

ด่วนที่สุด

ที่ คค (ปคร) ๐๒๐๕/ ๑๑๑



สวค. ๑๗
วันที่ ๗ มี.ค. ๕๙
เวลา ๑๖.๓๕ น.

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

รหัสเรื่อง : ส19298

รับที่ : ๑๓๗๓๖/๕๙

วันที่ : ๐๗ มี.ค. ๕๙ เวลา : ๑๖:๐๐

กระทรวงคมนาคม

ถนนราชดำเนินนอก กทม. ๑๐๑๐๐

๓) มีนาคม ๒๕๕๙

เรื่อง การดำเนินการของกระทรวงคมนาคมกรณีบริษัท สายการบินบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน) ยกเลิกเที่ยวบิน
เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. หนังสือรอนายกรัฐมนตรีเห็นชอบให้เสนอคณะรัฐมนตรี
๒. หนังสือบริษัท สายการบินบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน) ที่ OG ๐๔๑/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙
๓. ประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่องการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทย
ในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓
๔. ข้อมูลการดูแลผู้โดยสารในวันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙
๕. ข้อมูลการบินเข้าเหมายของสายการบินอื่นระหว่างวันที่ ๑๔-๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙
๖. ประกาศกรมการบินพลเรือน เรื่อง การกำหนดข้อจำกัดเวลาทำการบินและเวลาปฏิบัติหน้าที่
(Flight Time and Flight Duty Period Limitation) ประกาศ ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๒

ด้วยกระทรวงคมนาคมขอเสนอเรื่องการดำเนินการของกระทรวงคมนาคมกรณีบริษัท
สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน) ยกเลิกเที่ยวบิน ทั้งนี้ รอนายกรัฐมนตรี (นายสมคิด จาตุศรีพิทักษ์)
กำกับกับการบริหารราชการกระทรวงคมนาคมได้เห็นชอบให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีด้วยแล้ว
รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

ตามที่บริษัท สายการบินบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน) ได้ยกเลิกเที่ยวบิน จำนวน ๙ เที่ยวบิน ในวันที่
๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ ในเส้นทางไป/กลับ กรุงเทพฯ-เชียงใหม่ กรุงเทพฯ-พิษณุโลก กรุงเทพฯ-ภูเก็ต กรุงเทพฯ-
นครศรีธรรมราช กรุงเทพฯ-สุราษฎร์ธานี กรุงเทพฯ-หาดใหญ่ กรุงเทพฯ-ขอนแก่น กรุงเทพฯ-สกลนคร และ
กรุงเทพฯ-อุบลราชธานี มีผู้โดยสารตกค้างทั้งสิ้น ๓,๑๔๖ คน นั้น

๑. กระทรวงคมนาคมขอรายงานข้อเท็จจริงเบื้องต้นและการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

บริษัท สายการบินบินนกแอร์ฯ ซึ่งแจ้งว่านักบินแจ้งลาป่วยไม่พร้อมที่จะปฏิบัติการบิน
สายการบินได้พยายามเรียกนักบินสำรองมาทำการบินแทนอย่างต่อเนื่อง แต่นักบินสำรองบางส่วนปฏิเสธที่จะ
ทำการบินและบางส่วนรับที่จะทำการบินแล้ว แต่เมื่อใกล้เวลาทำการบินจริงกลับแจ้งปฏิเสธที่จะทำการบิน
อย่างกะทันหัน ทำให้จำนวนนักบินสำรองที่มีอยู่ไม่เพียงพอที่จะทำการบินทดแทนได้ทั้งหมด นอกจากนี้อากาศยาน
ของสายการบินยังเกิดเหตุขัดข้องทางเทคนิคในเส้นทางกรุงเทพฯ-อุดรธานี ทำให้เที่ยวบินล่าช้าและชั่วโมงการ
ทำการบินของนักบินเกินเกณฑ์ที่กำหนดทำให้นักบินไม่อาจทำการบินต่อไปได้ รายละเอียดปรากฏตามคำชี้แจง
ของบริษัท สายการบินบินนกแอร์ฯ สิ่งทีส่งมาด้วย ๒.

/๒. ...

๒. การดำเนินการของสายการบิน

๒.๑ การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารเป็นไปตามประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่องการคุ้มครองสิทธิผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓ ซึ่งกำหนดให้สายการบินจะต้องดำเนินการกรณียกเลิกเที่ยวบิน ดังนี้

(๑) เสนอทางเลือกให้ผู้โดยสาร

(๑.๑) รับเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บคืนเต็มตามจำนวนที่จ่ายไป

(๑.๒) เปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน ตามความต้องการของผู้โดยสาร โดยสายการบินต้องไม่คิดค่าใช้จ่ายและชำระเงินส่วนต่างให้

(๑.๓) จัดให้เดินทางโดยการขนส่งอื่น

(๒) ให้การดูแลผู้โดยสาร โดยการจัดหาอาหารเครื่องดื่ม อุปกรณ์ติดต่อสื่อสาร รวมถึงจัดโรงแรมที่พักให้ ๑ คืน ตามความเหมาะสม

(๓) ชำระค่าชดเชยเป็นเงินสด จำนวน ๑,๒๐๐ บาท

รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๓.

๒.๒. จากจำนวนผู้โดยสารที่มาเช็คอินเพื่อเดินทางในเที่ยวบินที่มีการยกเลิก จำนวน ๓,๐๕๓ คน สายการบินนกแอร์ได้ดำเนินการดังนี้

๒.๒.๑ การดำเนินการตามประกาศกระทรวงคมนาคมเรื่องการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓

- เปลี่ยนเที่ยวบินไปยังเที่ยวบินอื่นของสายการบินนกแอร์ จำนวน ๑,๗๑๗ คน
- เปลี่ยนเที่ยวบินไปกับสายการบินอื่น จำนวน ๘๑๓ คน
- คืนค่าโดยสาร จำนวน ๓๖๑ คน
- จัดการขนส่งทางอื่นโดยรถโดยสาร จำนวน ๑๖๒ คน
- จัดให้ผู้โดยสารพักค้างที่โรงแรม จำนวน ๒๔๕ คน
- ชำระค่าชดเชย ๑,๒๐๐ บาท ให้แก่ผู้โดยสาร จำนวน ๓๖๐ คน
- อยู่ระหว่างดำเนินการจ่ายค่าชดเชยให้กับผู้โดยสาร จำนวน ๑๕๒ คน

รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๔.

๒.๒.๒ จัดเที่ยวบินพิเศษของบริษัท สายการบินนกแอร์ฯ ในวันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ เพื่อขนส่งผู้โดยสารที่ตกค้างใน ๓ เส้นทาง คือ เส้นทางกรุงเทพฯ-ขอนแก่น-เชียงใหม่ กรุงเทพฯ-นครศรีธรรมราช-สุราษฎร์ธานี และกรุงเทพฯ-ภูเก็ต-หาดใหญ่

๒.๒.๓ เข้าเหมาอากาศยานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท ไทยสมายล์ จำกัด บริษัท ไลออน เนนทารี จำกัด และบริษัท สายการบินนกสกูต จำกัด เพื่อทำการบินทดแทนในเส้นทางที่สายการบินนกแอร์ไม่สามารถทำการบินเองได้ในระหว่างวันที่ ๑๕-๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๕.

๓. มาตรการป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

บริษัท สายการบินนกแอร์ฯ จะดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ มาตรการระยะสั้น

๓.๑.๑ ทำความตกลงด้าน Flight Interruption Manifest (FIM) กับสายการบินต่างๆ เพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการถ่ายโอนผู้โดยสารในกรณีไม่ปกติ (Irregularities)

๓.๑.๒ เตรียมเงินสำรองให้เพียงพอกับการใช้จ่ายในกรณีเกิดเหตุไม่ปกติในทุกกรณี

๓.๑.๓ กำกับให้พนักงานทุกคนปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

๓.๑.๔ ลดจำนวนเที่ยวบินให้เหมาะสมกับจำนวนนักบินที่มีอยู่ ตามความเหมาะสมในแต่ละสถานการณ์

๓.๑.๕ จัดทำ Irregularity Manual พร้อมทั้งฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ความสามารถจัดการกับเหตุการณ์ลักษณะฉุกเฉินหรือไม่ปกติอย่างถูกต้อง

๓.๑.๖ แต่งตั้งให้มีและมอบอำนาจเต็มให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ณ สถานที่จริงสามารถตัดสินใจในการบริหาร จัดการปัญหาในทุกๆ ด้าน เช่น การจ่ายเงินชดเชย การจัดโรงแรมที่พัก การจัดอาหาร ฯลฯ ให้แก่ผู้โดยสาร ให้เป็นไปตามประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่องการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ ลงวันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๕๓ โดยมีผู้บริหารระดับสูงที่ได้รับมอบอำนาจเป็นผู้กำกับดูแล และให้การสนับสนุนอีกทางหนึ่ง ทั้งในและนอกเวลาราชการ

๓.๒ มาตรการระยะยาว

สายการบินจะเพิ่มจำนวนนักบินสำรองทั้งสัญชาติไทยและต่างชาติให้อยู่ในระดับที่มากกว่าสำรองในภาวะปกติ

๔. การดำเนินการของกระทรวงคมนาคม

๔.๑ การชักซ้อมความเข้าใจกับสายการบิน

๔.๑.๑ ในวันที่เกิดเหตุวันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ กระทรวงคมนาคมได้จัดส่งผู้บริหารประกอบด้วยรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงคมนาคม ปลัดกระทรวงคมนาคม และผู้แทนสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ไปร่วมคลี่คลายปัญหาที่ทำอากาศยานดอนเมือง โดยการติดต่อประสานงานกับสายการบินให้รับดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้โดยสารได้รับความเดือดร้อนจากการไม่ได้เดินทางตามกำหนด รวมถึงชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้โดยสารถึงสาเหตุเบื้องต้น

๔.๑.๒ ในวันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ กระทรวงคมนาคมได้เชิญสายการบิน ซึ่งทำการบินแบบประจำภายในประเทศและระหว่างประเทศ ๑๔ สายการบินมาร่วมประชุม เพื่อชักซ้อมความเข้าใจเกี่ยวกับการยกเลิกเที่ยวบิน ดังนี้

(๑) กำหนดให้สายการบินที่ให้บริการแบบประจำทุกสายการบินต้องจัดทำแผนฉุกเฉินในทุกกรณีหากไม่สามารถให้บริการได้ตามกำหนดเวลา เช่น การโอนผู้โดยสารให้สายการบินอื่นที่มีความตกลงร่วมกันและมีศักยภาพที่จะสามารถให้บริการได้เมื่อมีการร้องขอ โดยจัดทำเป็นสัญญายื่นต่อทางราชการเพื่อพิจารณาอย่างชัดเจน การจัดเจ้าหน้าที่สายการบินทำหน้าที่ดูแลผู้โดยสาร ณ ที่เกิดปัญหา โดยสายการบินจะต้องจัดส่งแผนฉุกเฉินให้สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยพิจารณาภายใน ๑ เดือน

(๒) สำหรับมาตรการในการป้องกันมิให้เกิดปัญหาซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความไม่สะดวกของผู้โดยสาร หากเกิดเหตุการณ์อีกสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย จะรายงานกระทรวงคมนาคมเพื่อดำเนินการตักเตือนสายการบิน หากเกิดเหตุเป็นครั้งที่ ๒ จะเสนอให้พักใช้ใบอนุญาตให้ประกอบกิจการค้าขายในการเดินอากาศ และหากเกิดเหตุเป็นครั้งที่ ๓ จะเสนอให้เพิกถอนใบอนุญาตให้ประกอบกิจการค้าขายในการเดินอากาศ

(๓) กระทรวงคมนาคมได้แจ้งให้สายการบินดำเนินการตามประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่องคุ้มครองผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓ ในกรณีเที่ยวบินล่าช้า การยกเลิกเที่ยวบิน และการปฏิเสธการขนส่ง เช่น การจัดอาหาร ที่พัก ซื้อบัตรโดยสารของสายการบินอื่น การคืนเงินค่าบัตรโดยสาร การจ่ายค่าชดเชย ฯลฯ อย่างเคร่งครัด

๔.๒ การดำเนินการทางกฎหมายต่อบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน)

กระทรวงคมนาคมได้สั่งการให้สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ให้พิจารณาและตรวจสอบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ดังนี้

๔.๒.๑. กรณียกเลิกเที่ยวบิน

การดำเนินการต่อสายการบิน เนื่องจากการยกเลิกเที่ยวบินเกิดจากปัญหาการบริหารจัดการภายในของบริษัท ซึ่งสืบเนื่องมาจากไม่มีแผนฉุกเฉินรองรับสถานการณ์ขาดผู้รับผิดชอบหน้าที่ที่มีอำนาจตัดสินใจได้ ขาดการสื่อสารกับผู้โดยสารจนเกิดความสับสน ผู้บริหารไม่ออกมาแสดงความรับผิดชอบหรือชี้แจงต่อผู้โดยสารในเวลาที่เหมาะสม จนมีผลกระทบต่อผู้โดยสารจำนวนมาก รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมซึ่งเป็นผู้ออกใบอนุญาตให้บริษัท สายการบินนกแอร์ฯ ประกอบกิจการค้าขายในการเดินอากาศตามประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ ๕๘ อาจพิจารณาว่าเหตุการณ์ดังกล่าวเป็นกรณีที่สายการบินไม่สามารถดำเนินการไปได้ด้วยดี และอาจพิจารณาพักใช้หรือเพิกถอนใบอนุญาตทั้งหมดหรือแต่บางส่วนได้

การดำเนินการต่อนักบิน ตามมาตรา ๔๙ แห่งพระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. ๒๕๔๗ ผู้ประจำหน้าที่ต้องปฏิบัติตามวินัยที่กำหนดไว้ในข้อบังคับและตามข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน ฉบับที่ ๖๗ ว่าด้วยวินัยผู้ประจำหน้าที่ซึ่งกำหนดว่า ผู้ประจำหน้าที่ต้องไม่ละทิ้งหรือทอดทิ้งงานในขณะปฏิบัติหน้าที่โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร หากปรากฏข้อเท็จจริงว่า นักบินละทิ้งหรือทอดทิ้งงานโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยมีอำนาจพิจารณาพักใช้หรือเพิกถอนใบอนุญาตผู้ประจำหน้าที่ และหากปรากฏว่ามีการฝ่าฝืน มาตรา ๔๙ แห่งพระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. ๒๕๔๗ จะมีโทษปรับไม่เกิน ๕๐,๐๐๐ บาท ตามมาตรา ๑๐๘ แห่งพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว

๔.๒.๒ กรณีการไม่ปฏิบัติตามประกาศกระทรวงคมนาคมเรื่องการคุ้มครองสิทธิผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓

ตามเงื่อนไขแนบท้ายใบอนุญาตให้ประกอบกิจการค้าขายในการเดินอากาศ ผู้ได้รับใบอนุญาตต้องให้การคุ้มครองผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศตามที่กำหนดไว้ในประกาศกระทรวงคมนาคมฯ หากปรากฏข้อเท็จจริงที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยตรวจพบหรือมีผู้โดยสารร้องเรียนว่า สายการบินไม่ได้ให้ความคุ้มครองและดูแลผู้โดยสารตามที่กำหนดไว้ในข้อ ๕ ของประกาศกระทรวงคมนาคมฯ ถือเป็นการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขประกอบใบอนุญาต มีโทษทางปกครอง รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมมีอำนาจเพิกถอนหรือพักใช้ใบอนุญาตทั้งหมดหรือแต่บางส่วน และมีโทษทางอาญาปรับไม่เกิน ๒๐,๐๐๐ บาท และในกรณีที่เป็นความผิดต่อเนื่องให้ปรับอีกวันละ ๑,๐๐๐ บาท ตลอดเวลาที่ทำการฝ่าฝืนอยู่

๔.๒.๓ กรณีการทำการบินเกินข้อจำกัดเวลาทำการบินและเวลาปฏิบัติหน้าที่

หากปรากฏข้อเท็จจริงจากการตรวจสอบของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยพบว่า สายการบินปล่อยให้นักบินหรือลูกเรือของตนปฏิบัติงานเกินข้อจำกัดเวลาทำการบินและเวลาปฏิบัติหน้าที่ (Flight Time and Flight Duty Period Limitation) ตามที่กำหนดไว้ในประกาศกรมการบินพลเรือน เรื่อง การกำหนดข้อจำกัดเวลาทำการบิน และเวลาปฏิบัติหน้าที่ (Flight Time and Flight Duty Period Limitation) พ.ศ. ๒๕๕๒ จะถือว่าสายการบินซึ่งเป็นผู้ได้ใบรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ

๑) ฝ่าฝืนไม่ดำเนินการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยตามที่กรมการบินพลเรือน (สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย) กำหนด

๒) ไม่ควบคุมดูแลให้พนักงานของตนปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับและวิธีปฏิบัติที่กรมการบินพลเรือน (สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย) กำหนดเมื่อปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับอากาศยาน

ผู้อำนวยการสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยมีอำนาจสั่งพักใช้หรือเพิกถอนใบรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศได้ เมื่อการฝ่าฝืนดังกล่าวก่อให้เกิดอันตรายแก่การเดินอากาศหรือเมื่อเห็นว่าผู้ได้รับใบรับรองฯ ไม่สามารถดำเนินการไปได้ด้วยความปลอดภัย นอกจากนี้ ยังมีโทษทางอาญา ได้แก่ ปรับไม่เกิน ๕๐,๐๐๐ บาท สำหรับกรณีนักบินนั้น หากนักบินปฏิบัติงานเกินข้อจำกัดเวลาทำการบินและเวลาปฏิบัติหน้าที่ ผู้อำนวยการสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย มีอำนาจพักใช้หรือเพิกถอนใบอนุญาตผู้ประจำหน้าที่ และมีโทษทางอาญาต้องระวางโทษปรับไม่เกิน ๕๐,๐๐๐ บาท รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๖.

ขณะนี้สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อประกอบการพิจารณาดำเนินการตามกฎหมายต่อสายการบิน และ/หรือนักบินต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีทราบต่อไปด้วย
จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ



(นายอาคม เติมพิทยาไพสิฐ)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม

สำนักงานปลัดกระทรวง

สำนักกฎหมาย

โทร. ๐-๒๒๘๑-๔๑๖๖

โทรสาร ๐-๒๒๘๐-๖๑๑๖