

คำวินิจฉัยคณะกรรมการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ

วันที่ ๑๓ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๘

๑. ชื่อผู้ร้อง

นางสาวอาภาณี มิตรทอง ๑๕/๖๓๓ อาคาร T5 เมืองทองธานี ถนนปิ่นเกล้า
ตำบลบ้านใหม่ อำเภอปากเกร็ด

๒. องค์การเอกชนที่เป็นเหตุแห่งการร้องขอ

บริษัทไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด

๓. เหตุแห่งการร้องขอ

ผู้ร้องร้องว่า การยกเลิกการให้บริการ WCHC (Wheel Chair for Cabin) ของสาย
การบินไทยสมายล์ เป็นการกระทำที่มีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ

๔. ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายในเรื่องที่มีการร้องขอ

๔.๑ ข้อเท็จจริง

ผู้ร้องมีหนังสือที่ ศญพ ๓๒/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ ร้องเรียนว่า เจ้าหน้าที่
ของศูนย์ผู้โดยสาร ซึ่งเป็นคนพิการทางการเคลื่อนไหว ๒ คน คนไม่พิการ ๑ คน ได้จองที่นั่งผ่านระบบออนไลน์
ในเว็บไซต์ www.thaiairway.co.th เที่ยวบินที่ TG ๒๒๖๑ (สุวรรณภูมิ-หาดใหญ่) และ TG ๒๒๖๒
(หาดใหญ่-สุวรรณภูมิ) เมื่อถึงวันเดินทางผู้ร้องได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่สายการบินว่าเที่ยวบินที่ทำการจองเป็น
เที่ยวบินของสายการบินไทยสมายล์ และสายการบินไทยสมายล์มีประกาศยกเลิกการให้บริการ Special
Service Request (SSR) โดยได้ยกเลิกการให้บริการ WCHC (Wheel Chair for Cabin) และได้ขอให้ย้าย
เที่ยวบินจากไทยสมายล์เป็นสายการบินไทย ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ผู้โดยสารดังกล่าวไม่สามารถเดินทางไปลง
ทำงานในพื้นที่ได้ตามกำหนดการที่วางไว้ และไม่สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมาย ทางทีมงานมีความเห็นว่
การยกเลิกการให้บริการของสายการบินดังกล่าวเป็นการกระทำที่เป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อ
คนพิการ ต่อมากรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการได้มีหนังสือด่วนที่สุด ที่ พม ๐๖๐๕/๖๖๓๘
ลงวันที่ ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ ถึงกรรมการผู้จัดการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ขอความร่วมมือ
ตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องที่ถูกร้องเรียน ซึ่งบริษัทไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทในเครือของ
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้มีหนังสือที่ สม ๐๑/๔๕๘/๒๕๕๗ ชี้แจงกรณีผู้โดยสารไม่ได้รับความ
สะดวกสบายจากการใช้บริการรถเข็นว่า แม้บริษัทฯ จะมีรถเข็นประเภทที่สามารถใช้ในท้องโดยสารได้ (Cabin
Wheelchair) ประจำอยู่ทุกท่าอากาศยาน แต่เนื่องจากท่าอากาศยานในต่างจังหวัดบางแห่งยังไม่มีบริการ
รถยกพิเศษ (Passenger High lift Truck) ในการบริการผู้โดยสารที่ไม่สามารถขึ้นเครื่องด้วยวิธีปกติ และบาง
ท่าอากาศยานมีข้อกำหนดในการจัดหลุมจอดอากาศยานต้องเป็นไปตามระเบียบการปฏิบัติของท่าอากาศยาน
นั้นๆ ซึ่งทำให้สายการบินไม่สามารถจอดเครื่องบินเทียบอาคารผู้โดยสารได้ทุกครั้ง หากจำเป็นต้องจอดที่จุดที่
อยู่ห่างไกลจากตัวอาคาร ผู้โดยสารจำเป็นต้องขึ้นลงเครื่องบินโดยใช้บันไดเทียบเครื่องบิน เพื่อขึ้นรถหรือเดิน
ไปยังตัวอาคาร ซึ่งการใช้บุคลากรในการยกหรืออุ้มผู้โดยสารลงจากเครื่องบินโดยขาดอุปกรณ์ช่วยเหลือตาม
มาตรฐานนั้นเป็นการสุ่มเสี่ยงต่อความปลอดภัยของผู้โดยสารเป็นอย่างยิ่ง ในการประชุมคณะกรรมการจัดการ
เลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ ผู้แทนจากบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ได้ชี้แจงต่อ
คณะกรรมการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการว่า บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด
ตระหนักถึงความปลอดภัยของผู้โดยสารเป็นอันดับแรก และการอำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสารเป็นสิ่งที่
บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัดคำนึงถึง และแม้ว่าบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด จะมีบริการรถเข็น

ประเภทที่สามารถใช้ในห้องโดยสารได้ (Cabin Wheelchair) ประจำอยู่ในท่าอากาศยานทุกแห่ง แต่เนื่องจากท่าอากาศยานบางแห่งยังไม่มีบริการรถยกพิเศษ (Passenger High lift Truck) ในการบริการสำหรับผู้โดยสารที่ไม่สามารถขึ้นเครื่องด้วยวิธีปกติ และท่าอากาศยานบางแห่งมีข้อจำกัดในการจัดที่จอดอากาศยานโดยต้องเป็นไปตามระเบียบการปฏิบัติของท่าอากาศยานนั้นๆ ซึ่งทำให้สายการบินไม่สามารถจอดเครื่องบินเทียบอาคารผู้โดยสารได้ทุกครั้งหากจำเป็นต้องจอดที่จุดจอดที่อยู่ห่างไกลจากตัวอาคาร ผู้โดยสารจำเป็นต้องขึ้นลงเครื่องบินโดยใช้บันไดเทียบเครื่องบิน เพื่อขึ้นรถหรือเดินไปยังอาคาร ซึ่งการใช้บุคลากรในการยกหรืออุ้มผู้โดยสารลงจากเครื่องบินโดยขาดอุปกรณ์ช่วยเหลือตามมาตรฐานนั้นเป็นการสุ่มเสี่ยงต่อความปลอดภัยของผู้โดยสารอย่างยิ่งในกรณีที่ผู้โดยสารประสงค์จะใช้บริการรถเข็น WCHC (Wheelchair in Cabin) ขอให้ติดต่อ บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด เพื่อแจ้งความประสงค์ว่าจะขอใช้บริการรถเข็น WCHC ซึ่งบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด จะติดต่อกลับไปยังผู้โดยสารเพื่อยืนยันการสำรองที่นั่งและรายละเอียดของการให้บริการ ทั้งนี้ผู้โดยสารจะได้รับทราบข้อมูลของการให้บริการดังกล่าว เช่น ข้อจำกัดของอุปกรณ์ที่ใช้ช่วยเหลือ ณ ท่าอากาศยานต้นทาง หรือปลายทาง เป็นต้น หากผู้โดยสารยืนยันความประสงค์ที่จะใช้บริการรถเข็น WCHC หลังจากได้รับข้อมูลดังกล่าวแล้ว บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด มีความยินดีที่จะให้บริการเมื่อมีการแจ้งล่วงหน้า ๗๒ ชั่วโมง บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ขอขอบคุณคำแนะนำจากกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ และพร้อมที่จะพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการกับคนพิการ รวมทั้งพร้อมที่จะสร้างความเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการขนส่งทางอากาศที่มีความสะดวกสบายพร้อมกับความปลอดภัยสูงสุดของทุกคนในสังคมต่อไป

๔.๒ ข้อกฎหมาย

๑. พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๖

มาตรา ๑๕ การกำหนดนโยบาย กฎ ระเบียบ มาตรการ โครงการ หรือวิธีปฏิบัติของหน่วยงานของรัฐ องค์กรเอกชน หรือบุคคลในลักษณะที่เป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ จะกระทำมิได้

การกระทำในลักษณะที่เป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการตามวรรคหนึ่งให้หมายความรวมถึงการกระทำหรืองดเว้นกระทำที่แม้จะมีได้มุ่งหมายให้เป็นการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการโดยตรง แต่ผลของการกระทำนั้นทำให้คนพิการต้องเสียสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับเพราะเหตุแห่งความพิการด้วย

การเลือกปฏิบัติที่มีเหตุผลทางวิชาการ จาริตประเพณี หรือประโยชน์สาธารณะสนับสนุนให้กระทำได้ตามความจำเป็นและสมควรแก่กรณี ไม่ถือเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมตามวรรคหนึ่งและวรรคสอง แต่ผู้กระทำการนั้นจะต้องจัดให้มีมาตรการช่วยเหลือเยียวยาหรือรักษาซึ่งสิทธิหรือประโยชน์แก่คนพิการตามความจำเป็นเท่าที่จะกระทำได้

๒. กฎกระทรวงกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ หรือบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. ๒๕๕๖

ข้อ ๔ ยานพาหนะดังต่อไปนี้ ให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้

(๖) อากาศยานขนส่งตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศ

ข้อ ๑๐ อากาศยานขนส่งตามข้อ ๔ (๖) ให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

(๑) ลิฟต์แบบแท่นยกสำหรับนำพาคนพิการหรือรถเข็นคนพิการขึ้นและลงจากอากาศยาน


๕. เหตุผลแห่งการวินิจฉัยและการออกคำสั่ง

จากการรับฟังข้อเท็จจริงประกอบกับข้อกฎหมายแล้ว คณะอนุกรรมการจัดการเลือกปฏิบัติ โดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการเห็นว่า มีข้อเท็จจริงเพียงพอที่จะพิจารณาวินิจฉัยได้ว่า การกระทำของบริษัทไทยสมายล์ แอร์เวย์ จำกัด ดังกล่าว เป็นการกระทำที่มีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ หรือไม่


๖. การวินิจฉัยและการออกคำสั่งในประเด็นแห่งการร้องขอ

ประเด็นที่ต้องพิจารณาในกรณีสายการบินไทยสมายล์ได้ยกเลิกการให้บริการแก่คนพิการที่นั่ง วีลแชร์บนสายการบินไทยสมายล์ดังกล่าว เป็นการกระทำที่มีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ หรือไม่ คณะอนุกรรมการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการพิจารณาแล้วเห็นว่า กฎกระทรวงกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ หรือบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. ๒๕๕๖ ซึ่งออกตาม ความในมาตรา ๓๗ แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ ข้อ ๑๐ (๑) กำหนดให้อากาศยานขนส่งตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศจัดให้มีลิฟต์แบบแท่นยกสำหรับนำพาคนพิการ หรือรถเข็นคนพิการขึ้นและลงจากอากาศยาน การที่บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ไม่ได้จัดให้มีลิฟต์แบบ แท่นยกสำหรับนำพาคนพิการหรือรถเข็นคนพิการขึ้นและลงจากอากาศยานตามที่กฎกระทรวงกำหนด จึงถือ ว่าเป็นการกระทำอันมีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ เนื่องจากการกระทำของบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ดังกล่าวเป็นเหตุให้คนพิการที่นั่งวีลแชร์ไม่สามารถไปใช้บริการสายการบินดังกล่าวได้ และการงดเว้นการกระทำดังกล่าวเป็นข้อห้ามมิให้กระทำตามความในมาตรา ๑๕ แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริม และพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ แต่เนื่องจากบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ได้มีการช่วยเหลือที่ สมเหตุสมผล โดยจะจัดหาบุคลากรเพื่อยกคนพิการขึ้นหรือลงจากอากาศยานในกรณีที่ท่าอากาศยานไม่มีรถยก ผู้โดยสารที่เป็นคนพิการใช้วีลแชร์ โดยให้ผู้โดยสารแจ้งบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ล่วงหน้า ๗๒ ชั่วโมง เพื่อเตรียมการช่วยเหลือดังกล่าว


คณะอนุกรรมการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ จึงเห็นควรยุติเรื่อง




ศาสตราจารย์วิริยะ นามศิริพงศ์พันธุ์
ประธานอนุกรรมการ




ศาสตราจารย์พิเศษ กุลพล พลวัน
อนุกรรมการ




นายณัฐ บุญลิ้มเต็ง
อนุกรรมการ




นายประหยัด ดืออ่อง
อนุกรรมการ




นายอนุชา รัตนสินธุ์
อนุกรรมการ



นายชัยรัตน์ แสงอรุณ
อนุกรรมการ



นายไพรัช พรสมบูรณ์ศิริ
อนุกรรมการ



นางสุทธินิ เมธีประภา
อนุกรรมการ