมื่อวันที่ 17 ธันวาคม พ.ศ. 2446 (ค.ศ. 1903) บริเวณเนินทรายกว้างใหญ่ในรัฐแคโรไลนา ได้นำเครื่องบินตั้งไว้บนรางและเริ่มเดินเครื่องทำการทดลอง โดยติดเครื่องแล้วนำเครื่องบินเคลื่อน

ตัวไปด้านหน้า และในที่สุดเครื่องบินก็เร่งทำความเร็วและลอยตัวขึ้นจากพื้นดินได้ระยะทางประมาณ 200 ฟุต แล้วก็ร่อนลงบนพื้นทรายอย่างปลอดภัย

ในช่วงระหว่างสงครามโลกครั้งที่ 2 (ระหว่างปี พ.ศ. 2482–2488 หรือ ค.ศ. 1939–1945) ถือได้ว่าเป็นช่วงเวลาเครื่องบินได้รับการพัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็ว เนื่องมาจากการสู้รบทางอากาศของประเทศสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนีกับประเทศอังกฤษ โดยต่างฝ่ายต่างนำเครื่องบินรบซึ่งได้รับการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมาใช้ในการทิ้งระเบิด และใช้ขับไล่ต่อสู้สกัดกันเข้าศึก และในระหว่างสงครามนี้เอง ประเทศสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนีเริ่มมีการนำเครื่องบินไอพ่น (Jet) ขึ้นใช้ แม้สงครามในยุโรปยังดำเนินอยู่ และในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2487 (ค.ศ. 1944) รัฐบาลสหรัฐอเมริกาได้ส่งสาส์น ไปยังประเทศต่างๆ ที่เป็นพันธมิตรและที่เป็นกลางรวม 55 ประเทศเข้าร่วม ณ เมืองชิคาโก รวมทั้งประเทศไทยโดย ม.ร.ว.เสนีย์ ปราโมช เป็นผู้ลงนามในฐานะผู้แทนรัฐบาลไทย ผู้แทนประเทศต่างๆ ในประเด็นเรื่อง ข้อตกลงชั่วคราวว่าด้วยการบินพลเรือนระหว่างประเทศ ต่อมา เมื่อวันที่ 7 ธันวาคม พ.ศ. 2487 (ค.ศ. 1944) ผู้แทนประเทศต่างๆ ได้มีการลงนามในกรรมสารสุดท้าย (Final Act)<sup>1</sup> และตามมาด้วยข้อตกลง 4 ประการ<sup>2</sup> คือ

ประการที่ 1 ข้อตกลงชั่วคราวว่าด้วยการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (An Interim Agreement on International Civil Aviation) ข้อตกลงนี้ได้ก่อให้เกิดองค์การชั่วคราวของการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (Provisional International Civil Aviation Organization) หรือเรียกว่า PICAO ขึ้นระหว่างรออนุสัญญาชิคาโกที่จะมีผลบังคับใช้วันที่ 4 เมษายน พ.ศ. 2490 (ค.ศ. 1947)

ประการที่ 2 อนุสัญญาว่าด้วยการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (A Convention on International Civil Aviation)

ประการที่ 3 ข้อตกลงระหว่างประเทศว่าด้วยการบริการการบินผ่านแดน (An International Air Service Transit Agreement)

ประการที่ 4 ข้อตกลงว่าด้วยการขนส่งระหว่างประเทศ (An International Air Transport Agreement)

---

<sup>1</sup> กรรมสารสุดท้าย (Final Act) หมายถึง คำแถลงสรุปการเป็นไปในการประชุมระบุนสนธิสัญญาหรืออนุสัญญาที่ร่างขึ้น

<sup>2</sup> พรณพ พุกกะพันธุ์, ธุรกิจการบิน Airline business, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548), น. 2-4.

เมื่ออนุสัญญาชิคาโกมีผลใช้บังคับในวันที่ 4 เมษายน พ.ศ. 2490 (ค.ศ. 1947) ส่งผลให้องค์กรชั่วคราวของการบินพลเรือนระหว่างประเทศหรือ PICAO ล้มสลาย และโอนทรัพย์สินของ PICAO ไปยังองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization) หรือเรียกว่า ICAO และเมื่อสงครามโลกครั้งที่ 2 ล้มสลาย เครื่องบินที่ใช้ระหว่างสงครามได้ถูกดัดแปลงใช้กับธุรกิจการบินประกอบกับความนิยมในการเดินทางด้วยเครื่องบินได้ขยายตัวอย่างกว้างขวาง อีกทั้งองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ได้มีส่วนช่วยในการพัฒนากิจการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศจึงทำให้ธุรกิจการบินเริ่มมีวิวัฒนาการก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็วมาก

กระแสโลกาภิวัตน์ทำให้ธุรกิจการบินพัฒนาไปอย่างรวดเร็วมากขึ้นในรูปแบบของการแข่งขันทั่วโลก กระแสการเปิดเสรีด้านการบินของประเทศต่างๆ และการแปรรูปสายการบินแห่งชาติ ทำให้แบบแผนของจราจรทางอากาศเปลี่ยนจากเดิมที่อยู่บนพื้นฐานการจราจรแบบตลาดทวิภาคี (Bilateral market) มาเป็นลักษณะการจราจรแบบตลาดเดี่ยว (Single market) มากขึ้น โดยเฉพาะลักษณะการจราจรในระบบเครือข่ายภูมิภาค (Regional) และตลาดที่เชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างภูมิภาคต่างๆ เส้นทางบินของธุรกิจการบินระหว่างประเทศก็พัฒนาจากเดิมที่มีลักษณะเป็นเส้นตรงที่สนองการจราจรของตลาดแบบทวิภาคี มาเป็นเส้นทางการบินในรูปแบบเครือข่าย (Network) ผ่านจุดศูนย์กลางการบิน เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพตลาดเดี่ยว ขณะเดียวกันพัฒนาการด้านระบบโทรคมนาคมและสารสนเทศกลายเป็นปัจจัยที่เอื้ออำนวยอย่างยิ่งต่อธุรกิจการบินในระบบเครือข่าย ทำให้ผู้โดยสารได้รับความสะดวกสบายในการเดินทางภายในเครือข่ายของสายการบินที่มีเส้นทางการบินเชื่อมโยงอย่างสอดคล้องกัน (Seamless) ซึ่งในอดีตการเชื่อมโยงระหว่างสายการบินจะเป็นการรับช่วงการขนส่งระหว่างกันและกัน (Interline)

เมื่อมีการแข่งขันของธุรกิจการบินระหว่างประเทศที่มีขอบเขตทั่วโลกดังกล่าว ธุรกิจการบินของชาติที่มีศักยภาพในการแข่งขัน จะต้องสามารถให้บริการครอบคลุมภูมิภาคที่สำคัญๆ ของโลก เพื่อพร้อมในการปรับตัวเข้ากับกระแสโลกาภิวัตน์และการแข่งขันทั่วโลก

ธุรกิจการบินของชาติมีการปรับตัวได้ 2 ทางเลือกที่จะพัฒนาขึ้นมาเป็นสายการบินระดับโลกอยู่ คือ ทางเลือกที่หนึ่ง ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้วยการใช้ทรัพยากรของตัวเอง เพื่อก้าวขึ้นมาทำการบินไปสู่จุดต่างๆ ของโลก โดยมีขอบข่ายการบริการอย่างกว้างขวางทั่วโลก ทางเลือกที่สอง ยุทธศาสตร์การอาศัยพันธมิตรการบิน (Airline alliances) เป็นพื้นฐานสร้างเครือข่ายเส้นทางบินในขอบเขตทั่วโลก โดยแต่ละสายการบินภายในกลุ่มพันธมิตรต่างก็พยายามเป็นผู้นำ

ตลาดในแต่ละภูมิภาคของตนเอง และอาศัยประโยชน์จากเครือข่ายกับทรัพยากรของกลุ่มพันธมิตรมาสร้างฐานะการเป็นสายการบินผู้นำในเส้นทางบินข้ามทวีป หรือเส้นทางบินระหว่างภูมิภาค เนื่องจากธุรกิจการบินของชาติส่วนใหญ่มีทรัพยากรไม่มาก จึงไม่สามารถที่จะดำเนินการกลยุทธ์การเติบโตด้วยตนเองเพื่อพัฒนาไปสู่การบินครอบคลุมจุดต่างๆ ของโลก ดังนั้นทางเลือกที่สองจึงเป็นยุทธศาสตร์ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพข้อจำกัดที่เป็นอยู่ของธุรกิจการบินแต่ละประเทศที่กำลังก้าวขึ้นมาสู่ฐานะสายการบินระดับโลก ในขณะเดียวกันก็เป็นกลยุทธ์ที่จะทำให้ดำเนินงานธุรกิจของชาติในเส้นทางระหว่างทวีปมีประสิทธิภาพสูงสุด<sup>3</sup>

### **ประวัติความเป็นมาของธุรกิจการบินในประเทศไทย**

เครื่องบินที่ทำการบินเชิงพาณิชย์ในประเทศไทย ได้ทำการบินเป็นครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2476 โดยสายการบิน เค แอล เอ็ม ของประเทศเนเธอร์แลนด์ ซึ่งมีสายการบินพาณิชย์ในยุโรป ได้ทดลองบินสำรวจเส้นทางไปยังอินโดนีเซีย โดยใช้เครื่องบินพ็อกเกอร์ และมาแฉะลงที่สนามบินดอนเมือง นับเป็นสายการบินพาณิชย์ต่างชาติสายแรกที่เข้ามายังประเทศไทย

### **พัฒนาการด้านองค์กรภาครัฐ**

เมื่อปลายปี พ.ศ. 2477 ได้มีการตราพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม แก้ไขเพิ่มเติม พุทธศักราช 2477 (ฉบับที่ 3) ยกฐานะกระทรวงพาณิชย์และคมนาคมเป็นกระทรวงเศรษฐกิจ ต่อมา ในปี พ.ศ. 2484 ได้มีการตราพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวงคมนาคมขึ้น เมื่อวันที่ 19 สิงหาคม พ.ศ. 2484 โดยให้อินงานกองบินพาณิชย์จากสำนักงานปลัดกระทรวงเศรษฐกิจ มาสังกัดกระทรวงคมนาคม โดยมีฐานะเป็นกองชื่อ “กองขนส่งทางอากาศ” สังกัดกรมการขนส่ง ทางราชการได้จัดตั้งเป็นรูปบริษัทจำกัดขึ้นในปี พ.ศ. 2490 โดยมีชื่อเดิมว่า “บริษัท เดินอากาศ จำกัด” มีเงินทุนแรกเริ่ม 20 ล้านบาท และได้รับโอนกิจการขนส่งทางอากาศจากกองทัพอากาศมาดำเนินการ ต่อมา กรมการขนส่งซึ่งต่อมาได้ยกฐานะขึ้นเป็นสำนักงานการบินพลเรือนตามพระราชกฤษฎีกาการวางระเบียบราชการในกรมการขนส่ง พ.ศ. 2491 ส่วนสำนักงานการบินพลเรือน ได้รับยกฐานะขึ้นเป็นกรม มีชื่อว่า “กรมการบินพาณิชย์” เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน พ.ศ. 2506 และล่าสุดเมื่อวันที่ 3 ตุลาคม พ.ศ. 2545 ได้เปลี่ยนชื่อจาก “กรมการบินพาณิชย์” ไปเป็น “กรมการขนส่งทางอากาศ” ตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545<sup>4</sup>

<sup>3</sup> บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, ธุรกิจการบิน Airline business, พิมพ์ครั้งที่ 2 (กรุงเทพมหานคร : ศูนย์วิชาการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2551), น. 16-17.

<sup>4</sup> <http://portal.aviation.go.th/dca/history.jsp>

แต่เดิมสายการบินที่ให้บริการเชิงพาณิชย์ทุกสายการบิน มีการให้บริการแก่ผู้โดยสารที่ท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) แต่เกิดปัญหาความแออัดคับคั่งของพื้นที่ที่มีจำกัดไม่สามารถขยายพื้นที่ออกไปได้ จึงทำให้มีการสร้างท่าอากาศยานกรุงเทพแห่งที่ 2 โดยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานชื่อ “ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ” ซึ่งมีความหมายว่า “แผ่นดินทอง” และทรงประกอบพิธีวางศิลาฤกษ์อาคารผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เมื่อวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2545 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีพื้นที่ประมาณ 20,000 ไร่ ตั้งอยู่บนถนนบางนา - ตราด กม. 15 อยู่ห่างจากใจกลางกรุงเทพมหานคร 25 กิโลเมตร สามารถรองรับผู้โดยสารได้ 45 ล้านคนต่อปี รองรับเที่ยวบินได้ 76 เที่ยวบินต่อชั่วโมง และรองรับการขนถ่ายสินค้าได้ 3 ล้านตันต่อปี<sup>5</sup> และเมื่อวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2549 เวลา 02.30 นาฬิกา ซึ่งเป็นวันสุดท้ายที่มีการให้บริการเชิงพาณิชย์แก่เครื่องบินพาณิชย์ประเภทประจำทางมาใช้บริการที่ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง และหลังจากนั้นในวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2549 เวลา 04.15 นาฬิกา ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเปิดให้บริการเชิงพาณิชย์เต็มรูปแบบอย่างเป็นทางการ<sup>6</sup>

### พัฒนาการด้านองค์กรทางธุรกิจการบิน

พัฒนาการในด้านการบินพลเรือนของไทยได้ก้าวหน้าไปเป็นอันมากโดยเฉพาะในด้านวิชาการ ทำให้จำนวนเครื่องบินที่บินภายในประเทศและที่บินเข้ามาในราชอาณาจักรไทยเพิ่มขึ้นกว่าแต่ก่อนหลายเท่า และเครื่องบินที่ใช้ก็มีขนาดใหญ่และมีความเร็วสูงขึ้นกว่าแต่ก่อนจึงจำเป็นต้องมีการควบคุมการดำเนินการเดินอากาศและการจราจรทางอากาศให้รัดกุมยิ่งขึ้นรัฐบาลเห็นสมควรที่จะปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศเสียใหม่ จึงได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497 เมื่อวันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2497 โดยได้เพิ่มบทบัญญัติให้มีคณะกรรมการการบินพลเรือนขึ้นคณะหนึ่ง มีอำนาจออกข้อบังคับตามพระราชบัญญัตินี้และตามภาคผนวกแห่งอนุสัญญาว่าด้วยการบินพลเรือนระหว่างประเทศ ซึ่งประเทศไทยก็เป็นภาคีขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization : ICAO) ด้วย ทั้งยังได้ออกบทบัญญัติเกี่ยวกับการจัดตั้งเครื่องอำนวยความสะดวกในการเดินอากาศ อุบัติเหตุของอากาศยาน และคุณสมบัติของผู้ประจำหน้าที่

<sup>5</sup> [http://www.suvarnabhumiairport.com/about\\_factsheet.php](http://www.suvarnabhumiairport.com/about_factsheet.php)

<sup>6</sup> <http://www2.airportthai.co.th/airportnew/sun/index.asp?lang=th>

ในปี พ.ศ. 2502 การบินไทยเริ่มก่อตั้งขึ้นโดยการทำสัญญาร่วมทุนระหว่าง บริษัท เตินอากาศไทย จำกัด กับสายการบินสแกนดิเนเวียน แอร์ไลน์ ซิสเต็ม หรือเรียกว่า SAS เมื่อวันที่ 24 สิงหาคม พ.ศ. 2502 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินธุรกิจการบินระหว่างประเทศ และได้จดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัด เมื่อวันที่ 29 มีนาคม พ.ศ. 2503 ด้วยทุนจดทะเบียน 2 ล้านบาท โดยบริษัท เตินอากาศไทย จำกัด ถือหุ้นร้อยละ 70 และ SAS ถือหุ้นร้อยละ 30 ของทุนจดทะเบียน ซึ่งในเวลาต่อมาได้มีการเพิ่มทุนอย่างเป็นขั้นตอนตลอดมาจนถึงปี พ.ศ. 2520 บริษัท เตินอากาศไทย จำกัด ได้ซื้อหุ้นทั้งหมดคืนจาก SAS ตามมติคณะรัฐมนตรี และมอบโอนหุ้นที่ซื้อมาให้กระทรวงการคลัง ดังนั้น การบินไทย จึงเป็นสายการบินของคนไทยอย่างแท้จริง ซึ่งมี บริษัท เตินอากาศไทย จำกัดกับกระทรวงการคลังเป็นผู้ร่วมถือหุ้น ต่อมา เมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2531 คณะรัฐมนตรีได้มีมติให้ดำเนินการรวมกิจการการบินภายในประเทศที่ดำเนินการโดย บริษัท เตินอากาศไทย จำกัด เข้ากับกิจการของ บริษัท การบินไทย จำกัด เป็นผลให้เงินทุนจดทะเบียนของบริษัทฯ เพิ่มขึ้นเป็น 2,230 ล้านบาท มีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ วัตถุประสงค์ในการแปรสภาพเป็น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการระดมทุนจากภาคเอกชน และเป็นการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันด้านธุรกิจการบินพาณิชย์ รวมทั้งเป็นการให้ประชาชนและพนักงานได้มีส่วนร่วมเป็นเจ้าของสายการบินแห่งชาติด้วย ดังนั้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จึงเป็นสายการบินแห่งชาติที่รับผิดชอบกิจการการบินพาณิชย์ ทั้งเส้นทางบินระหว่างประเทศ และเส้นทางบินภายในประเทศทั้งหมด และเมื่อวันที่ 25 มิถุนายน พ.ศ. 2534 มีการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินธุรกิจที่สำคัญเกิดขึ้น โดย คณะรัฐมนตรี มีมติให้ดำเนินการดังนี้<sup>7</sup>

1. นำบริษัท การบินไทย จำกัด เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
2. เพิ่มทุนจดทะเบียนอีกจำนวน 3,000 ล้านบาท โดยนำหุ้นเพิ่มทุนส่วนแรกจำนวน 100 ล้านหุ้น ในราคาตามมูลค่าหุ้นที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท ออกจัดสรรก่อน
3. ให้จัดหุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวน 5 ล้านหุ้น ขายให้พนักงานเจ้าหน้าที่ของ บริษัทฯ ในราคาตามมูลค่าหุ้นที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท
4. จัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุนส่วนที่เหลืออีกจำนวน 95 ล้านหุ้น เสนอขายประชาชนทั่วไป

<sup>7</sup> <http://www.thaiair.com/about-thai/company-profile/th/history.htm>

รัฐบาลไทยได้ยอมรับว่าธุรกิจการบินเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญสำหรับธุรกิจการท่องเที่ยวอันเป็นธุรกิจหลักในการทำรายได้เข้าสู่ประเทศไทยจำนวนมากมายมหาศาลในแต่ละปี เช่น ในปี พ.ศ. 2549 มีรายได้จากการท่องเที่ยวเป็นจำนวนเงินถึง 482,319 ล้านบาท เป็นต้น<sup>8</sup> และยังเป็นการเพิ่มศักยภาพด้านเทคโนโลยีทางการบินไปในตัวด้วย ดังนั้น ประเทศไทยจึงได้กำหนดนโยบายส่งเสริมและสนับสนุนธุรกิจการบินของตนเอง เพื่อผลักดันให้เกิดเป็นอุตสาหกรรมการบินในประเทศ และขยายตัวออกไปจนเป็นศูนย์กลางการบิน รัฐบาลจึงมีการเริ่มผ่อนปรนลดความเข้มงวดของกฎระเบียบการบินลง และมีนโยบายสนับสนุนผู้ประกอบการธุรกิจการบินมากกว่าที่ผ่านมาโดยเฉพาะนโยบายการเปิดน่านฟ้าเสรี (Open Sky Policy) ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งได้เริ่มมาตั้งแต่ พ.ศ. 2531 ประเทศไทยได้มีการผ่อนคลายนโยบายและข้อจำกัดและความถี่ของเที่ยวบิน และเปิดเสรีมากขึ้นเป็นลำดับตั้งแต่ พ.ศ. 2539 เป็นผลให้สายการบินต่างประเทศได้รับอนุญาตให้ทำการบินมากขึ้น ส่วนการเปิดเสรีภายในประเทศนั้น รัฐบาลไทยได้ดำเนินการเปิดเสรีมาตั้งแต่ พ.ศ. 2541 ต่อมา พ.ศ. 2543 ทุกสายการบินเอกชนที่จดทะเบียนในประเทศไทยได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการได้ทุกเส้นทางบิน

## 2.2 รูปแบบการดำเนินการ

ธุรกิจการบินสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ<sup>9</sup> คือ การแบ่งประเภทสายการบินตามลักษณะการเป็นเจ้าของ การแบ่งประเภทสายการบินตามขอบเขตการให้บริการ และการแบ่งประเภทสายการบินตามลักษณะการให้บริการ

1.) การแบ่งประเภทสายการบินตามลักษณะการเป็นเจ้าของ อาจแบ่งได้ 2 ประเภทย่อย คือ

1.1) สายการบินของรัฐ (State Air Carriers) เป็นสายการบินที่รัฐเข้าไปลงทุนเอง หรือรัฐเป็นเจ้าของกิจการสายการบินเอง ให้บริการขนส่งผู้โดยสารและสินค้าทางอากาศภายในประเทศหรือระหว่างประเทศ

1.2) สายการบินเอกชน (Private Air Carriers) เป็นสายการบินที่เอกชนเป็นเจ้าของกิจการ แต่อยู่ภายใต้การควบคุมด้านเศรษฐกิจและความปลอดภัยของรัฐบาล ให้บริการขนส่งผู้โดยสารและสินค้าทางอากาศภายในประเทศหรือระหว่างประเทศตามที่

<sup>8</sup> [http://www.tourism.go.th/index.php?option=com\\_content&task=view&id=3061](http://www.tourism.go.th/index.php?option=com_content&task=view&id=3061)

<sup>9</sup> บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, อ้วนแล้ว เชิงอรรถที่ 3, น. 32-38.

รัฐบาลอนุญาต ซึ่งในเบื้องต้นสายการบินเอกชนจะเกิดขึ้นไม่ได้หากกฎหมายไม่เอื้ออำนวยและให้การสนับสนุนให้เอกชนมีการใช้อากาศยานได้โดยสะดวก โดยในการทำการบินแต่ละเที่ยวจะต้องกระทำจากสนามบินที่ทางราชการอนุญาตเท่านั้น และต้องมีการแจ้งแผนการบินล่วงหน้าอย่างน้อย 1 ชั่วโมง มีการระบุระยะเวลาออกเดินทาง เวลาที่ใช้ในการเดินทางในเส้นทางบิน เวลาถึงสนามบินปลายทาง ฯลฯ ซึ่งสามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลา นอกจากนี้ทางราชการยังสามารถติดตามอากาศยานได้ด้วยระบบเรดาร์และวิทยุสื่อสาร

2.) การแบ่งประเภทสายการบินตามขอบเขตการให้บริการ อาจแบ่งได้ 2 ประเภทย่อย คือ

2.1) สายการบินบริการภายในประเทศ (Domestic Air Carriers) เป็นสายการบินที่ให้บริการขนส่งผู้โดยสารและสินค้าทางอากาศตามจังหวัดต่างๆ ภายในประเทศ

2.2) สายการบินระหว่างประเทศ (International Air Carriers) เป็นสายการบินที่ให้บริการขนส่งผู้โดยสาร และสินค้าทางอากาศตามเมืองต่างๆ ของประเทศต่างๆ ทั่วโลก

3.) การแบ่งประเภทสายการบินตามลักษณะการให้บริการ อาจแบ่งได้ 2 ประเภทย่อย คือ

3.1) สายการบินประจำมีกำหนด (Scheduled Airline) คือสายการบินที่ให้บริการประจำเส้นทางที่กำหนดทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ ขนส่งผู้โดยสารและสินค้า เพื่อสินค้า ตามตารางบินที่แน่นอน อันเป็นการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และเปิดให้บริการแก่สาธารณชน โดยมีกำหนดตารางการเดินทางที่แน่นอนเป็นไปตามที่ประกาศไว้หรือทำการบินให้บริการประจำ หรือเป็นนิจจนเป็นที่จดจำได้<sup>10</sup> ในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ จะให้ความสำคัญประเภทนี้ โดยอาจแบ่งย่อยได้อีก 2 ประเภทย่อย คือ

3.1.1) สายการบินหลัก เป็นผู้ประกอบการขนส่งทางอากาศที่ได้รับมอบอำนาจเพื่อจัดบริการอย่างประจำมีกำหนดแก่สาธารณชนในเส้นทางระยะไกลที่มีผู้ใช้บริการหนาแน่น

3.1.2) สายการบินท้องถิ่น เป็นผู้ประกอบการขนส่งทางอากาศในเส้นทางระหว่างชุมชนของเมืองที่มีผู้ใช้บริการน้อยในเส้นทางไม่ไกลมากนัก

---

<sup>10</sup> E.B. Ccran, Dictionary of Air Transport and Traffic Control (London : Granada Publishing Ltd., 1984), pp. 167-168.

3.2) สายการบินไม่ประจำ (Non-scheduled Airline) คือ บริษัทการบินที่ให้บริการทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ มีลักษณะเป็นการบินเช่าเหมา หรือการบินพิเศษอื่นๆ ไม่อยู่ในลักษณะของการบินประจำมีกำหนด โดยดำเนินการเพื่อสินจ้าง แต่ไม่มีการกำหนดเวลาที่แน่นอน ลักษณะแนวทางการให้บริการของสายการบินไม่ประจำมีแนวทางการให้บริการ ดังนี้

(1) สายการบินบริการเช่าเหมาลำ (Charter Service Airline) คือ สายการบินที่ให้เช่าทั้งหมดของอากาศยานสำหรับการบินเฉพาะเที่ยวหนึ่งหรือหลายเที่ยวเพื่อประโยชน์ของผู้เช่าเอง หรือหมู่คณะก็ได้ สำหรับเพื่อการขนส่งผู้โดยสารหรือสินค้าจำนวนมาก ซึ่งมีการทำสัญญาระยะยาว เพื่อให้บุคคลในคณะนั้นได้ที่นั่งหรือระวางการบรรทุกในเที่ยวบินที่เช่า โดยไม่มีการนำที่นั่ง หรือระวางที่ตนไม่ได้ใช้ออกจำหน่ายต่อให้แก่ประชาชนทั่วไป ดังนั้นประชาชนทั่วไปจึงไม่มีโอกาสได้ใช้บริการเช่าเหมาเลย นอกจากนี้การบริการเช่าเหมาอาจดำเนินการตามเส้นทางบินที่กำหนดไว้สำหรับบริการประจำมีกำหนดหรือเป็นการบินในเส้นทาง หรืออาจดำเนินการตามเส้นทางที่ยังไม่ได้กำหนดให้เป็นเส้นทางบินสำหรับบริการประจำมีกำหนด หรือเรียกว่าบินนอกเส้นทางก็ได้

(2) สายการบินบริการแท็กซี่ทางอากาศ (Air Taxi Service Airline) คือสายการบินที่ให้เช่าอากาศยานเหมือนเช่าเหมาเพื่อสินจ้าง จะแตกต่างกันตรงการบริการแท็กซี่ทางอากาศจะใช้อากาศยานขนาดเล็กที่มีความจุน้อยกว่า และจะบินเฉพาะเมื่อมีผู้เช่ามาขอให้ทำการบินเท่านั้น โดยผู้เช่าเป็นผู้กำหนดจุดหมายปลายทางและวันเวลาในการทำการบิน<sup>11</sup> ซึ่งประเทศต่างๆ ก็มีการกำหนดข้อบังคับในการควบคุมการบริการแท็กซี่ทางอากาศเช่นเดียวกับการบริการเช่าเหมา

3.1.3) สายการบินบริการเฮลิคอปเตอร์ (Helicopter Service Airline) คือ สายการบินที่ให้เช่าอากาศยานประเภทเฮลิคอปเตอร์เพื่อสินจ้าง มักจะเป็นการให้บริการรับส่งคนใช้ในกรณีฉุกเฉิน ซึ่งเฮลิคอปเตอร์ไม่ใช่เครื่องบิน แต่เป็นอากาศยานประเภทหนักกว่าอากาศ อาจเรียกได้ว่าเป็นอากาศปีกหมุน สามารถทรงตัวอยู่ในอากาศได้โดยอาศัยแรงยกจากปีกทั้งสองข้างลำตัว

---

<sup>11</sup> *Ibid.*, p.10

**2.2.1 ธุรกิจสายการบินทั่วไป** คือ สายการบินที่มีการให้บริการเต็มรูปแบบมีราคาบัตรโดยสารค่อนข้างสูง แบ่งชั้นบริการเป็น 3 ชั้นหลักๆ ได้แก่ ที่นั่งชั้นหนึ่ง (First class) ที่นั่งชั้นธุรกิจ (Business class) และที่นั่งชั้นประหยัด (Economy class) รวมถึงมีการให้บริการเช่น ห้องพักรับรองพิเศษ การบริการเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่มทุกที่นั่ง สามารถเลือกสั่งจองอาหารล่วงหน้าได้ หรือสามารถเลือกที่นั่งได้ โหลดสัมภาระฟรีไม่มีค่าธรรมเนียม เป็นต้น

ปัจจุบันประเทศไทยมีบริษัทการบินเอกชนที่ทำการบินประจำ และเป็นสายการบินที่ให้บริการทั่วไป มีอยู่ 4 บริษัทได้แก่

(1) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (Thai Airways International : TG) ก่อตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2502 และเริ่มเปิดให้บริการเมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2503 และได้ดำเนินการให้บริการทั่วไปเชิงพาณิชย์ และเป็นสายการบินแบบประจำมีกำหนด (Scheduled airlines) ปัจจุบันทำการบินในเส้นทางภายในประเทศ 13 จุดหมาย และเส้นทางต่างประเทศ 62 จุดหมาย ให้บริการที่ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ<sup>12</sup>

(2) บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2511 เริ่มทำการบินทั่วไปเชิงพาณิชย์ครั้งแรกในนามสายการบินสหกล ซึ่งถือเป็นสายการบินแบบเหมาลำแห่งแรกของประเทศไทย ต่อมาในปี พ.ศ. 2529 ได้มีการเปลี่ยนชื่อมาใช้เป็น สายการบินกรุงเทพ (Bangkok Airways : PG) และได้ดำเนินการให้บริการทั่วไปเชิงพาณิชย์ และเป็นสายการบินแบบประจำมีกำหนด (Scheduled airlines) ปัจจุบันทำการบินในเส้นทางภายในประเทศ 8 จุดหมายและเส้นทางต่างประเทศ 13 จุดหมาย ให้บริการที่ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ<sup>13</sup>

(3) บริษัท โอเรียนท์ไทยแอร์ไลน์ จำกัด ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2537 เริ่มดำเนินกิจการใช้ชื่อว่า สายการบิน โอเรียนท์ เอ็กซ์เพรสแอร์ ต่อมาในปี พ.ศ. 2538 ได้เปิดให้บริการเส้นทางบินภายในประเทศ และปลายปี พ.ศ. 2539 ได้เปลี่ยนชื่อเป็น โอเรียนท์ไทยแอร์ไลน์ หลังจากนั้นในปี พ.ศ. 2546 จึงได้ก่อตั้ง สายการบิน วัน-ทู-โก แอร์ไลน์ (One-Two-Go : OG) ซึ่งเป็นสายการบินราคาประหยัดสายการบินแรกของประเทศไทย ภายใต้การบริหารงานของสายการบิน โอเรียนท์ไทยแอร์ไลน์ (Orient-Thai Airlines : OX) ซึ่งเป็นบริษัทแม่ ปัจจุบันทำการบินในเส้นทาง

<sup>12</sup> <http://www.thaiair.com/homepage/th/home.htm>

<sup>13</sup> <http://www.bangkokair.com/company/index.php?lang=th>

ภายในประเทศ 7 จุดหมาย และเส้นทางต่างประเทศ 1 จุดหมาย ให้บริการที่ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง<sup>14</sup>

**2.2.2 ธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines)** คือ สายการบินที่มีต้นทุนในการทำธุรกิจที่ต่ำ ลักษณะของการประกอบกิจการจะพยายามรักษาระดับต้นทุนไว้ไม่ให้สูงมาก เพื่อสามารถกำหนดราคาอัตราค่าโดยสารได้ต่ำ เน้นปริมาณหรือการรับขนส่งคนโดยสารให้ได้มากที่สุด และมีการขนส่งสินค้า มีการบริการอย่างเรียบง่าย ประหยัด และตัดบริการที่ไม่จำเป็นออก เพื่อให้ลดต้นทุนในการดำเนินธุรกิจให้ได้มากที่สุด

ธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำเกิดขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2510 (ค.ศ. 1967) สายการบิน Southwest Airlines ถือกำเนิดขึ้นจาก Rolling King เจ้าของธุรกิจบริการเครื่องบินลำรองขนาดเล็ก ร่วมกับนายแบงก์ John Parker โดยมีการปรึกษาหารือกันว่า มีค่าใช้จ่ายเป็นค่าเดินทางระหว่าง Houston, Dallas และ San Antonio สูง ทั้งสองจึงจัดตั้งบริษัท Air Southwest Co. (ต่อมาเปลี่ยนเป็นชื่อ Southwest Airlines Co.) เพื่อทำธุรกิจสายการบินเล็กๆ ขึ้นมา ต่อมาเมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2511 (ค.ศ. 1968) ผู้บริหารที่มีบทบาทมากที่สุดคือ Herb Kelleher ทนายความผู้มีวิสัยทัศน์ได้รับใบอนุญาตจากทางการอากาศยานเท็กซัส (TAC) จากนั้นเมื่อวันที่ 18 มิถุนายน พ.ศ. 2514 (ค.ศ. 1971) เที่ยวบินเที่ยวแรกได้ทำการบินอย่างเป็นทางการ หลังจากนั้นได้ไม่นานก็พัฒนาขึ้นเป็นสายการบินชั้นนำของสหรัฐอเมริกา มีการดำเนินธุรกิจแบบสายการบินต้นทุนต่ำ ซึ่งมีลักษณะการบินแบบจุดต่อจุด (point to point) โดยมีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการแต่งตัวแบบง่าย ใส่เสื้อเชิ้ตคอโปโลกับกางเกงขาสั้นเสิร์ฟเพียงถ้วยแทนที่จะเสิร์ฟเป็นอาหารมื้อหนักเหมือนสายการบินอื่น นอกจากนี้แล้วการโฆษณาแปลกแหวกแนวของ Southwest คือ ไม่เพียงแต่บัตรโดยสารราคาถูกที่สุดแล้ว ยังเสนอความเป็นผู้นำด้านรักษาเวลา มีมิตรไมตรี มีประสิทธิภาพ ปัจจุบันสายการบิน Southwest มีเครือข่ายทั่วประเทศสหรัฐอเมริกา<sup>15</sup>

หลักการสำหรับการดำเนินธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำมีหลักการง่ายๆ คือ ถ้าคุณสามารถขนส่งผู้โดยสารไปยังจุดหมายปลายทางได้ตรงเวลาด้วยค่าโดยสารที่ต่ำที่สุดเท่าที่

<sup>14</sup> <http://www.orient-thai.com/>

<sup>15</sup> สุปรานี คงนิรันดร์สุข, "Southwest Airlines บิดาของบิดา Low Cost Airlines", นิตยสารผู้จัดการ, ปีที่ 22, ฉบับที่ 262 (กรกฎาคม 2548), น. 128-131.

จะเป็นไปได้ ผู้โดยสารพึงพอใจกับการให้บริการต่างๆ นั้น ลูกค้าย่อมจะใช้บริการสายการบินของคุณ<sup>16</sup>

ลักษณะแนวทางการให้บริการของธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำ มีแนวทางการให้บริการ ดังนี้<sup>17</sup>

1) การใช้เครื่องบินแบบเดียว และแบบของเครื่องบินที่นำมาใช้ทำการบิน ต้องเหมาะสม กล่าวคือ การใช้เครื่องบินแบบเดียวในการทำการบิน ทำให้สามารถจัดซื้ออะไหล่ของเครื่องบินได้ในราคาต่ำด้วยการสั่งซื้อเป็นจำนวนมากในแต่ละครั้ง นอกจากนี้ การเลือกเครื่องบินที่ใช้ทำการบินต้องมีความเหมาะสม ซึ่งต้องอาศัยเครื่องบินแบบที่มีต้นทุนในการทำการบินช่วงสั้น และจะต้องมีเครื่องบินเพียงแบบเดียว สายการบินต้นทุนต่ำหลายสายการบินใช้เครื่องบินแบบโบอิง 737 (Boeing 737) หรือแอร์บัส 320, 321 (Airbus 320,321) เพียงแบบเดียวทั้งสายการบิน นอกจากจะสร้างอำนาจต่อรองในการซื้ออะไหล่ได้ราคาที่ถูกลงได้ และยังสามารถช่วยเพิ่มผลผลิต (Productivity) ของนักบินได้อย่างมาก โดยทั่วไปนักบินแต่ละคนสามารถปฏิบัติงานได้ในเครื่องบินแบบเดียวเท่านั้น ดังนั้น การใช้เครื่องบินเพียงแบบเดียวทั้งฝูงบินก็เท่ากับว่านักบินทุกคนสามารถปฏิบัติงานได้ในทุกเที่ยวบินและกับเครื่องบินทุกลำในฝูงบิน ทำให้ลดการจ้างนักบินลงได้ และการจัดตารางการปฏิบัติงานรวมทั้งการจัดตารางสำรองเพื่อเรียกให้นักบินก็สามารถทำได้ง่ายขึ้น

2) เลือกทำการบินโดยใช้สนามบิน (Secondary Airports) สายการบินต้นทุนต่ำจะทำการบินโดยใช้สนามบินระดับรองในเมืองใหญ่ที่เก็บค่าใช้บริการจากสายการบินไม่สูง เช่น ในกรุงลอนดอนมีหลายสนามบิน ได้แก่ Heathrow, Gatwick, Luton, Stansted ซึ่งสายการบินต้นทุนต่ำมักจะใช้สนามบิน Gatwick, Luton, Stansted เพราะมีค่าธรรมเนียมถูกกว่า

3) ระยะเวลาในการจอดเครื่องบินที่สนามบินใช้เวลาไม่นาน กล่าวคือ สายการบินต้นทุนต่ำสามารถลดระยะเวลาในการทำความสะอาดเครื่องบิน และลดระยะเวลาในการนำอาหารและเครื่องดื่มขึ้นเครื่องบินได้ เพราะไม่มีการบริการอาหารและเครื่องดื่มบนเครื่องบิน ทำให้สามารถลดระยะเวลาทำการจอดที่สนามบินลงได้ และเครื่องบินสามารถ

<sup>16</sup> <http://thelowcostflights.com/the-history-of-low-cost-flights/>

<sup>17</sup> ภาสกร จันทน์พยอม, “การจัดตั้งสายการบินต้นทุนต่ำ (Low-cost Airlines) และเชิงใหม่ในฐานะศูนย์กลางการบิน”, จุฬาลงกรณ์วารสาร, ปีที่ 15, เล่มที่ 59 (เมษายน – มิถุนายน 2546), น. 52-56.

ออกทำการบินได้เร็วกว่าปกติ การใช้สนามบินระดับรองที่มีความหนาแน่นของการให้บริการน้อย ทำให้สายการบินสามารถลดระยะเวลาในการทำการบินเฉลี่ย 15-20 นาที/เที่ยว เนื่องจากไม่ต้องเสียเวลาในการรอคิวเพื่อขึ้นบิน คือใช้เวลาจอดอยู่ที่ประตูเครื่องบิน (Gate) น้อยลง เสียเวลาในทางวิ่ง (Taxiway) น้อยลงตามไปด้วย และความแออัดของเครื่องบินน้อย ที่สนามบิน ทำให้ไม่เสียเวลาในการบินวนรอเพื่อจะลงจอด การตรงต่อเวลาจึงสามารถทำได้

4) ไม่มีการให้บริการเชื่อมต่อระหว่างสายการบินให้กับผู้โดยสาร (Interline) กล่าวคือ การไม่มีบริการเชื่อมต่อระหว่างสายการบินให้กับผู้โดยสารทำให้ลดต้นทุนลง และมีรายได้ต่อผู้โดยสารเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากสายการบินต้นทุนต่ำทำการบินระหว่างเมืองต่อเมือง (Point-to-point) โดยไม่มีการให้บริการเชื่อมต่อระหว่างสายการบินให้กับผู้โดยสาร คือไม่มีบริการให้ผู้โดยสารเปลี่ยนเครื่อง (Transfer passenger) และผู้โดยสารผ่าน (Transit passenger) หมายความว่ารวมถึงกับกระเป๋าสัมภาระก็ไม่มีบริการเพื่อเปลี่ยนเที่ยวบินให้แก่ผู้โดยสาร และสายการบิน

5) ระยะทางในการทำการบินสั้น สายการบินต้นทุนต่ำจะทำการบินช่วงสั้น ซึ่งมีอัตราค่าโดยสารไม่แพงมากนัก หากนำมาคำนวณพบว่าราคาค่อนข้างสูงเมื่อนำไปเฉลี่ยออกมาเป็นราคาต่อกิโลเมตร ทำให้มีการเปรียบเทียบทางด้านต้นทุนในเรื่องระยะทางที่ทำการบินต่ำกว่าสายการบินทั่วไปมาก แต่จากการแข่งขันกันอย่างรุนแรงในช่วงหลังทำให้สายการบินต้นทุนต่ำบางสายการบินเริ่มหันไปทำการบินในระยะทางทางที่ไกลขึ้นกว่าเดิม

6) ความถี่ของเที่ยวบินมากและการตรงต่อเวลา (On-time performance) สูง เช่น สายการบิน Southwest airlines เคยได้รับการยอมรับว่าเป็นสายการบินดีที่สุดในสหรัฐอเมริกา ในการให้บริการในด้านการตรงต่อเวลา (On-time performance) การให้บริการกระเป๋าและสัมภาระ (Baggage handling) และความพึงพอใจของผู้โดยสาร (Customer satisfaction) เนื่องจากการใช้สนามบินระดับรองไม่มีความแออัดที่จะต้องใช้เวลาอันยาวนานและลดระยะเวลาในการทำความสะอาดเครื่องบินและลดระยะเวลาในการนำอาหารและเครื่องดื่มขึ้นเครื่องบินได้ด้วยเหตุนี้สายการบินต้นทุนต่ำจึงสามารถให้บริการที่มีความถี่มากต่อวันและมีความตรงต่อเวลาสูงซึ่งสามารถทำได้ง่ายกว่าสายการบินทั่วไป

7) ไม่มีการบริการอาหารและเครื่องดื่มบนเครื่องบินฟรี ผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำจะต้องสั่งซื้ออาหารและเครื่องดื่มล่วงหน้า หรือสั่งซื้อได้บนเครื่องบิน รวมทั้งไม่มีสิ่งให้ความบันเทิงบนเครื่องบิน เช่น ภาพยนตร์ หูฟังเพลง เป็นต้น

8) การให้บริการบนเครื่องบินมีระดับชั้นเดียว กล่าวคือสายการบินต้นทุนต่ำให้บริการระดับชั้นเดียว (Single class) ได้แก่ ชั้นโดยสารแบบประหยัด (Economy class) ที่มีเก้าอี้ที่นั่งของผู้โดยสารจำนวนมาก และลดช่องว่างระหว่างที่นั่งลง (Seat pitch) เนื่องจากที่นั่งของสายการบินต้นทุนต่ำส่วนใหญ่จะมีระยะห่างประมาณ 28-29 นิ้ว ในขณะที่สายการบินโดยทั่วไปจะมีระยะห่างระหว่างที่นั่งประมาณ 31-33 นิ้ว

9) ไม่ให้บริการผ่านตัวแทนที่ให้บริการระบบการสำรองที่นั่งด้วยคอมพิวเตอร์ ในการสำรองที่นั่งและการชำระเงินค่าโดยสารของสายการบินต้นทุนต่ำ ผู้โดยสารจะต้องติดต่อโดยตรงกับทางสายการบินทางโทรศัพท์ หรือทางอินเทอร์เน็ต ทำให้สายการบินต้นทุนต่ำสามารถประหยัดค่าใช้จ่าย ในเรื่องส่วนแบ่งจากการขาย หรือค่าคอมมิชชันไปได้มาก ผู้โดยสารจะต้องชำระเงินด้วยบัตรเครดิตเมื่อทำการสำรองที่นั่งและซื้อบัตรโดยสารผ่านทางโทรศัพท์หรือทางอินเทอร์เน็ต จะทำให้สายการบินต้นทุนต่ำได้รับเงินสดก่อนที่เที่ยวบินนั้นจะทำการบินและสามารถนำเงินที่ได้ไปฝาก หรือลงทุนทางธุรกิจอื่นๆ เพื่อเพิ่มผลประกอบการให้มีกำไรสูงขึ้น

10) การเดินทางแบบไม่ใช้บัตรโดยสาร (Ticketless) และการเดินทางใช้ระบบบัตรโดยสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Ticket หรือ E-ticket) การเดินทางของสายการบินต้นทุนต่ำจะเป็นแบบไม่มีบัตรโดยสาร (Ticketless) แต่จะเป็นบัตรโดยสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-ticket) ทำให้สายการบินต้นทุนต่ำลดต้นทุนในการจัดพิมพ์บัตรโดยสารไปได้อย่างมาก และรวมไปถึง สายการบินต้นทุนต่ำจะไม่เสียโอกาสในการทำธุรกิจ หากมีผู้โดยสารที่ทำการสำรองที่นั่งไปแล้วยกเลิกการเดินทางหรือเปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน เนื่องจากหากผู้โดยสารจะเปลี่ยนแปลงไม่ว่าเรื่องใดก็ตาม จะต้องจ่ายค่าธรรมเนียมให้แก่สายการบินต้นทุนต่ำ

11) มีการใช้งานเครื่องบินประจำวันมากกว่าสายการบินทั่วไป (Daily utilization) การที่สายการบินต้นทุนต่ำใช้เวลาอยู่ที่สนามบินน้อย ด้วยเหตุผลต่างๆที่ได้กล่าวมาแล้ว ทำให้สายการบินใช้เวลาสั้นตั้งแต่เครื่องบินลงจนกระทั่งเครื่องออกทำการบินอีกครั้ง (Aircraft's turnaround time) ทำให้มีการใช้งานเครื่องบินประจำวันได้หลายเที่ยว โดยจะสามารถทำการบินต่อวันได้มากกว่าสายการบินทั่วไป

ปัจจุบันประเทศไทยมีบริษัทการบินเอกชนที่ทำการบินประจำ และเป็นสายการบินต้นทุนต่ำอยู่ 2 บริษัทได้แก่

(1) บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด ก่อตั้งขึ้นและเริ่มให้บริการเมื่อวันที่ 13 มกราคม พ.ศ. 2546 เป็นรูปแบบสายการบินต้นทุนต่ำในนามสายการบินไทยแอร์เอเชีย

(Thai Air Asia : FD) ได้ดำเนินการเชิงพาณิชย์แบบประจำมีกำหนด (Scheduled airlines) ปัจจุบันทำการบินในเส้นทางภายในประเทศ 11 จุดหมาย และเส้นทางต่างประเทศ 13 จุดหมาย ให้บริการที่ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ<sup>18</sup>

(2) บริษัท สกายเอเชีย จำกัด ก่อตั้งและเริ่มให้บริการ เมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2547 เริ่มดำเนินการในนามบริษัท สกายเอเชีย จำกัด (Sky Asia Ltd.) ต่อมา เมื่อวันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2549 ได้มีการเปลี่ยนชื่อเป็น สายการบินนกแอร์ จำกัด (Nok Airlines : DD) ได้ดำเนินการเชิงพาณิชย์แบบประจำมีกำหนด (Scheduled airlines) ปัจจุบันทำการบิน เฉพาะเส้นทางภายในประเทศ 6 จุดหมาย ให้บริการที่ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง<sup>19</sup>

### 2.2.2 ธุรกิจจำหน่ายบัตรโดยสารออนไลน์

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Commerce หรือ E-Commerce เป็นรูปแบบ การดำเนินธุรกิจที่ได้รับความนิยมอย่างมากในปัจจุบัน ซึ่งทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจได้ลดบทบาท ของธุรกิจแบบเดิม โดยหันมากระตุ้นให้ทั้งผู้ประกอบการและลูกค้าหันมาใช้บริการผ่าน ระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อทำธุรกิจซื้อขายระหว่างกันแทน ในธุรกิจการบินพาณิชย์ถือเป็นหนึ่งในธุรกิจ ที่ผู้ประกอบการแข่งขันกันอย่างรุนแรงมาก โดยเฉพาะในสภาวะวิกฤติการณ์ทางเศรษฐกิจ ที่เกิดขึ้นทั่วโลกมีผลกระทบให้สายการบินต่างๆ ทั่วโลกต้องเตรียมการรองรับภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้น ซึ่งต้องมีการปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยดำเนินนโยบาย เพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และปรับลดค่าใช้จ่าย รวมถึงปรับปรุงการบริการของแต่ละ สายการบิน เพื่อให้สามารถประคองตัวให้อยู่รอด และมีประสิทธิภาพในการแข่งขันกับสายการบิน คู่แข่งรายอื่นๆ ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งได้มีการพัฒนาและนำเทคโนโลยีรูปแบบใหม่มาประยุกต์ เพื่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรตนเอง จากจุดเริ่มต้นดังกล่าวทำให้สายการบินต่างๆ ได้หัน มาให้ความสำคัญซึ่งมีการนำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจการ จัดจำหน่ายบัตรโดยสารของสายการบินตนเองเพื่อพัฒนาให้เป็นธุรกิจจำหน่ายบัตรโดยสาร ออนไลน์หรือพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจร<sup>20</sup>

<sup>18</sup> <http://www.airasia.com/site/th/th/home.jsp>

<sup>19</sup> [http://www.nokair.com/s1000\\_obj/contents/html/th-TH/company.html](http://www.nokair.com/s1000_obj/contents/html/th-TH/company.html)

<sup>20</sup> ภาสกร จันทน์พยอม, “บัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ : รูปแบบใหม่ของบัตรโดยสาร เครื่องบิน”, จุฬาลงกรณ์วารสาร ปีที่ 14 ฉบับที่ 54 (มกราคม – มีนาคม 2545), น. 71-74.

นอกจากนี้ ในช่วงหลายปีก่อนหน้านี้ระบบการสำรองที่นั่งและการพิมพ์บัตรโดยสารออกมาเป็นกระดาษ ซึ่งเป็นก่อให้เกิดภาวะกับสายการบินต่างๆ เป็นอย่างมาก รวมทั้งการตลาดบนอินเทอร์เน็ตก็มีวิวัฒนาการอย่างรวดเร็วแบบก้าวกระโดด ทำให้หลายสายการบินพยายามผลักดันที่จะขายที่นั่งของตนเองผ่านเว็บไซต์มากขึ้น ทำให้บัตรโดยสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Ticket) ถือได้ว่าเป็นการวิวัฒนาการในรูปแบบใหม่แตกต่างไปจากเดิม ซึ่งสายการบินชั้นนำต่างๆ ทั่วโลกนำมาใช้บังคับกันอย่างแพร่หลาย เพื่อยกระดับการบริการของตนเองให้ทัดเทียมกับสายการบินคู่แข่ง นอกจากนี้การให้บริการบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นวิธีการให้บริการซึ่งก่อให้เกิดความสะดวกสบายให้แก่ผู้โดยสารมากกว่าเดิม และทางสายการบินก็ได้รับประโยชน์ดังกล่าวอย่างมาก เพราะสายการบินสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายได้เป็นจำนวนมาก เนื่องจากการสำรองที่นั่งในระบบออนไลน์ และการเดินทางด้วยบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์จะทำให้รักษาสัดส่วนทางการตลาด (Market Share) ได้อีกด้วย และยังทำให้ต้นทุนการจัดจำหน่ายบัตรโดยสารลดลงเป็นอย่างมาก<sup>21</sup>

บัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Ticket) เป็นรูปแบบใหม่ของบัตรโดยสารสำหรับผู้เดินทางไม่ต้องถือหรือมีบัตรโดยสารแบบเดิม เพราะบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์มีคุณสมบัติเช่นเดียวกับบัตรโดยสารแบบกระดาษทุกประการ แต่แตกต่างกันในรูปแบบการบันทึกข้อมูลการเดินทางของผู้โดยสารจากการออกบัตรโดยสารแบบกระดาษ เป็นการเก็บข้อมูลแบบแฟ้มอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic File) สายการบินเกือบทั้งหมดถือว่าการเดินทางด้วยบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์เป็นการเดินทางแบบไม่มีบัตรโดยสาร (Ticketless หรือ Paperless) แต่ก็มีอีกหลายสายการบินมองว่าการเดินทางด้วยบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ไม่จำเป็นต้องเป็นการเดินทางแบบไม่มีบัตรโดยสารเสมอไป เนื่องจากสายการบินได้ออกบัตร Integrated Circuit หรือ Smart Card ให้กับผู้โดยสารเพื่อทำการแสดงตนและขอขึ้นเครื่องบิน (Boarding pass) เดินทางต่อไป<sup>22</sup> การนำบัตรโดยสารลักษณะนี้มาใช้ทำให้ผู้โดยสารได้รับความสะดวกสบายเพิ่มมากขึ้น กล่าวคือเริ่มตั้งแต่ความสะดวกสบาย รวดเร็ว และคล่องตัวในการสำรองที่นั่งและซื้อบัตรโดยสาร เพียงแค่ลูกค้าใช้อินเทอร์เน็ตหรือโทรศัพท์ติดต่อเพื่อสำรองที่นั่งกับสายการบินโดยตรง หรือผ่านตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสาร และชำระค่าบัตรโดยสารด้วยบัตรเครดิตก็ไม่ต้องเสียเวลาไปรับบัตรโดยสาร

<sup>21</sup> ฤทธนา รับสมบัติ, “การบินไทยเปิดบริการ e-ticket ตัวไรเงา”, E-Commerce ปีที่ 4 ฉบับที่ 40 (เมษายน 2545), น. 50-51.

<sup>22</sup> ภาสกร จันทน์พยอม, อ้าวแล้ว เชิงอรรถที่ 20, น. 72-73.

ข้อมูลการเดินทางทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับผู้โดยสารจะมีการบันทึกไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ของสายการบินที่เป็นเจ้าของบัตรโดยสารนั้นๆ หากมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลใดๆ รวมทั้งการเปลี่ยนเส้นทางการเดินทาง สามารถทำได้ง่ายและรวดเร็ว เพียงแค่ไปติดต่อสำนักงานสายการบินที่ครอบคลุมทั่วโลกทันทีที่ผู้โดยสารได้ยืนยันการจองซื้อบัตรโดยสาร รายละเอียดของการเดินทางทั้งหมดจะส่งไปยังจุดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นหลักฐานใช้ในการยืนยันหากเกิดกรณีข้อมูลสูญหาย<sup>23</sup> ผู้โดยสารสามารถทำการเช็คอิน (Check-in) โดยใช้เอกสารประจำตัวเช่นบัตรประจำตัวประชาชน หรือหนังสือเดินทาง เป็นต้น เพื่อเป็นหลักฐานแก่สายการบิน นอกจากนี้บัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์สามารถช่วยยกระดับมาตรฐานการบริการและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่สายการบินได้ด้วย

อนึ่ง บัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์บางสายการบินจะมีการระบุเงื่อนไขการขนส่งไว้ด้านหลังของบัตรโดยสารที่ออกโดยสายการบิน หากตัวแทนจำหน่ายขายบัตรโดยสารให้แก่ผู้โดยสาร เงื่อนไขในการขนส่งจะไม่มีปรากฏ ตามตัวอย่าง

---

<sup>23</sup> สมยศ วัฒนากมลชัย, “การจองและซื้อตั๋วเครื่องบินทางอินเทอร์เน็ต”, วารสารนักบริหาร ปีที่ 20 ฉบับที่ 2 (เมษายน 2543), น. 92-94.

ภาพที่ 1 บัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ออกโดยสารการบิน ณ สำนักงานของสายการบิน

|                                                                                                                                                                           |           |                                                                                 |                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
|                                                                                          |           | <b>ITINERARY RECEIPT</b>                                                        |                           |
| <p>THAI INTL<br/>SILOM OFC BKKHT<br/>T/GF</p>                                                                                                                             |           | <p>DATE : 19JUN08<br/>NAME : SAKDEJAYONT/ANANCHAI MR<br/>FQTV : TG RA 11191</p> |                           |
| <p>IATA : 35380494</p>                                                                                                                                                    |           | <p>PAGE 1</p>                                                                   |                           |
| <p>ISSUING AIRLINE : THAI AIRWAYS INTL<br/>TICKET NUMBER : ETKT 217 2417317024</p>                                                                                        |           |                                                                                 |                           |
| <p>BOOKING REF : / .TG/LGLSVY</p>                                                                                                                                         |           |                                                                                 |                           |
| FROM / TO                                                                                                                                                                 | FLIGHT CL | DATE DEP                                                                        | FARE BASIS NVB NVA BAG ST |
| BANGKOK SUVARNAB                                                                                                                                                          | TG0600 X  | 06JUL 0800                                                                      | XBP00 TG2E 19JUN 20K OK   |
| HONG KONG                                                                                                                                                                 |           |                                                                                 |                           |
| HONG KONG                                                                                                                                                                 | TG0607 X  | 08JUL 2045                                                                      | XBP00 TG2E 19JUN 20K OK   |
| BANGKOK SUVARNAB                                                                                                                                                          |           |                                                                                 |                           |
| <p>ENDORSEMENTS : VALID ON TG OPERATED FLT ONLY<br/>NO RECREDIT AFTER 16JUN09<br/>A0001877567/RA11191</p>                                                                 |           |                                                                                 |                           |
| <p>PAYMENT : CASH/CRHT885494/FEETHB135/AUTH</p>                                                                                                                           |           |                                                                                 |                           |
| <p>FARE CALCULATION : BKK TG HKG TG BKK END ECONOMY CLASS REDEMPTION TKT.<br/>Q SURCHARGE COLLECTED BY FEE THB 135RESERVATION CHAN<br/>GE FEE APPLY EFFECTIVE 01AUG08</p> |           |                                                                                 |                           |
| AIR FARE                                                                                                                                                                  | :         | ROP                                                                             |                           |
| TAX                                                                                                                                                                       | :         | THB 3010Y0                                                                      | THB 700TS THB 515HK       |
| TOTAL                                                                                                                                                                     | :         | THB 4225                                                                        |                           |



ภาพที่ 2 บัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ออกโดยสารการบิน ซึ่งมีการส่งยืนยันมาทาง  
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

PASSENGER ITINERARY  
PAGE NO. 01 LGLEVY

TO

TRAVELLER 1SAKDEJAYONT/ANANCHAI MR

AGENT THAI AIRWAYS      BRANCH LARSLUANG ROAD      ACCOUNT NO.      DATE OF ISSUE 23JUL08

| CARRIER<br>FLIGHT      | DAY/DATE  | CITY-AIRPORT                                | TIME         | CLASS<br>STATUS    | AIRCRAFT | MEAL     | STOP |
|------------------------|-----------|---------------------------------------------|--------------|--------------------|----------|----------|------|
| THAI AM INTL<br>TG 600 | FRI/08AUG | FM BANGKOK<br>(SUVARNAHUMI)<br>TO HONG KONG | 0800<br>1145 | ECONOMY<br>CONFIRM | 747      | HOT MEAL | 0    |
| THAI AM INTL<br>TG 607 | WED/13AUG | FM HONG KONG<br>TO BANGKOK<br>(SUVARNAHUMI) | 2045<br>2225 | ECONOMY<br>CONFIRM | 747      | HOT MEAL | 0    |

TICKET NUMBER(S) 217 241 731 7024

ANANCHAI119@HOTMAIL.COM

HAVE A PLEASANT TRIP

ภาพที่ 3 บัตรโดยสารเครื่องบินอิเล็กทรอนิกส์ที่ออกโดยตัวแทนจำหน่าย

| ELECTRONIC TICKET<br>PASSENGER ITINERARY RECEIPT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |           |                    |      |                                                                                         |      |     |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------|-----|--------------|
| TERA INTERNATIONAL COMMERC<br>123 SOI SIRINTHORN 7, SIRI<br>BANGBUMRU, BANGPLAD 10700<br>BANGKOK<br>IATA : 353 01593<br>TELEPHONE: 0-2433-0191-99                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |           |                    |      | DATE: 07 DECEMBER 2005<br>AGENT: 1234<br>NAME: SAKDEJAYONT/ANANCHAI MR<br>FQTV: RA11191 |      |     |              |
| ISSUING AIRLINE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |           |                    |      | : THAI AIRWAYS INTL                                                                     |      |     |              |
| TICKET NUMBER                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |           |                    |      | : ETKT 217 2267877995                                                                   |      |     |              |
| BOOKING REF : 1A/Z9MP3Q,TG/LCWFBUI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |           |                    |      |                                                                                         |      |     |              |
| FROM /TO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | FLIGHT CL | DATE               | DEP  | FARE BASIS                                                                              | NVB  | NVA | BAG ST       |
| BANGKOK                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | TG 0411 Q | 10DEC              | 1255 | YEE14                                                                                   | QEX1 |     | 24DEC 20K OK |
| TERMINAL:1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |           |                    |      |                                                                                         |      |     |              |
| SINGAPORE CHANG                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |           | ARRIVAL TIME: 1615 |      |                                                                                         |      |     |              |
| TERMINAL:1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |           |                    |      |                                                                                         |      |     |              |
| SINGAPORE CHANG                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | TG 0410 Q | 12DEC              | 2100 | YEE14                                                                                   | QEX1 |     | 24DEC 20K OK |
| TERMINAL:1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |           |                    |      |                                                                                         |      |     |              |
| BANGKOK                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |           | ARRIVAL TIME: 2220 |      |                                                                                         |      |     |              |
| TERMINAL:1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |           |                    |      |                                                                                         |      |     |              |
| AT CHECK-IN, PLEASE SHOW A PICTURE IDENTIFICATION AND THE DOCUMENT YOU<br>GAVE FOR REFERENCE AT RESERVATION TIME                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |           |                    |      |                                                                                         |      |     |              |
| ENDORSEMENTS : VLD TG OPR/ BKKSIN NOT VLD ON TG403 REFUND FEE THB1000                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |           |                    |      |                                                                                         |      |     |              |
| TOUR CODE : THASW141                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |           |                    |      |                                                                                         |      |     |              |
| PAYMENT : CASH                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |           |                    |      |                                                                                         |      |     |              |
| FARE CALCULATION : BKK TG SIN199.44TG BKK199.44NUC398.88END<br>RDE41.026000                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |           |                    |      |                                                                                         |      |     |              |
| AIR FARE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | : THB     | 16365              |      |                                                                                         |      |     |              |
| TAX                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | : THB     | 2480YQ             |      | 51596                                                                                   |      |     |              |
| TOTAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | : THB     | 19360              |      |                                                                                         |      |     |              |
| NOTICE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |           |                    |      |                                                                                         |      |     |              |
| CARRIAGE AND OTHER SERVICES PROVIDED BY THE CARRIER ARE<br>SUBJECT TO CONDITIONS OF CARRIAGE, WHICH ARE HEREBY INCORPORATED BY<br>REFERENCE. THESE CONDITIONS MAY BE OBTAINED FROM THE ISSUING CARRIER.                                                                                                                                                                                                                                                                      |           |                    |      |                                                                                         |      |     |              |
| THE ITINERARY/RECEIPT CONSTITUTES THE PASSENGER TICKET FOR<br>THE PURPOSES OF ARTICLE 3 OF THE WARSAW CONVENTION, EXCEPT WHERE THE<br>CARRIER DELIVERS TO THE PASSENGER ANOTHER DOCUMENT COMPLYING WITH THE<br>REQUIREMENTS OF ARTICLE 3.                                                                                                                                                                                                                                    |           |                    |      |                                                                                         |      |     |              |
| NOTICE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |           |                    |      |                                                                                         |      |     |              |
| IF THE PASSENGER'S JOURNEY INVOLVES AN ULTIMATE DESTINATION OR STOP IN<br>A COUNTRY OTHER THAN THE COUNTRY OF DEPARTURE THE WARSAW CONVENTION MAY<br>BE APPLICABLE AND THE CONVENTION GOVERNS AND IN MOST CASES LIMITS THE<br>LIABILITY OF CARRIERS FOR DEATH OR PERSONAL INJURY AND IN RESPECT OF<br>LOSS OF OR DAMAGE TO BAGGAGE. SEE ALSO NOTICES HEADED ADVISE TO<br>INTERNATIONAL PASSENGERS ON LIMITATION OF LIABILITY AND NOTICE OF<br>BAGGAGE LIABILITY LIMITATIONS. |           |                    |      |                                                                                         |      |     |              |

องค์การการบินระหว่างประเทศ (International Air Transport Association : IATA) กำหนดว่า ภายในวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2551 (ค.ศ. 2008) จะมีการยกเลิกการใช้บัตรโดยสารแบบกระดาษ ซึ่งจะหันมาใช้บัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด และสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในธุรกิจสายการบินทั่วโลก 3 พันล้านดอลลาร์สหรัฐต่อปี และยังให้ความสะดวกยิ่งขึ้นสำหรับผู้โดยสารที่ไม่ต้องกังวลเรื่องบัตรโดยสารเครื่องบินสูญหาย และสามารถเปลี่ยนแปลงกำหนดการเดินทางได้ง่ายขึ้น<sup>24</sup>

ปัญหาของบัตรโดยสารเครื่องบินแบบเดิม สายการบินต่างๆ ทั่วโลกได้ให้ความสำคัญในการลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการจัดจำหน่ายบัตรโดยสาร บัตรโดยสารกระดาษที่ใช้กันมานานก่อให้เกิดปัญหาในเรื่องความสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายมากในการจัดพิมพ์ การเก็บรักษาบัตรโดยสาร บัตรโดยสารสูญหายเพิ่มงานด้านเอกสารต่างๆ การจัดเก็บเอกสาร อีกทั้งเป็นงานที่ต้องใช้แรงงานจำนวนมาก ดังนั้นการใช้บัตรโดยสารกระดาษแบบเดิมเป็นการลดประสิทธิภาพและเพิ่มปัญหาความล่าช้าในการเช็คอิน (Check-in) ที่สนามบินมีปัญหาพนักงานดีคอปบัตรโดยสารผิดพลาด ปัญหาการปลอมแปลงบัตรโดยสาร และถูกขโมย ซึ่งล้วนแต่เป็นปัญหาที่สายการบินพบเสมอ อีกทั้งบัตรโดยสารกระดาษแบบเดิมยังไม่มีระบบ Audit trail ที่สามารถเช็คข้อมูลย้อนหลังได้อย่างรวดเร็วเหมือนบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์

ข้อดีของการใช้บัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์<sup>25</sup> ได้แก่

- (1) เพิ่มความคล่องตัว และความสะดวกรวดเร็ว ในการซื้อบัตรโดยสารเครื่องบิน
- (2) เพิ่มความสะดวกในการเปลี่ยนแปลงการเดินทาง รวมถึงการขอเงินคืนเมื่อไม่ได้ใช้บัตรโดยสาร ซึ่งลูกค้าสามารถขอคืนบัตรโดยสาร และขอเงินคืน (Refund)
- (3) ผู้โดยสารไม่จำเป็นต้องถือบัตรโดยสาร
- (4) ผู้โดยสารสามารถสำรองที่นั่งผ่านเว็บไซต์ของสายการบินต่างๆ ที่เปิดให้บริการ และออกบัตรโดยสารได้ด้วยตนเอง
- (5) เพื่อป้องกันบัตรโดยสารปลอมที่มักเกิดขึ้นเป็นประจำกับการใช้บัตรโดยสารแบบกระดาษ
- (6) เพื่อสนับสนุนนโยบายของการเป็นพันธมิตรการบิน (Airline Alliance) ที่สายการบินแต่ละสายการบินเป็นสมาชิกอยู่ และบริการให้ทัดเทียมกับสายการบินที่เป็นสมาชิกกลุ่ม

<sup>24</sup> <http://www.iata.org/whatwedo/passenger/et/index.htm>

<sup>25</sup> ภาสกร จันทน์พยอม, อ่างแล้ว เจริญธรรมที่ 20, น.84-85.

พันธมิตร เนื่องจากขณะนี้สายการบินต่างๆ ในกลุ่มพันธมิตรการบินทุกกลุ่มได้นำระบบบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้กันอย่างแพร่หลาย

(7) เพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการเช็คอิน ตลอดจนขั้นตอนในการเช็คอินให้รวดเร็วยิ่งขึ้น ลดปัญหาในการเสียเวลาดังคูปอง และการดั่งคูปองผิด

#### 2.2.4 ธุรกิจจัดจำหน่ายบัตรโดยสารแบบกระดาษ

ก่อนการเดินทางทุกครั้งผู้โดยสารจำเป็นต้องศึกษาข้อมูลเส้นทางการบิน สายการบินที่จะใช้บริการและเวลาเดินทางตามที่ต้องการ จากนั้นก็ต้องทำการสำรองที่นั่ง (Reservation) กับสายการบินหรือตัวแทนจำหน่าย ต่อมา เมื่อได้รับการยืนยัน (Confirmed) ผู้โดยสารจะต้องเดินทางไปยังสายการบิน หรือตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสาร เพื่อชำระเงินและรับบัตรโดยสารเครื่องบินเพื่อเดินทางต่อไป

การออกบัตรโดยสารมี 2 รูปแบบ<sup>26</sup> คือ

รูปแบบที่ 1 การออกบัตรโดยสารด้วยการเขียน (Manually Issued Ticket)

รูปแบบที่ 2 การออกบัตรโดยสารด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ (Transitional Automated Ticket)

หลักปฏิบัติในการออกบัตรโดยสารนั้นจะต้องปฏิบัติ ดังนี้

- 1) ต้องใช้ตัวอักษรใหญ่เท่านั้น (Capital Letters)
- 2) ใช้ปากกาถูกลิ้นเขียนให้ชัดเจน
- 3) ต้องตรวจสอบว่าตัวอักษรต้องชัดเจนในเอกสารทุกหน้าในบัตรโดยสารแต่ละฉบับ

ฉบับ

- 4) หลีกเลี่ยงการขีด ลบ ชีด ขำ ใดๆ บนบัตรโดยสาร
- 5) ห้ามใช้เครื่องหมายละด้วยจุดหรือจุดลูกน้ำ
- 6) ห้ามทำลายบัตรโดยสาร ให้เขียนคำว่า “CANCELLED” เมื่อต้องการยกเลิกบัตรโดยสารใบนั้น
- 7) หากใช้บัตรโดยสารเพียงบางหน้า หน้าที่เหลือให้เขียนคำว่า “VOID” ทุกหน้า

<sup>26</sup> บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, อุตสาหกรรมการบินและการจำหน่ายตั๋วเครื่องบิน, พิมพ์ครั้งที่ 2 (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, 2548), น. 243-244.

8) บัตรโดยสารใบแรก Audit และ Pink ต้องถูกฉีกเก็บไว้ที่ผู้ออกบัตรก่อน จึงส่งมอบให้แก่ผู้โดยสาร

9) Audit Coupon และบัตรโดยสารที่เขียนคำว่า “VOID” ต้องแนบไว้กับรายงานการออกบัตรโดยสารทุกครั้ง

10) Pink Coupon ต้องถูกจัดเก็บไว้ในสำนักงานที่ออกบัตรโดยสารนั้น

11) บัตรโดยสารแต่ละฉบับที่ระบุชื่อผู้โดยสารไว้ ไม่สามารถโอนให้กับผู้อื่นได้ ข้อความที่ปรากฏภายหลังบัตรโดยสารแบบกระดาษจะมีข้อความของสัญญา รับทราบว่า

### ประกาศ

ถ้าการเดินทางของผู้โดยสารสิ้นสุดประเทศใดประเทศหนึ่ง หรือหยุดในประเทศใดประเทศหนึ่งที่ไม่ใช่ประเทศที่ออกเดินทาง สนธิสัญญาออร์ซอมีผลบังคับใช้และสนธิสัญญานี้จะมีข้อกำหนดและในเกือบทุกกรณีจะมีข้อกำหนดให้สายการบินชดใช้ค่าเสียหายหรือการบาดเจ็บของบุคคล และการสูญเสีย หรือการเสียหายต่อกระเป๋าเดินทาง โปรดดูเรื่อง “คำแจ้งต่อผู้โดยสารการบินระหว่างชาติเรื่องการจำกัดชดใช้ค่าเสียหาย” และ “ประกาศเรื่องการจำกัดชดใช้ค่าเสียหายสำหรับกระเป๋าเดินทาง”

### เงื่อนไขสัญญา

1. คำว่า “ตัว” ที่ใช้ในสัญญานี้ หมายถึง ตัวเดินทางและตรวจตรากระเป๋าเดินทางฉบับนี้ ซึ่งมีเงื่อนไขและประกาศดังที่ปรากฏอยู่ “การขนส่งผู้โดยสาร” หมายถึงการรับส่งผู้โดยสารจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง

“สายการบิน” หมายถึง สายการบินทุกสาย ซึ่งรับส่งหรือยอมรับว่าจะรับส่งผู้โดยสารหรือกระเป๋าเดินทางของผู้โดยสารนั้นๆ หรือจัดให้มีบริการอื่นใด ที่นับได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของการขนส่งผู้โดยสารทางอากาศ ที่กล่าวมานี้

“สนธิสัญญาออร์ซอ” หมายถึง The Convention for the Unification of Certain Rules Relating to International Carriage by Air ซึ่งลงนามที่ กรุงวอร์ซอ เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม ค.ศ. 1929 หรือสนธิสัญญาดังกล่าวแก้ไขเพิ่มเติม ณ กรุงเฮก เมื่อวันที่ 28 กันยายน ค.ศ. 1955 ฉบับใดฉบับหนึ่ง ตามที่จะมีผลใช้ได้

2. การขนส่งผู้โดยสารดังที่กล่าวนี้จะอยู่ภายใต้กฎและการจำกัดค่าใช้จ่ายตามที่กำหนดไว้ในสนธิสัญญาออร์ซอ นอกจากนี้ในกรณีที่การขนส่งผู้โดยสารดังกล่าวมิใช่เป็นการขนส่งผู้โดยสารระหว่างชาติ ตามที่ระบุไว้ในสนธิสัญญาออร์ซอ
3. ในกรณีที่มิใช่เป็นการขัดแย้งกับที่กล่าวมาแล้ว การขนส่งผู้โดยสารและการบริการอื่นๆ ของสายการบินแต่ละสายให้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขดังนี้

- (1) ข้อความตามที่ระบุไว้ในตัวฉบับนี้

- (2) อัตราค่าธรรมเนียมที่ใช้อยู่

- (3) เงื่อนไขสัญญาของสายการบินว่าด้วยการขนส่งผู้โดยสารและกฎเกณฑ์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (จะขออนุญาตกฎเกณฑ์เหล่านี้ได้โดยแจ้งความจำนงค์ต่อสำนักงานสายการบิน) ยกเว้นในกรณีที่เป็นการขนส่งผู้โดยสารระหว่างสถานที่ในประเทศสหรัฐอเมริกาหรือแคนาดา และสถานที่อื่นใดนอกไปจากนี้ ซึ่งอัตราค่าธรรมเนียมของตนใช้อยู่

- (4) ชื่อสายการบินที่ปรากฏในตัวอาจเป็นชื่อย่อ ชื่อเต็มและชื่อย่อจะปรากฏอยู่ในอัตราค่าธรรมเนียมของสายการบิน เงื่อนไขการขนส่งผู้โดยสาร กฎเกณฑ์หรือตารางเวลาโดยสารที่อยู่กับสายการบินคือ สนามบินที่ออกเดินทาง ซึ่งมีระบุไว้อยู่ตรงข้ามชื่อย่ออันแรกของสายการบินที่ปรากฏในตัว สถานที่หยุดแวะพักตามที่ได้รับ การตกลง คือสถานที่ที่ปรากฏในตัวฉบับนี้ หรือปรากฏในตารางเวลาโดยสารและเส้นทางการบินของผู้โดยสาร การขนส่งผู้โดยสารที่ดำเนินการโดยสายการบินหลายสายต่อกันให้ถือว่าเป็นการขนส่งครั้งเดียวกัน

- (5) สายการบินที่ออกตัวเพื่อขนส่งผู้โดยสารที่เดินทางโดยเส้นทางของสายการบินอื่นจะทำหน้าที่เป็นเพียงตัวแทนของสายการบินเท่านั้น

- (6) การยกเลิกไม่ต้องขอค่าใช้จ่าย หรือการจำกัดค่าใช้จ่ายของสายการบินจะมีผลและจะเป็นไปเพื่อผลประโยชน์ต่อตัวแทนผู้ให้บริการ และผู้แทนของสายการบิน และบุคคลอื่นใดซึ่งมีเครื่องบินให้สายการบินใช้สำหรับขนส่งผู้โดยสารและตัวแทนผู้ให้บริการและผู้แทนของสายการบินนั้น

- (7) กระเป๋าเดินทางที่ได้รับการตรวจแล้วจะส่งให้ผู้รับที่มีตัวตรวจกระเป๋าเดินทาง ในกรณีที่กระเป๋าเดินทางได้รับความเสียหายขณะที่อยู่ในระหว่างการเดินทางระหว่างชาติ ให้ยื่นคำร้องเป็นลายลักษณ์อักษรต่อสายการบินทันทีที่พบว่ามี การเสียหายเกิดขึ้น หรืออย่างช้าที่สุดภายใน 7 วันนับแต่วันที่รับกระเป๋าเดินทาง ในกรณีที่มีการล่าช้าให้ยื่นคำร้องภายใน 21 วัน นับแต่วันที่รับ

กระเป๋าเดินทาง โปรดดูอัตราค่าธรรมเนียมหรือเงื่อนไขการขนส่งผู้โดยสาร สำหรับการเดินทางที่มีได้เป็นการเดินทางระหว่างชาติ

(8) ตัวฉบับนี้มีอายุใช้ได้หนึ่งปีนับแต่วันที่ออกตัว ยกเว้นแต่จะระบุไว้เป็นอย่างอื่นในตัวนี้ หรือจะระบุไว้ในอัตราค่าธรรมเนียมของสายการบิน เงื่อนไขการขนส่งผู้โดยสารหรือกฎเกณฑ์อื่นๆที่เกี่ยวข้อง ค่าโดยสารสำหรับการขนส่งผู้โดยสารดังกล่าวนี้ อาจเปลี่ยนแปลงได้ก่อนเริ่มการเดินทางสายการบิน อาจปฏิเสธไม่รับผู้โดยสารให้เดินทางหากไม่ได้รับค่าโดยสารส่วนที่ต้องจ่ายเพิ่ม

(9) สายการบินยอมรับที่จะดำเนินการขนส่งผู้โดยสารและกระเป๋าเดินทาง ให้ดีที่สุดด้วยความรวดเร็วและเหมาะสม เวลาที่ปรากฏในตารางเวลาโดยสารหรือในที่อื่นใดจะไม่รับประกันว่าเที่ยงตรง และจะไม่เป็นส่วนหนึ่งของเงื่อนไขสัญญาในสายการบินอาจให้สายการบินอื่นบินแทน หรืออาจใช้เครื่องบินลำอื่นแทนโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า หรืออาจเปลี่ยนแปลงสถานที่หยุดระหว่างทาง หรือยกเลิกไม่หยุดในสถานที่ที่ปรากฏในตัวเดินทางตามความจำเป็น กำหนดการเดินทาง อาจเปลี่ยนแปลงได้โดยไม่แจ้งล่วงหน้า สายการบินไม่รับผิดชอบต่อผู้โดยสารที่ต้องต่อเรือบิน

(10) ผู้โดยสารต้องปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของรัฐบาลว่าด้วยการเดินทาง ต้องแสดงเอกสารสำหรับเดินทางออกนอกประเทศ เดินทางเข้าประเทศและเอกสารอื่นๆ ที่จำเป็น และต้องมาถึงสนามบินให้ตรงเวลาที่สายการบินกำหนด หรือถ้าไม่มีเวลากำหนดไว้ให้มาทันเวลาพอที่จะผ่านการตรวจเอกสารสำหรับเดินทางได้

(11) ตัวแทน ผู้ให้บริการ หรือผู้แทนของสายการบินคนหนึ่งคนใดจะไม่มีอำนาจเปลี่ยนแปลง แก้ไขหรือยกเลิกข้อความใดๆ ในสัญญาได้

สายการบินสงวนสิทธิที่จะปฏิเสธไม่รับผู้โดยสารที่มีตัวมาอยู่ในความครอบครอง โดยวิธีที่ผิดกฎหมายหรือขัดต่ออัตราค่าธรรมเนียม กฎเกณฑ์ และระเบียบข้อบังคับของสายการบินออกโดยสายการบินที่มีชื่อปรากฏในช่อง “ออกโดย” ในหน้าแรกของตัวเดินทางและตรวจกระเป๋าเดินทาง

### ประกาศเรื่องการจำกัดค่าใช้จ่ายสำหรับกระเป๋าเดินทาง

การชดใช้ค่าเสียหายในกรณีที่มีการสูญเสียบัตรโดยสาร หรือการเสียหายต่อกระเป๋าเดินทางนั้น อยู่ในวงจำกัด นอกจากจะแจ้งล่วงหน้าว่ามีมูลค่าสูงและ

เสียค่าธรรมเนียมเพิ่มเติม สำหรับการเดินทางระหว่างประเทศ (รวมทั้งส่วนที่เป็นเนื้อที่ภายในประเทศของผู้เดินทางก่อนที่จะออกเดินทางด้วย) การจำกัดการชดใช้ค่าเสียหายจะอยู่ในวงเงินประมาณ 9.07 เหรียญอเมริกันต่อน้ำหนัก 1 ปอนด์ (20.00 เหรียญอเมริกันต่อน้ำหนัก 1 กิโลกรัม) สำหรับกระเป๋าเดินทางที่ได้รับการตรวจแล้ว และ 400.00 เหรียญอเมริกันต่อผู้โดยสารหนึ่งคน สำหรับกระเป๋าเดินทางที่ไม่ได้รับการตรวจ สำหรับการเดินทางจากจุดหนึ่งไปอีกจุดหนึ่งภายในประเทศสหรัฐอเมริกา กฎหมายอเมริกันกำหนดว่าการชดใช้ค่าเสียหายต่อกระเป๋าเดินทางอยู่ในวงเงินจำกัดอย่างน้อยที่สุด 2,500.00 เหรียญอเมริกันต่อผู้โดยสารหนึ่งคนของบางชนิด อาจแจ้งมูลค่าส่วนที่เกินไม่ได้ สายการบินบางสายจะไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดกับของที่แตกง่าย ของที่มีค่า หรือของที่เน่าเสียได้ง่าย ข้อมูลเพิ่มเติมขอได้จากสายการบิน

### สัมภาระ

#### สัมภาระที่ต้องชั่งน้ำหนัก :

ผู้โดยสารจะได้รับอนุญาตให้มีสัมภาระที่ต้องชั่งน้ำหนักบางส่วนได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย จำกัดตามความแตกต่างของสายการบิน ชั้น และ/หรือเส้นทางของการเดินทาง การเรียกเก็บเงินเพิ่ม อาจเกิดขึ้น หากสัมภาระดังกล่าวมีน้ำหนักเกินจากที่ได้รับอนุญาตไว้ กรุณาสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากตัวแทนจำหน่ายฯ หรือสายการบิน

#### สัมภาระติดตัว :

ผู้โดยสารจะได้รับอนุญาตให้มีสัมภาระที่ถือขึ้นเครื่องได้จำกัดความแตกต่างของสายการบิน ชั้นของการเดินทาง เส้นทางการบิน และ/หรือ ชนิดเครื่องบิน สัมภาระที่ถือขึ้นเครื่องดังกล่าวควรถูกจัดให้อยู่ในปริมาณที่น้อยที่สุด กรุณาสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากตัวแทนจำหน่ายฯ หรือสายการบินสำหรับข้อมูลเพิ่มเติม อ้างถึง <http://www.iata.org/bags> สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมและการเชื่อมต่อเข้าไปยังเครือข่ายข้อมูลของสายการบิน

### การถูกปฏิเสธในการขึ้นเครื่องเมื่อจองที่นั่งบนเครื่องบินเต็ม

ในประเทศที่มีการใช้กฎข้อบังคับการชดเชยการปฏิเสธการขึ้นเครื่อง เมื่อจองที่นั่งบนเครื่องบินเต็ม สายการบินจะจัดทำแผนการชดเชยสำหรับผู้โดยสาร

ที่ได้รับการยืนยันสำรองที่นั่งแต่ถูกปฏิเสธ การขึ้นเครื่อง เนื่องจากที่นั่งเต็มจาก  
การสำรองที่นั่งเกิน รายละเอียดของการชดเชยสามารถหาได้ที่สำนักงานสายการบิน

### **กำหนดเวลาตรวจสอบเอกสารการเดินทาง**

เวลาที่ระบุบนบัตรโดยสารหรือบนใบกำหนดการเดินทาง ใบรับอื่นๆ หากมี เป็นเวลา  
ที่เครื่องบินออกจากท่าอากาศยานกำหนดเวลาตรวจสอบเอกสารการเดินทางตามที่แจ้ง  
โดยสายการบิน หรือในตารางการบินเป็นเวลาอย่างช้าที่สุดที่ผู้โดยสารจะ  
สามารถเดินทางได้ พร้อมทั้งเวลาที่จำเป็นในการกรอกเอกสารทั้งหมดด้วย เที่ยวบิน  
ไม่สามารถรอผู้โดยสารที่มาถึงสนามบินล่าช้า และจะไม่รับผิดชอบใดๆ  
หากเกิดกรณีดังกล่าว

ภาพที่ 4 บัตรโดยสารแบบกระดาษ

ISSUED BY: THAI AIRWAYS INTL. CONJUNCTION TICKET

ENDORSEMENTS/RESTRICTIONS: MINIMUM ONE WEEK ADVANCE

Passenger Ticket and baggage check  
Subject to conditions of contract in this ticket  
DATE OF ISSUE: 11/03/95

ORIGIN/DESTINATION: BKK BKK N 811 J T B THAILAND  
AIRLINE DATA: THAI

NAME OF PASSENGER (NOT TRANSFERABLE): SAKULATON ANANCHAI MR

IATA BSP

ISSUED IN EXCHANGE FOR: 3530000

**PASSENGER**

| TO            | CARRIER | FLIGHT | CLASS | DATE     | TIME | STATUS | FARE BASIS | NOT VALID BEFORE | NOT VALID AFTER | ALLOW |
|---------------|---------|--------|-------|----------|------|--------|------------|------------------|-----------------|-------|
| TO BKK        | TH      | 0917   | Y     | 11/03/95 | 0605 | OK     | 051F       |                  |                 |       |
| TO PARIS CDG  | TH      | 0917   | Y     | 11/03/95 | 0605 | OK     | 051F       |                  |                 |       |
| TO LONDON LHR | TH      | 0917   | Y     | 11/03/95 | 0605 | OK     | 051F       |                  |                 |       |
| TO BANGKOK    | TH      | 0917   | Y     | 11/03/95 | 0605 | OK     | 051F       |                  |                 |       |

FARE: 6440.00

EQUIV. FARE PAID: 1660.00

TAX/FEES/CHARGE: 1450.00

TAX/FEES/CHARGE: 7750.00

TOTAL: 6440.00

AL AGT INFO: 6018910

CONTROL NO: 3280188101 1

FORM AND SERIAL NUMBER: 3280188101 1

ORIGINAL ISSUE: 11/03/95

APP. CODE: THAI

TOUR CODE: 11/03/95

DO NOT MARK OR WRITE IN THE WHITE AREA ABOVE

**NOTICE**

If the passenger's journey involves an ultimate destination or stop in a country other than the country of departure the Warsaw Convention may be applicable and the Convention governs and in most cases limits the liability of carriers for death or personal injury and in respect of loss of or damage to baggage. See also notices headed "Advice to International Passengers on Limitation of Liability" and "Notice of Baggage Liability Limitations".

**CONDITIONS OF CONTRACT**

1. As used in this contract "ticket" means this passenger ticket and baggage check, or this itinerary/receipt if applicable, in the case of an electronic ticket, of which these conditions and the notices form part; "carrier" means all air carriers that carry or undertake to carry the passenger or his baggage hereunder or perform any other service incidental to such air carriage; "electronic ticket" means the itinerary/receipt issued by or on behalf of Carrier, the Electronic Coupons and, if applicable, a boarding document; "Warsaw Convention" means the Convention for the Unification of Certain Rules Relating to International Carriage by Air signed at Warsaw, 12th October 1929, or that Convention as amended at The Hague, 28th September 1955, whichever may be applicable.
2. Carriage hereunder is subject to the rules and limitations relating to liability established by the Warsaw Convention unless such carriage is not "international carriage" as defined by that Convention.
3. To the extent not in conflict with the foregoing carriage and other services performed by each carrier are subject to (i) provisions contained in the ticket; (ii) applicable tariffs; (iii) carrier's conditions of carriage and related regulations which are made part hereof (and are available on application at the offices of carrier), except in transportation between a place in the United States or Canada and any place outside thereof to which tariffs in force in those countries apply.
4. Carrier's name may be abbreviated in the ticket, the full name and its abbreviation being set forth in carrier's tariffs, conditions of carriage, regulations or timetables; carrier's address shall be the airport of departure shown opposite the first abbreviation of carrier's name in the ticket; the agreed stopping places are those places set forth in this ticket or as shown in carrier's timetables as scheduled stopping places on the passenger's route; carriage to be performed hereunder by several successive carriers is regarded as a single operation.
5. An air carrier issuing a ticket for carriage over the lines of another air carrier does so only as its Agent.
6. Any exclusion or limitation of liability of carrier shall apply to and be for the benefit of agents, servants and representatives of carrier and any person whose aircraft is used by carrier for carriage and its agents, servants and representatives.
7. Checked baggage will be delivered to bearer of the baggage check, in case of damage to baggage moving in international transportation complaint must be made in writing to carrier forthwith after discovery of damage and, at the latest, within seven days from receipt, in case of delay, complaint must be made within 21 days from date the baggage was delivered. See tariffs or conditions of carriage regarding non-international transportation.
8. This ticket is good for carriage for one year from date of issue, except as otherwise provided in this ticket, in carrier's tariffs, conditions of carriage, or related regulations. The fare for carriage hereunder is subject to change prior to commencement of carriage. Carrier may refuse transportation if the applicable fare has not been paid.
9. Carrier undertakes to use its best efforts to carry the passenger and baggage with reasonable dispatch. Times shown in timetables or elsewhere are not guaranteed and form no part of this contract. Carrier may without notice substitute alternate carriers or aircraft, and may alter or omit stopping places shown in the ticket in case of necessity. Schedules are subject to change without notice. Carrier assumes no responsibility for making connections.
10. Passenger shall comply with Government travel requirements, present exit, entry and other required documents and arrive at airport by time fixed by carrier or, if no time is fixed, early enough to complete departure procedures.
11. No agent, servant or representative of carrier has authority to alter, modify or waive any provision of this contract.

CARRIER RESERVES THE RIGHT TO REFUSE CARRIAGE TO ANY PERSON WHO HAS ACQUIRED A TICKET IN VIOLATION OF APPLICABLE LAW OR CARRIER'S TARIFFS, RULES OR REGULATIONS. Issued by the Carrier whose name is in the "Issued By" section on the face of the Passenger Ticket and Baggage Check. SUBJECT TO TARIFF REGULATIONS

#### ADVICE TO INTERNATIONAL PASSENGERS ON LIMITATION OF LIABILITY

Passengers on a journey involving an ultimate destination or a stop in a country other than the country of origin are advised that the provisions of a treaty known as the Warsaw Convention may be applicable to the entire journey, including any portion entirely within the country of origin or destination. For such passengers on a journey to, from or with an agreed stopping place in the United States of America, the Convention and special contracts of carriage embodied in applicable tariffs provide that the liability of certain carriers, parties to such special contracts, for death or personal injury to passengers is limited in most cases to proven damages not to exceed US\$75,000 per passenger, and that this liability up to such limit shall not depend on negligence on the part of the carrier. For such passengers travelling by a carrier not a party to such special contracts or on a journey not to, from, or having an agreed stopping place in the United States of America, liability of the carrier for death or personal injury to passengers is limited in most cases to approximately US\$10,000 or US\$20,000.

The names of carriers parties to such special contracts, are available at all ticket offices of such carriers and may be examined on request. Additional protection can usually be obtained by purchasing insurance from a private company. Such insurance is not affected by any limitation of the carrier's liability under the Warsaw Convention or such special contracts of carriage. For further information please consult your airline or insurance company representative.

**Note:** The limit of liability of US\$75,000 above is inclusive of legal fees and costs except that in the case of a claim brought in a state where provision is made for separate award of legal fees and costs, the limit shall be the sum of US\$58,000, exclusive of legal fees and costs.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>NOTICE OF GOVERNMENT IMPOSED TAXES, FEES AND CHARGES</b></p> <p>The price of this ticket may include taxes, fees and charges which are imposed on air transportation by government authorities. These taxes, fees and charges may represent a significant portion of the cost of air travel and are either included in the fare, or shown separately in the "TAX/FEE/CHARGE" box(es) of this ticket. You may also be required to pay taxes, fees and charges not already collected.</p> | <p>The following notice does not apply to tickets sold in the United States for transportation originating in the United States.</p> <p><b>DENIED BOARDING BY OVERBOOKING</b></p> <p>In those countries where Denied Boarding Compensation regulations are in force, carriers operate compensation plans for passengers with confirmed reservations who are denied boarding because of non-availability of seats caused by overbooking. Details of these plans are available at the airlines' offices.</p> | <p><b>CHECK-IN TIMES</b></p> <p>The times shown on this ticket or itinerary/receipt if applicable are the departure times of the aircraft. Check-in times, as advised by your carrier, or in the airline's timetable, are the latest times at which passengers can be accepted for travel, allowing the necessary time to complete all formalities. Flights cannot be held up for passengers arriving late, and no responsibility can be accepted in such cases.</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

ข้อดีของการใช้บัตรโดยสารแบบกระดาด<sup>27</sup> ได้แก่

(1) กรณีที่สายการบินที่ผู้โดยสารจะเดินทางยกเลิกเที่ยวบิน หรือพนักงานสายการบินหยุดประท้วง หรือจากสาเหตุอื่นๆ ที่ไม่สามารถทำการบินได้ บัตรโดยสารแบบกระดาดจะง่ายต่อการสลักหลัง (Endorsement) และสามารถโอนผู้โดยสารไปยังสายการบินอื่นที่มีสัญญาการเดินทางหลายสายการบินในบัตรโดยสารใบเดียว (Interline)

(2) หากระบบคอมพิวเตอร์ของสายการบินเกิดขัดข้อง บัตรโดยสารแบบกระดาดจะสามารถตรวจสอบและให้ผู้โดยสารที่ตกค้างเดินทางต่อไปได้ง่ายกว่าบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ เพราะข้อมูลทุกอย่างของผู้โดยสารที่ใช้บัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์จะถูกเก็บไว้ในคอมพิวเตอร์ ซึ่งยังไม่สามารถตรวจสอบได้ในขณะที่คอมพิวเตอร์มีปัญหาอยู่

## 2.2.5 ปัญหาอื่นๆ

### 2.2.5.1 ปัญหาเครื่องบินล่าช้า

ประเทศสหรัฐอเมริกาช่วง 10 เดือนแรกของปี พ.ศ. 2550 มีปัญหาในเรื่องเครื่องบินล่าช้า ซึ่งทำให้เครื่องบินไปถึงจุดหมายปลายทางล่าช้ากว่ากำหนด 15 นาที คิดเป็นร้อยละ 25 ของเที่ยวบินทั้งหมด ทั้งนี้จากการคำนวณของบริษัทที่ปรึกษา Sabre Airline Solutions พบว่า การล่าช้าของเครื่องบินส่งผลให้ต้นทุนของสายการบินเพิ่มขึ้นเฉลี่ย 70 ดอลลาร์สหรัฐต่อ นาทีหรือประมาณ 2,500 บาทต่อนาที และได้มีผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นว่า การล่าช้าของเครื่องบินได้ส่งผลกระทบต่อต้นทุนคิดเป็นเงินมากกว่าร้อยละ 2 ของรายได้ทั้งหมดของสายการบิน

<sup>27</sup> ภาสกร จันทน์พยอม, อ้างแล้ว เชิงอรรถที่ 20, น.87.

ในสหรัฐอเมริกา โดยต้นทุนของการล่าช้าได้ส่งผลกระทบโดยตรงต่อต้นทุนของสายการบินของสหรัฐอเมริกา คิดเป็นเงินมากถึงปีละ 6,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐ หรือประมาณ 200,000 ล้านบาท<sup>28</sup>

การล่าช้าบางครั้งใช้เวลาเพียง 1-2 ชั่วโมง อาจเป็นเรื่องเล็กน้อยสำหรับผู้โดยสารทั่วไป แต่เป็นปัญหาใหญ่สำหรับผู้โดยสารที่จะต้องไปต่อเครื่อง อาจทำให้พลาดเครื่องบินได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเทศกาลที่เครื่องบินที่นั่งเต็ม ทำให้ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้ตามที่ต้องการ บางครั้งต้องรอหลายวันกว่าจะหาเที่ยวบินใหม่ได้ หรือต้องแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เช่น บินไปต่อเครื่องบินที่อื่นทำให้เสียเวลา เช่น

- เมื่อฤดูหนาว ปี พ.ศ. 2542 (ค.ศ. 1999) เครื่องบินของสายการบินนอร์ทเวสต์ (Northwest Airlines : NW) พร้อมด้วยผู้โดยสารเต็มลำ จอดอยู่ในบริเวณสนามบินเป็นเวลา 8 ชั่วโมง ทำให้เครื่องบินไม่สามารถทำการบินได้ตามปกติ โดยไม่มีการให้บริการอาหาร เครื่องดื่ม น้ำ และแจ้งข้อมูลอย่างชัดเจน รวมทั้งไม่ยอมให้ผู้โดยสารออกจากตัวเครื่องบิน กลับสู่ตัวอาคารเทียบเครื่องบิน แม้จะมีระยะห่างเพียงไม่ถึง 200 เมตร ทำให้ผู้โดยสารได้รับความเดือดร้อนทรมาน เป็นอย่างมาก อันมีสาเหตุมาจากการประสบภัยธรรมชาติอย่างหนัก ในบางครั้งเครื่องบินล่าช้าภายหลังจากที่ผู้โดยสารได้ขึ้นเครื่องแล้ว จะทำให้ผู้โดยสารอัดอัดอย่างมากที่จะต้องนั่งในเครื่องบินอันคับแคบเป็นเวลายาวนาน เพื่อต่อคิวก่อนที่เครื่องบินจะทำการบินขึ้นสู่ท้องฟ้า<sup>29</sup>

- เมื่อวันที่ 29 ธันวาคม พ.ศ. 2549 (ค.ศ. 2006) ผู้โดยสารต้องอยู่ภายในเครื่องบินของสายการบินอเมริกันแอร์ไลน์เป็นเวลายาวนานถึง 9 ชั่วโมง โดยที่ไม่มีการให้บริการอาหารหรือเครื่องดื่ม อันมีสาเหตุมาจากเกิดพายุ และทางสายการบินไม่ได้นำเครื่องบินมาเทียบอาคารผู้โดยสารแต่อย่างใด จากเหตุการณ์ดังกล่าวมีผู้โดยสารจำนวนมากฟ้องเรียกร้องค่าเสียหายจากสายการบินอเมริกันแอร์ไลน์ เพื่อการแก้ไขปัญหาดังกล่าว สายการบินอเมริกันแอร์ไลน์ จึงได้ออกกฎระเบียบว่า หากเครื่องบินไม่สามารถขึ้นบินได้ในระยะเวลาอันใกล้ กัปตันจะต้องนำเครื่องบินมาเทียบยังอาคารผู้โดยสารโดยเร็วที่สุด เพื่อให้ผู้โดยสารกลับมารอในอาคารผู้โดยสาร

<sup>28</sup> ยุทธศักดิ์ คณาสวัสดิ์, “เครื่องบินดีเลย์...ปัญหาใหญ่ที่ยังแก้ไม่ตก”, วารสารส่งเสริมการลงทุน ปีที่ 18 ฉบับที่ 12 (ธันวาคม 2550) น. 39.

<sup>29</sup> <http://www.independenttraveler.com/resources/article.cfm?AID=724&category=13>

สาเหตุของปัญหาการล่าช้าของเครื่องบินมีหลายประการ<sup>30</sup> ดังนี้

1. ปัญหาจากภัยธรรมชาติซึ่งอยู่นอกเหนือการควบคุมของมนุษย์ โดยเฉพาะเรื่องสภาพอากาศ เช่น หมอก หิมะ พายุ ฯลฯ เป็นเหตุให้เครื่องบินไม่สามารถลงจอด หรือบินออกจากท่าอากาศยาน ทั้งในส่วนต้นทางหรือจุดหมายปลายทางได้

2. ปัญหาจากการที่สายการบินพยายามใช้เครื่องบินให้มีประสิทธิภาพอย่างเต็มที่ ซึ่งมักจะมีการกำหนดเวลาให้ทำการบินขึ้นภายในเวลาอันจำกัด หรือประมาณ 30 นาที นับจากที่เครื่องบินถึงจุดหมายปลายทาง โดยไม่มีการสำรองเวลาไว้ ดังนั้นหากมีเที่ยวบินใดเที่ยวบินหนึ่งเกิดปัญหาล่าช้า จะต้องส่งผลกระทบโดยตรงไปถึงเที่ยวบินอื่นๆ ของเครื่องบินลำนั้นที่จะต้องทำการบินอย่างต่อเนื่องตามไปด้วย

3. ปัญหาของท่าอากาศยานซึ่งมีรันเวย์จำกัด ทำให้เครื่องบินจำเป็นต้องต่อคิวหลายลำ เพื่อขึ้นทำการบินได้

4. ปัญหาสายการบินต่างๆ นิยมจัดเที่ยวบินให้กระจุกตัวในช่วงเวลาเร่งด่วน (Rush Hour) ที่ผู้โดยสารนิยมใช้บริการ โดยไม่กระจายเที่ยวบินไปยังช่วงต่างๆ ของวัน สำหรับในประเทศไทยที่ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ มักจะมีเที่ยวบินหนาแน่นกระจุกตัวในช่วงเวลากลางคืน เนื่องจากเที่ยวบินระหว่างประเทศไทยไปยังประเทศในกลุ่มยุโรปมักนิยมใช้บริการดังกล่าวเป็นจำนวนมาก เพราะผู้โดยสารสามารถพักผ่อนในเครื่องบิน และเมื่อเดินทางไปถึงประเทศในยุโรปก็เป็นช่วงเวลาเข้าพอดี สามารถทำธุระได้ หรือสามารถต่อเที่ยวบินไปยังจุดหมายปลายทางอื่นได้

5. ปัญหาจากการที่มีความนิยมใช้เครื่องบินเพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดด และทำให้ปริมาณการขนส่งทางอากาศเพิ่มมากขึ้น มีผลทำให้มีการใช้ท่าอากาศยานเพิ่มมากขึ้น

6. ปัญหาการใช้งานเครื่องบินอย่างหนัก ทำให้เครื่องบินไม่ได้รับการดูแลตามตารางการตรวจสอบเครื่องบินอย่างเหมาะสม หากนำเครื่องบินไปทำการตรวจสอบตามตารางอาจมีผลทำให้เครื่องบินไม่เพียงพอต่อการใช้งาน หรือไม่มีเครื่องบินสำรองในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินหรือเกิดอุบัติเหตุขึ้นกับตัวเครื่องบิน เช่น การที่สะพานเทียบเครื่องบินกระแทกประตูเครื่องบินทำให้เกิดการชำรุด บกพร่อง ทำให้ต้องเสียเวลาในการดูแลบำรุงรักษาให้กลับมาใช้งานได้ดังเดิม

สายการบินต่างๆ มีนโยบายรับผิดชอบ ในกรณีที่มีการล่าช้าของเครื่องบินข้ามคืน สายการบินต่างๆ มีนโยบายให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารแตกต่างกัน เช่น สายการบินคอนติเนนตัล

<sup>30</sup> ยุทธศักดิ์ คณาสวัสดิ์, อ้างแล้ว เิงอรพที่ 28, น. 40-42.

แอร์ไลน์ (Continental Airlines : CO) หากเป็นการล่าช้า เนื่องจากปัญหาในทางเทคนิคของเครื่องบินแล้ว ทางสายการบินจะจัดให้เข้าพักไปยังโรงแรมและจัดอาหารให้แก่ผู้โดยสาร แต่หากเป็นปัญหาจากภัยธรรมชาติซึ่งอยู่นอกเหนือการควบคุมของมนุษย์ โดยเฉพาะเรื่องสภาวะอากาศ เช่น หมอก หิมะ พายุ ฯลฯ ผู้โดยสารจะต้องรับผิดชอบเอง หากโรงแรมบริเวณใกล้ๆ ท่าอากาศยานเต็ม จะมีผลให้เกิดความไม่สะดวกแก่ผู้โดยสารเป็นอย่างมาก ซึ่งทางสายการบินจะจัดให้เพียงผู้นอนให้แก่ผู้โดยสารเพื่อนอนที่ในบริเวณท่าอากาศยานเท่านั้น อย่างไรก็ตาม มีสายการบินบางแห่งไม่มีการรับผิดชอบใดๆ ทั้งสิ้น ทำให้ผู้โดยสารที่ได้รับผลกระทบต้องหาโรงแรมและอาหารด้วยตนเอง เมื่อต้นปี พ.ศ. 2550 (ค.ศ. 2007) สายการบิน JetBlue มีนโยบายว่า กรณีที่ล่าช้ามีสาเหตุมาจากทางสายการบินเอง สำหรับระยะเวลาที่ล่าช้าระหว่าง 1-2 ชั่วโมง จะให้ส่วนลด 25 ดอลลาร์สหรัฐ เพื่อไว้สำหรับบัตรโดยสารที่เชื่อมต่อไปในอนาคต หากล่าช้าระหว่าง 2-4 ชั่วโมงจะให้ส่วนลด 50 ดอลลาร์สหรัฐ เพื่อไว้สำหรับบัตรโดยสารที่เชื่อมต่อไปในอนาคต และหากล่าช้ายาวนานกว่า 6 ชั่วโมงขึ้นไป จะให้ส่วนลดเป็นมูลค่าเท่ากับบัตรโดยสารที่ซื้อมา<sup>31</sup>

สำหรับกรณีในประเทศไทย เริ่มประสบปัญหาเครื่องบินล่าช้าเพิ่มมากขึ้น นับตั้งแต่มีการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ ซึ่งจะมีปัญหาเครื่องบินล่าช้าบ่อยครั้ง บางครั้งมีการล่าช้าเป็นเวลาหลายชั่วโมง กำหนดเวลาออกเดินทางต้องเปลี่ยนจากเที่ยงวันไปเป็นเที่ยงคืน ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อันได้แก่ กรมขนส่งทางอากาศ กระทรวงคมนาคมได้มีการออกประกาศบังคับใช้ครั้งแรก เมื่อวันที่ 24 ธันวาคม พ.ศ. 2546 คือ ประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารซึ่งใช้บริการสายการบินของไทยภายในประเทศ ต่อมา ได้มีการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และยกเลิกการประกาศกระทรวงคมนาคมฉบับดังกล่าว และได้มีการบังคับใช้ประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง สิทธิของผู้โดยสารซึ่งใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ ลงวันที่ 6 ธันวาคม พ.ศ. 2550 แทนมาจนกระทั่งปัจจุบัน

### 2.2.5.2 ปัญหาผู้โดยสารไปไม่ทันเวลา

หากเกิดปัญหาการตกเครื่องบิน (Bump) ผู้โดยสารบางคนยอมตกเครื่องบินโดยสมัครใจ และสายการบินจะเสนอบริการลด แลก แจก แถมต่างๆ เพื่อจูงใจให้มีผู้ยอมเสียสละไม่เดินทางไปกับเที่ยวบินนั้นๆ และยอมเดินทางไปกับเที่ยวบินถัดไป จากข้อมูลเมื่อปี พ.ศ. 2549 (ค.ศ. 2006)

<sup>31</sup> [http://www.jetblue.com/p/jetblue\\_coc.pdf](http://www.jetblue.com/p/jetblue_coc.pdf)

ในประเทศสหรัฐอเมริกา มีผู้ที่ตกเครื่องบินโดยสมัครใจมากถึงร้อยละ 77 โดยส่วนมากผู้ที่ยอมตกเครื่องบินโดยสมัครใจ มักจะเป็นคนชราที่เกษียณอายุแล้ว นักศึกษา ฯลฯ ซึ่งเป็นกลุ่มคนที่มีความยืดหยุ่นในการเดินทางสูง สำหรับผู้โดยสารที่ตกเครื่องบินโดยไม่สมัครใจ ตามกฎหมายสหรัฐอเมริกาซึ่งใช้บังคับมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2521 (ค.ศ. 1978) ได้กำหนดว่าสายการบินจะต้องรับผิดชอบจ่ายเงินชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้โดยสารคนนั้นๆ กล่าวคือ กรณีเดินทางโดยเที่ยวบินต่อไปและไปถึงจุดหมายปลายทางล่าช้าไม่เกิน 1 ชั่วโมง กฎหมายกำหนดว่าสายการบินไม่จำเป็นต้องจ่ายเงินชดเชยแต่อย่างใด ในกรณีที่ไปถึงล่าช้า 1-2 ชั่วโมง สายการบินต้องจ่ายเงินชดเชยเท่ากับค่าโดยสารเที่ยวบินนั้น หรือไม่เกิน 200 ดอลลาร์สหรัฐ แล้วแต่ว่าเงินจำนวนใดสูงกว่ากัน และหากล่าช้าเกินกว่า 3 ชั่วโมง จะต้องจ่ายค่าชดเชยไม่เกิน 400 ดอลลาร์สหรัฐ อย่างไรก็ตามหากผู้โดยสารตกเครื่องบินด้วยความผิดของตนเองนั้น คือ ไปถึงประตูเครื่องบินล่าช้าเกินกว่า 15 นาที ก่อนเครื่องบินออก หรือมีสาเหตุเกิดจากยกเลิกเที่ยวบิน หรือเครื่องบินล่าช้า กฎหมายกำหนดว่าสายการบินไม่จำเป็นต้องจ่ายเงินชดเชยให้ผู้โดยสารคนนั้นๆ แต่อย่างใด ปัญหาดังกล่าวมีที่มาจากผู้โดยสารมีพฤติกรรมไม่เดินทางตามเที่ยวบินที่กำหนด (No show) ทำให้สายการบินต้องจำหน่ายบัตรโดยสารมากกว่าที่นั่งซึ่งมีอยู่ เพื่อป้องกันไม่ให้มีที่นั่งว่างเปล่าโดยสูญเสียประโยชน์ ทำให้สายการบินจะต้องสูญเสียรายได้เป็นสัดส่วนถึงร้อยละ 12 ของรายได้ทั้งหมด<sup>32</sup>

## 2.3 การให้บริการของสายการบิน

### 2.3.1 สายการบินอาจปฏิเสธไม่ให้บริการ

เพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสารที่เดินทาง หรือเพื่อความปลอดภัยของสายการบิน สายการบินโดยทั่วไปมีกฎหมายห้ามผู้โดยสารบางประเภท (Refusal of Passenger) ไม่ให้ขึ้นเครื่องบิน หลักการดังกล่าวเป็นไปตามกฎของอนุสัญญาออร์ซอ มี 13 ข้อ<sup>33</sup> ดังนี้

- 1) ผู้ที่ไม่ผ่านการตรวจสอบความปลอดภัยในสัมภาระและร่างกาย (Security Control)
- 2) ผู้ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์เรื่องความปลอดภัยต่างๆ ของสายการบิน
- 3) เป็นผู้ที่มีติดยาเสพติด หรือเมาสุราจนครองสติไม่อยู่

<sup>32</sup> ยุทธศักดิ์ คณาสวัสดิ์, “การปรับตัวของธุรกิจสำรองที่นั่งเครื่องบิน”, วารสารส่งเสริมการลงทุน ปีที่ 18 ฉบับที่ 7 (กรกฎาคม 2550), น. 55-56.

<sup>33</sup> พรณพ พุกกะพันธุ์, อ้าวแล้ว เชิงอรรถที่ 2, น. 213-214.

- 4) ผู้ป่วย หรือมีโรคสภาพที่น่าจะเป็นอันตราย หรือมีผลกระทบอันไม่พึงประสงค์ต่อผู้โดยสารคนอื่น ๆ
- 5) ผู้ที่ป่วยหนัก และคาดว่าจะเสียชีวิตระหว่างการเดินทาง
- 6) ผู้ที่จำเป็นต้องมีพยาบาล หรือผู้ดูแลเป็นกรณีพิเศษ แต่ปฏิเสธที่จะนำผู้ดูแลไปด้วย
- 7) ผู้ที่มีเอกสารเดินทาง เช่น วีซ่า (Visa) ผ่านเมืองไม่ครบถ้วนตามกฎหมายของ Travel Information Manual (TIM)
- 8) ผู้ที่ถือบัตรโดยสารเครื่องบินของบุคคลอื่น หรือไม่ถูกต้อง
- 9) ผู้ที่มีอายุครรภ์มาก และคาดว่าจะให้กำเนิดทารกภายใน 2 สัปดาห์ นับแต่วันเดินทาง
- 10) เด็กอายุ 5 ขวบ เดินทางคนเดียวโดยไม่มีผู้ปกครอง
- 11) เด็กทารกเพิ่งคลอดอายุต่ำกว่า 1 สัปดาห์
- 12) ผู้ที่ถูกใส่กุญแจมือ หรือมีโซ่ตรวน
- 13) ผู้ที่มีกิริยามารยาทไม่เหมาะสมในระหว่างการเดินทาง หรือทำร้ายร่างกายพนักงานการบินที่กำลังปฏิบัติหน้าที่อยู่บนเครื่องบิน

### 2.3.2 การรวมกลุ่มเป็นพันธมิตรของสายการบิน

เดิมที่มีการรวมเป็นพันธมิตรระหว่างสายการบินจะเป็นในระดับภูมิภาคเท่านั้น แต่ปัจจุบันได้มีการก่อตั้งพันธมิตรระดับโลกขึ้น ในปัจจุบันสามารถแบ่งได้ 3 กลุ่มใหญ่คือ

1) กลุ่มพันธมิตรสตาร์อัลไลแอนซ์ (Star alliance) ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 14 พฤษภาคม พ.ศ. 2540 (ค.ศ. 1997) โดยการนำของสายการบิน 5 สายการบิน อันได้แก่ แอร์แคนาดา ลูฟท์ฮันซ่า เอสเอเอส การบินไทย และยูไนเต็ด แอร์ไลน์ ปัจจุบันมีเครือข่ายมากกว่า 18,100 เที่ยวบินต่อวัน ใน 975 จุดหมายปลายทาง และใน 162 ประเทศทั่วโลก และสมาชิกอยู่ 24 สายการบิน<sup>34</sup>

2) กลุ่มพันธมิตรวันเวิลด์ (One world) ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2542 (ค.ศ. 1999) โดยการนำของอเมริกันแอร์ไลน์ บริติชแอร์เวย์ แคนนาดิเอนแอร์ไลน์ คาร์เธย์แปซิฟิก

<sup>34</sup> <http://www.staralliance.com/en/meta/airlines/>

และแคว้นดัส ปัจจุบันมีเครือข่าย 673 จุดหมายปลายทาง และใน 134 ประเทศทั่วโลก และมีสมาชิกอยู่ 10 สายการบิน<sup>35</sup>

3) กลุ่มพันธมิตรสกายทีม (SkyTeam) ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 22 มิถุนายน พ.ศ. 2543 (ค.ศ. 2000) โดยการนำของสายการบินแอร์ฟรานซ์ เดลต้าแอร์ไลน์ โคเรียนแอร์ไลน์ และแอร์โรเม็กซิโก ปัจจุบันมีเครือข่าย 905 จุดหมายปลายทาง และใน 169 ประเทศทั่วโลก และมีสมาชิกอยู่ 13 สายการบิน<sup>36</sup>

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบเครือข่ายพันธมิตรและส่วนแบ่งทางการตลาด (สิ้นสุดเดือนธันวาคม 2551)

| เครือข่ายพันธมิตร               | สตาร์อัลไลแอนซ์<br>(Star alliance) | วันเวิลด์<br>(One world) | สกายทีม<br>(SkyTeam) | อื่นๆ<br>(Others) |
|---------------------------------|------------------------------------|--------------------------|----------------------|-------------------|
| จำนวนผู้โดยสาร ต่อปี            | 499.90 ล้านคน                      | 328.63 ล้านคน            | 462 ล้านคน           | 489 ล้านคน        |
| จุดหมายปลายทาง                  | 912                                | 673                      | 905                  |                   |
| รายได้<br>(พันล้านดอลลาร์สหรัฐ) | 141.71                             | 99.78                    | 97.9                 | 113               |
| ส่วนแบ่งทางการตลาด              | 29.3%                              | 23.2%                    | 20.6%                | 26.9%             |

ผลประโยชน์มากมายจากการรวมกลุ่มพันธมิตร ส่งผลทำให้สายการบินต่างๆ หันมาเข้าร่วมกลุ่มพันธมิตรต่างๆ ด้วยเหตุผลหลายประการดังนี้

ประการที่ 1 สามารถขยายเครือข่ายเส้นทางบินผ่านทาง การ Code sharing กับสายการบินพันธมิตรข้างต้น

ประการที่ 2 สามารถร่วมมือในด้านต่างๆ ร่วมกันเพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย เพราะนิยามของการรวมกลุ่มพันธมิตร คือการร่วมมือด้านต่างๆ เพื่อประโยชน์ร่วมกันในกลุ่ม เช่น การใช้ห้องพักรับรองผู้โดยสาร (Lounge) ร่วมกันในกลุ่มพันธมิตร ประหยัดค่าใช้จ่ายในการลงทุนสร้างห้องพักรับรองผู้โดยสาร เป็นต้น

ประการที่ 3 อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารเพิ่มเติมต่างๆ

<sup>35</sup> <http://www.oneworld.com/ow/member-airlines>

<sup>36</sup> <http://www.skyteam.com/>

- การปรับตารางเที่ยวบิน (Schedule Cooperation) ให้สอดคล้องกันและใช้จุดเชื่อมต่อเที่ยวบินร่วมกันเพื่ออำนวยความสะดวกในการเปลี่ยนเครื่องให้ผู้โดยสาร ทำให้สามารถเปลี่ยนเครื่องบินในระยะเวลาสั้นและสะดวกมากขึ้น

- การใช้โปรแกรมสะสมไมล์ร่วมกัน รวมถึงการใช้ไมล์สะสมอัปเกรดที่นั่งในสายการบินกลุ่มพันธมิตร

- การเปิดเคาน์เตอร์เช็คอินบัตรโดยสารของสายการบินในกลุ่มพันธมิตร ซึ่งสามารถเช็คอินผู้โดยสารและสัมภาระ ณ จุดเดียวกันตลอดเส้นทางเดินทางทั้งหมด

ผลกระทบในทางลบมีหลายประการเช่นเดียวกัน ซึ่งสายการบินต่างๆ รวมถึงหน่วยงานราชการต้องพยายามจำกัดผลกระทบทางลบ ด้วยเหตุผลดังนี้

ประการที่ 1 ทำให้มีการแข่งขันน้อยลง โดยเฉพาะเส้นทางบินที่มีสายการบินให้บริการน้อยราย และเป็นสายการบินอยู่ในกลุ่มพันธมิตรเดียวกัน เนื่องจากสายการบินคู่แข่งที่จะแข่งขันเพื่อตัดราคากัน เพราะเกรงว่าจะกระทบต่อความสัมพันธ์ทางธุรกิจในกลุ่มพันธมิตร

ประการที่ 2 เป็นการสร้างความสับสนให้แก่ผู้โดยสาร โดยเฉพาะกรณี Code sharing เนื่องจาก ชื่อบัตรโดยสารของสายการบินแห่งหนึ่ง แต่เมื่อใช้บริการกลับไปใช้บริการเที่ยวบินของอีกสายการบินหนึ่ง ผู้โดยสารบางคนจะมองว่าเป็นการหลอกลวงผู้โดยสาร โดยเฉพาะกรณีที่ผู้โดยสารได้ซื้อบัตรโดยสารเครื่องบินจากสายการบินหนึ่งที่มีชื่อเสียงในราคาสูงกว่า แต่กลับได้เดินทางกับสายการบินที่มีชื่อเสียงไม่ดีในคุณภาพการให้บริการหรือด้านความปลอดภัย

ประการที่ 3 สายการบินสูญเสียเอกลักษณ์ของตนเอง และขาดอิสระในการดำเนินงาน โดยต้องมีการประสานตรวจสอบ ควบคุมการบริการร่วมกันอย่างใกล้ชิด และต้องพยายามปรับตัวเข้าหากัน

ปัจจุบันแนวโน้มสำคัญที่มีผลต่ออุตสาหกรรมการบินระหว่างประเทศ คือการรวมกลุ่มเป็นพันธมิตร อันมีวัตถุประสงค์เพิ่มเสริมสร้างแบรนด์ขยายเครือข่ายต้นทุนการดำเนินการและเพิ่มคุณภาพการให้บริการ

ในช่วงเริ่มต้น การรวมกลุ่มกันเป็นพันธมิตรในทางธุรกิจการบินไม่ใช่เรื่องใหม่ในอดีตที่ผ่านมา มีการดำเนินการในลักษณะการทำการบินร่วม (Code sharing) กล่าวคือสายการบินแห่งหนึ่ง (Marketing carrier หรือ Non-operating carrier) ซึ่งไม่มีเครื่องบินของตนเองเพื่อให้บริการในเส้นทางใดเส้นทางหนึ่ง แต่สามารถจำหน่ายบัตรโดยสารในเส้นทางนั้นๆ ได้ โดยใช้รหัสของตนเอง ผ่านบริการของเครื่องบินของอีกสายการบินหนึ่ง (Operating carrier) ที่เป็นพันธมิตรกัน ข้อดีของการทำการบินร่วมกัน (Code sharing) คือทำให้สายการบิน

ในกลุ่มพันธมิตรสามารถจำหน่ายบัตรโดยสารในเที่ยวบินที่ไม่ได้ให้บริการด้วยตนเอง สามารถขยายเครือข่ายทางการตลาดไปได้อย่างกว้างขวางได้โดยมีต้นทุนต่ำ เนื่องจากไม่จำเป็นต้องเพิ่มจำนวนเครื่องบินและเพิ่มเที่ยวบินแต่อย่างใด แม้ในบางสายการบินมีศักยภาพที่จะขยายเส้นทางบินของตนเอง แต่บางครั้งไม่สามารถดำเนินการได้ เพราะบางประเทศจะให้ความคุ้มครองเส้นทางบินให้กับสายการบินของประเทศตนเอง เช่น สายการบินของสหรัฐอเมริกา มีเส้นทางบินระหว่างประเทศตนเองไปยังเยอรมนี ไม่สามารถขยายเส้นทางบินจากประเทศสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนีไปยังประเทศอื่นๆ อีกได้ เว้นแต่อาศัยเครือข่ายสายการบินของประเทศอื่นๆ เป็นต้น

สายการบินที่เป็นผู้ให้บริการ (Operating carrier) ซึ่งได้ให้บริการแทนสายการบินพันธมิตร ก็ได้รับประโยชน์จากการใช้ Code sharing เช่นเดียวกัน เนื่องจากสามารถขายที่นั่งในเครื่องบินได้มากขึ้นกว่ากรณีที่ขายที่นั่งด้วยตนเองทั้งหมด เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองต้นทุนการบิน กรณีสายการบินที่ร่วมมือกันในด้าน Code sharing ต่างฝ่ายต่างให้บริการในเส้นทางบินเดียวกัน และควบคุมกัน ดังนั้นจึงไม่ได้รับประโยชน์จากการขยายเครือข่าย แต่จะได้รับประโยชน์จาก Code sharing ในการเพิ่มความถี่การให้บริการในเส้นทางนั้นๆ ส่งผลให้ผู้โดยสารนิยมใช้บริการแก่สายการบินพันธมิตรเหล่านี้เพิ่มมากขึ้น เพราะมีความสะดวกสบายในการเปลี่ยนเที่ยวบิน หรือการต่อเครื่องบินภายในกลุ่มพันธมิตร รวมไปถึงการที่ผู้โดยสารสามารถเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางต่างๆ โดยการซื้อบัตรโดยสารจากสายการบินเพียงแห่งเดียว ไม่ต้องยุ่งยากถือบัตรโดยสารหลายสายการบิน และการเดินทางภายในเครือข่ายพันธมิตรยังสามารถใช้โปรแกรมสะสมไมล์ร่วมกันได้อีกด้วย<sup>37</sup>

---

<sup>37</sup> ยุทธศักดิ์ คณาสวัสดิ์, “สายการบินกับการรวมกลุ่มเป็นพันธมิตร”, วารสารส่งเสริมการลงทุน, ปีที่ 18, ฉบับที่ 11 (พฤศจิกายน 2550), น. 40-41.