



สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย
The Civil Aviation Authority of Thailand

แนวปฏิบัติในการคุ้มครองสิทธิ ผู้โดยสาร

CAAT-GM-ERD-PPR

ปรับปรุงครั้งที่: 00

วันที่ออกเอกสาร: 22 เมษายน 2568

อนุมัติโดย

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'อรรถ', is written over the printed name.

นายศรัณย์ เบ็ญจนิรัตน์

รองผู้อำนวยการ ปฏิบัติการแทน

ผู้อำนวยการสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

หน้านี้ใช้เป็นหน้าว่าง

สารบัญ

สารบัญ.....	3
0. บทนำ.....	5
0.1 ความเป็นมา.....	5
0.2 วัตถุประสงค์.....	5
0.3 ขอบเขตของแนวปฏิบัติ.....	5
0.4 เอกสารอ้างอิง (กฎหมาย กฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง).....	6
0.4.1 พระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ.2497 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติการเดินอากาศ (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562.....	6
0.4.2 ข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน ฉบับที่ 101 มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในเที่ยวบินแบบประจำภายในประเทศและระหว่างประเทศ.....	6
0.4.3 ข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน ฉบับที่ 97 ว่าด้วยการอนุญาตประกอบกิจการการบินพลเรือน ประเภทการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์และประเภทการทำงานทางอากาศ.....	6
0.5 คำนิยาม.....	7
0.6 อักษรย่อ.....	8
1. รายละเอียดแนวปฏิบัติ.....	9
1.1 เที่ยวบินล่าช้า.....	9
1.2 การเปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน.....	11
1.3 การยกเลิกเที่ยวบิน.....	13
1.4 การปฏิเสธการรับขน.....	14
1.5 พฤติการณ์พิเศษ.....	15
1.6 กรณีผู้โดยสารมาแสดงตนเกินจำนวนที่นั่ง.....	17
1.7 การแสดงผลข้อมูลขณะขายบัตรโดยสาร.....	19
1.8 การคืนเงินค่าโดยสารกรณีลดชั้นบริการ.....	20
1.9 การจัดอาหารและเครื่องดื่ม.....	22
1.10 การจัดที่พักแรม.....	23
1.11 ค่าชดเชย.....	25
1.12 ข้อยกเว้นการจ่ายค่าชดเชย.....	27
1.13 วิธีปฏิบัติในการคืนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใดหรือเงินส่วนต่าง.....	29
1.14 ระยะเวลาการคืนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใด หรือเงินส่วนต่าง.....	30
1.15 คู่มือปฏิบัติในการคุ้มครองสิทธิผู้โดยสารและเอกสารแสดงรายละเอียดเพื่อชี้แจงให้ผู้โดยสารทราบสิทธิของผู้โดยสาร และแนวทางการดำเนินการดูแลผู้โดยสาร รวมถึงการแจ้งสิทธิผู้โดยสาร.....	32

สารบัญ (ต่อ)

สารบัญ.....	3
1.16 รายงานการดูแลผู้โดยสารกรณีเที่ยวบินล่าช้า การยกเลิกเที่ยวบิน หรือการปฏิเสธการรับขนตาม ข้อบังคับนี้.....	34
1.17 ประเด็นทั่วไป.....	35
2. ตารางการจ่ายค่าชดเชยและการคืนเงินค่าโดยสาร ค่าธรรมเนียมอื่นใด ค่าส่วนต่าง	38
3. ตารางอัตราค่าชดเชย	39

0. บทนำ

0.1 ความเป็นมา

พระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติการเดินอากาศ (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562 มาตรา 41/134 วรรคหนึ่ง บัญญัติว่า เพื่อประโยชน์สาธารณะและเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารให้คณะกรรมการการบินพลเรือนมีอำนาจออกข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือนกำหนดมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในเที่ยวบินภายในประเทศและระหว่างประเทศ ดังนั้น คณะกรรมการการบินพลเรือนจึงออกข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน ฉบับที่ 101 มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในเที่ยวบินแบบประจำภายในประเทศและระหว่างประเทศ เพื่อกำหนดมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในเที่ยวบินแบบประจำภายในประเทศและระหว่างประเทศไว้

0.2 วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวปฏิบัติให้สายการบินดำเนินการดูแลผู้โดยสารในกรณีเที่ยวบินล่าช้า การยกเลิกเที่ยวบิน และการปฏิเสธการรับขน ตามข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน ฉบับที่ 101

มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในเที่ยวบินแบบประจำภายในประเทศและระหว่างประเทศ นับตั้งแต่วันที่ 20 พฤษภาคม 2568 ให้สามารถดำเนินการได้

อย่างถูกต้อง มีมาตรฐาน และเป็นไปตามเจตนารมณ์ตามข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน ฉบับที่ 101 มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในเที่ยวบินแบบประจำภายในประเทศและระหว่างประเทศ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยจึงได้จัดทำแนวปฏิบัติการคุ้มครองสิทธิผู้โดยสารให้สายการบินดำเนินการเป็นมาตรฐานเดียวกัน

0.3 ขอบเขตของแนวปฏิบัติ

การจัดทำแนวปฏิบัติในการคุ้มครองสิทธิผู้โดยสาร
GM-ERD-PPR)

นับตั้งแต่วันที่

ข้อบังคับเฉพาะนี้จะให้การคุ้มครองสิทธิผู้โดยสารในเที่ยวบินของสายการบินของไทยและสายการบินต่างประเทศ

ข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน

ภายในประเทศและระหว่างประเทศ ซึ่งเอกสารฉบับนี้เป็นเพียงแนวปฏิบัติการคุ้มครองสิทธิผู้โดยสารบางส่วนเท่านั้น

0.4 เอกสารอ้างอิง (กฎหมาย กฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง)

0.4.1 พระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ.2497 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติการเดินอากาศ (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562

0.4.2 ข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน ฉบับที่ 101 มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในเที่ยวบินแบบประจำภายในประเทศและระหว่างประเทศ

0.4.3 ข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน ฉบับที่ 97 ว่าด้วยการอนุญาตประกอบกิจการการบินพลเรือน ประเภทการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์และประเภทการทำงานทางอากาศ

0.5 คำนิยาม

คำนิยาม	ความหมาย
ข้อบังคับ	ข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน ฉบับที่ 101 มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในเที่ยวบินแบบประจำภายในประเทศและระหว่างประเทศ
สายการบิน	ผู้ประกอบการกิจการการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์ และผู้ดำเนินการเดินอากาศต่างประเทศ
สายการบินของไทย	ผู้ประกอบการกิจการการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์
สายการบินต่างประเทศ	ผู้ดำเนินการเดินอากาศต่างประเทศ
ผู้โดยสาร	ผู้ใช้บริการเดินทางทางอากาศกับผู้ประกอบการสายการบิน
เที่ยวบินประจำ	การดำเนินการขนส่งคนโดยสาร สินค้า และไปรษณียภัณฑ์ด้วยอากาศยานโดยเสนอบริการต่อสาธารณชนในเส้นทางเดิมระหว่างจุดตั้งแต่สองจุดขึ้นไปตามตารางการบินที่ประกาศหรือในลักษณะที่สม่ำเสมอจนสามารถจดจำได้
เส้นทางภายในประเทศ	การให้บริการของสายการบินในเส้นทางบินภายในประเทศ
เส้นทางระหว่างประเทศ	การให้บริการของสายการบินในเส้นทางบินระหว่างประเทศ
Guidance	แนวปฏิบัติในการคุ้มครองสิทธิผู้โดยสาร หรือ Protect Passenger Rights Guidance Material (CAAT-GM-ERD-PPR Issue: 01 Revision: 00)

0.6 อักษรย่อ

ตัวย่อ	ความหมาย
กพท.	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย
ERD	ฝ่ายกำกับดูแลทางเศรษฐกิจ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย
พนักงาน ERD	พนักงานกองคุ้มครองสิทธิผู้ใช้บริการ ฝ่ายกำกับดูแลทางเศรษฐกิจ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย
พ.ร.บ. การเดินอากาศฯ	พระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
ECMS	Economic Compliance Monitoring System

1. รายละเอียดแนวปฏิบัติ

1.1 เที่ยวบินล่าช้า

<p style="text-align: center;"><u>ข้อบังคับ</u></p> <p>ข้อ 4 ข้อ 10 (3) ข้อ 11 ข้อ 12 ข้อ 13</p>	<p>“เที่ยวบินล่าช้า” หมายความว่า เที่ยวบินที่ปฏิบัติการบินล่าช้ากว่าเวลาที่กำหนดตามตารางการบินที่ได้ประกาศไว้ หรือตามเวลาของเที่ยวบินพิเศษ (Extra flight) ที่ได้รับอนุญาต</p>
<p style="text-align: center;"><u>คำอธิบาย/ประเด็น</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> - เที่ยวบินล่าช้า ตามข้อบังคับฉบับนี้ จะนับจากเวลาทำการบินขาออกเท่านั้น (Delay at departure) - ตารางการบินที่ได้ประกาศไว้ ตามเวลาของเที่ยวบินที่ได้รับอนุญาต ตามข้อบังคับฉบับนี้ คือ เวลาตามตารางการบินที่ได้รับอนุญาตจาก กพท. หรือ เวลาที่ผู้โดยสารได้รับทราบเมื่อซื้อบัตรโดยสารในโอกาสแรก - กรณีเที่ยวบินล่าช้าขณะอากาศยานยังอยู่บนภาคพื้นและผู้โดยสารอยู่ในอากาศยาน สายการบินต้องให้การดูแลผู้โดยสารเช่นเดียวกับกรณีเที่ยวบินล่าช้า และให้การดูแลตามข้อ 13 ตามข้อบังคับ - กรณีที่ผู้โดยสารถูกสายการบินเลื่อนเวลาเดินทางเป็นระยะเวลาเกิน 5 ชั่วโมง จากเวลาที่ระบุไว้ในตารางการบินที่ประกาศไว้ หรือยกเลิกเที่ยวบินจากเที่ยวบินที่สำรองที่นั่งไว้แล้ว สายการบินต้องดูแลผู้โดยสารเช่นเดียวกับกรณีเที่ยวบินล่าช้า หรือยกเลิกเที่ยวบินตามแต่ละกรณี
<p style="text-align: center;"><u>แนวทางการปฏิบัติ</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> - แนวทางการนับเวลาเที่ยวบินล่าช้ากรณีทั่วไป ให้เริ่มต้นนับจากเวลาตามตารางบินขาออกที่ได้รับอนุญาตจาก กพท. หรือ เวลาที่ผู้โดยสารได้รับทราบเมื่อซื้อบัตรโดยสารในโอกาสแรก หรือ ล่วงหน้าก่อน 24 ชั่วโมงจากกำหนดเวลาออกเดินทางเดิมในกรณีมีการเปลี่ยนแปลงเวลาทำการบินล่วงหน้า และให้สิ้นสุดเมื่อเวลาปิดประตูเครื่องบิน (Door closed) เนื่องจากหลังจากนั้นอยู่นอกเหนือการควบคุมของสายการบิน

<p><u>แนวทางการปฏิบัติ (ต่อ)</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> - แนวทางการนับเวลาเที่ยวบินล่าช้ากรณีเที่ยวบินล่าช้าขณะอากาศยานยังอยู่บนภาคพื้นและผู้โดยสารอยู่ในอากาศยาน ให้เริ่มต้นนับความล่าช้าเมื่อเวลาปิดประตูเครื่องบิน (Door closed) จนกระทั่งถึงเวลาที่อากาศยานทำการบินขึ้น (take-off) หากล่าช้าเกิน 3 ชั่วโมง และยังไม่มีการกำหนดเวลาทำการบินขึ้น (take-off time) สายการบินต้องอนุญาตให้ผู้โดยสารลงจากอากาศยาน เว้นแต่กรณีที่อาจกระทบต่อความปลอดภัย หรือการรักษาความปลอดภัย หรือด้วยเหตุผลด้านการจัดการจราจรทางอากาศ และให้การดูแลผู้โดยสารเช่นเดียวกับกรณีเที่ยวบินล่าช้า หรือยกเลิกเที่ยวบินแล้วแต่กรณี โดยแนวทางการนับเวลาเที่ยวบินล่าช้ากรณีนี้ให้เป็นไปตามแนวทางการนับเวลาเที่ยวบินล่าช้ากรณีทั่วไป - เลื่อนเวลาเดินทาง หมายความว่า สายการบินแจ้งให้ผู้โดยสารทราบถึงการเปลี่ยนแปลงเวลาทำการบินล่วงหน้าก่อน 24 ชั่วโมง จากกำหนดเวลาออกเดินทางตามตารางบินที่ได้รับอนุญาตจาก กพท. หรือ เวลาที่ผู้โดยสารได้รับทราบเมื่อซื้อบัตรโดยสารในโอกาสแรก - หากสายการบินมีการเลื่อนเวลาก่อนหรือหลัง เกินระยะเวลา 5 ชั่วโมง จากเวลาเดิม สายการบินต้องดูแลผู้โดยสารเช่นเดียวกับกรณีเที่ยวบินล่าช้า หรือยกเลิกเที่ยวบินตามแต่ละกรณี - หากสายการบินมีการเลื่อนเวลาก่อนหรือหลัง ภายในระยะเวลาไม่เกิน 5 ชั่วโมง จากเวลาเดิม ให้สายการบินดำเนินการตามแนวทางของสายการบิน - กรณีสายการบินแจ้งให้ผู้โดยสารทราบถึงการเปลี่ยนแปลงเวลาทำการบินล่วงหน้าน้อยกว่า 24 ชั่วโมง จากกำหนดเวลาออกเดินทางตามตารางบินที่ได้รับอนุญาตจาก กพท. หรือ เวลาที่ผู้โดยสารได้รับทราบเมื่อซื้อบัตรโดยสารในโอกาสแรก หากล่าช้าเกิน 2 ชั่วโมงเป็นต้นไป หรือยกเลิกเที่ยวบิน สายการบินต้องดูแลผู้โดยสารเช่นเดียวกับกรณีเที่ยวบินล่าช้า หรือยกเลิกเที่ยวบินตามแต่ละกรณี หากล่าช้าไม่เกิน 2 ชั่วโมงหรือทำการบินล่วงหน้าก่อนเวลาทำการบินเดิม ให้สายการบินดำเนินการตามแนวทางของสายการบิน
--------------------------------------	---

1.2 การเปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน

<p style="text-align: center;"><u>ข้อบังคับ</u></p> <p>ข้อ 4 ข้อ 11 (2) 2) , (3) 2) ข้อ 12 (3) (จ) 2) ข้อ 15 (3) (ข)</p>	<p>“การเปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน” หมายความว่า การจัดให้ผู้โดยสารเดินทางโดยเที่ยวบินอื่นของผู้ขนส่งนั้นเองหรือของผู้ขนส่งอื่น</p> <p>“เปลี่ยนแปลงเที่ยวบินเพื่อเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางที่ระบุไว้ในบัตรโดยสารหรือไปยังจุดหมายปลายทางอื่นที่ใกล้เคียงกับจุดหมายปลายทางเดิม โดยเร็วที่สุดภายในวันเดียวกัน วันถัดไป หรือวันอื่นตามความสมัครใจของผู้โดยสารและที่นั่งว่างที่ผู้ขนส่งสามารถจัดหาให้ได้โดยเดินทางกับผู้ขนส่งที่ผู้โดยสารได้สำรองที่นั่งมาแต่แรกหรือเดินทางกับผู้ขนส่งอื่น โดยผู้ขนส่งต้องไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมไม่ว่าในกรณีใด ๆ แต่หากการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินนั้น มีค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นที่ต่ำกว่าจำนวนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมที่ผู้โดยสารได้ชำระไว้แล้ว ผู้ขนส่งต้องชำระเงินส่วนต่างคืน ให้กับผู้โดยสาร ในกรณีที่ผู้ขนส่งเสนอเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินไปยังสนามบินอื่นที่ใกล้เคียงกับจุดหมายปลายทางเดิม ผู้ขนส่งจะต้องรับภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางจากสนามบินใหม่ไปยังสนามบินที่เป็นจุดหมายปลายทางเดิมให้แก่ผู้โดยสารด้วย หรือ...”</p>
<p style="text-align: center;"><u>คำอธิบาย/ประเด็น</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> - การเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินตามข้อบังคับ คือการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินของสายการบิน หรือสายการบินอื่น เพื่อให้ผู้โดยสารเดินทางในเส้นทางเดิม หรือเส้นทางอื่นที่ใกล้เคียง ภายในเวลาที่เร็วที่สุดในวันเดียวกัน วันถัดไป หรือวันอื่น - การเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินต้องเกิดจากความสมัครใจของผู้โดยสารและที่นั่งว่างที่สามารถจัดให้ได้ของทั้งสายการบิน หรือสายการบินอื่น - สายการบินต้องไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมไม่ว่าในกรณีใด ๆ - สายการบินต้องชำระเงินส่วนต่างคืนหากการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินนั้น มีค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นที่ต่ำกว่าจำนวนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมที่ผู้โดยสารได้ชำระไว้แล้ว สายการบินต้องชำระเงินส่วนต่างคืน ให้กับผู้โดยสาร - หากสายการบินเสนอเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินไปยังสนามบินอื่นที่ใกล้เคียงกับจุดหมายปลายทางเดิม สายการบินจะต้องออกค่าใช้จ่ายในการเดินทางจากสนามบินใหม่ไปยังสนามบินที่เป็นจุดหมายปลายทางเดิมให้แก่ผู้โดยสารด้วย

<p><u>คำอธิบาย/ประเด็น (ต่อ)</u></p>	<p>- หากสายการบินได้เสนอการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินใหม่ให้ผู้โดยสารเพื่อเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางแล้ว แต่ผู้โดยสารมีความประสงค์ในการเปลี่ยนจุดหมายปลายทางของผู้โดยสารเองเพื่อไปลงสนามบินอื่น สายการบินไม่ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการเดินทางที่เพิ่มขึ้น</p>
<p><u>แนวทางการปฏิบัติ</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> - การชำระค่าส่วนต่าง สายการบินต้องคืนเงินโดยให้ค่านวนค่าส่วนต่างจากราคาใหม่ของค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่น ณ วันที่สายการบินได้ดำเนินการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินให้ผู้โดยสาร กับราคาเดิมของผู้โดยสารที่ได้มีการชำระไว้แล้ว - กรณีการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินที่เกิดขึ้น สายการบินควรมีหลักฐานแสดงความยินยอมของผู้โดยสาร เนื่องจากสิทธิที่ผู้โดยสารรับจะต้องเกิดจากความยินยอมของผู้โดยสาร และสามารถพิสูจน์ได้ว่าผู้โดยสารได้ยินยอมรับสิทธิจากสายการบินไปแล้ว - กรณีสายการบินทำสัญญาการ ย้ายโอนผู้โดยสาร FIM (Flight Interruption Manifest) กับสายการบินอื่นสามารถพิจารณาเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินภายใต้ FIM เป็นอันดับแรก ก่อนสายการบินอื่นที่ไม่ได้มี FIM ใดๆก็ตาม สายการบินจะต้องดำเนินการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินภายใต้เงื่อนไข “ความสมัครใจของผู้โดยสาร และที่นั่งว่างที่สามารถจัดให้ได้ของทั้งสายการบิน หรือสายการบินอื่น” - ค่าส่วนต่างกรณีผู้โดยสารซื้อบัตรโดยสารผ่านตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสาร (Travel Agent (TA)) ให้เป็นไปตามสัญญาระหว่างสายการบินและตัวแทนจำหน่าย - สายการบินสามารถตรวจสอบข้อมูลของระยะเวลาการคืนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใด หรือเงินส่วนต่างจากสายการบิน ได้ตามตารางการจ่ายค่าชดเชยและการคืนเงินค่าโดยสาร ค่าธรรมเนียมอื่นใด ค่าส่วนต่าง ข้อ 2 ของแนวปฏิบัติในการคุ้มครองสิทธิผู้โดยสารตามเอกสารฉบับนี้

1.3 การยกเลิกเที่ยวบิน

<p style="text-align: center;"><u>ข้อบังคับ</u></p> <p>ข้อ 4 ข้อ 15</p>	<p>“การยกเลิกเที่ยวบิน” หมายความว่า การที่เที่ยวบินตามตารางการบินที่ประกาศไว้หรือเที่ยวบินพิเศษ (Extra flight) ที่ได้รับอนุญาต จะไม่ปฏิบัติการบินโดยสิ้นเชิง และให้หมายความรวมถึงเที่ยวบินที่ปฏิบัติการบินออกไปแล้วแต่ต้องบินกลับมายังสนามบินเดิมและจะไม่ปฏิบัติการบินต่อไปอีกหรือส่งต่อผู้โดยสารไปกับเที่ยวบินอื่นหรือเดินทางด้วยการขนส่งรูปแบบอื่นแทนด้วย</p>
<p style="text-align: center;"><u>คำอธิบาย/ประเด็น</u></p>	<p>กรณีเที่ยวบินถูกประกาศยกเลิกและจะไม่ได้ให้บริการในหมายเลขเที่ยวบินนี้ รวมถึงเที่ยวบินที่ทำการบินออกไปแล้วแต่กลับมาสนามบินเดิมและจะไม่ทำการบินในเที่ยวบินนั้นอีก</p>
<p style="text-align: center;"><u>แนวทางการปฏิบัติ</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> - ให้สายการบินปฏิบัติตามข้อ 15 ของข้อบังคับ - สายการบินจะต้องแจ้งข้อบังคับเพื่อให้ตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสาร (Travel Agent (TA)) ปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และ กพท. ขอแนะนำว่าสายการบินควรใช้ข้อบังคับฉบับนี้เป็นเงื่อนไขของสัญญาระหว่างสายการบินกับตัวแทนจำหน่ายด้วย

1.4 การปฏิเสธการรับขน

<p style="text-align: center;"><u>ข้อบังคับ</u></p> <p>ข้อ 4 ข้อ 15</p>	<p>“การปฏิเสธการรับขน” หมายความว่า การปฏิเสธที่จะรับขนผู้โดยสารซึ่งได้มาแสดงตนเพื่อการขึ้นอากาศยานล่วงหน้าตามเวลาที่ผู้ขนส่งกำหนด หากผู้ขนส่งไม่ได้กำหนดไว้ให้ถือเวลาที่กำหนดไว้ในข้อบังคับนี้ เนื่องจากผู้โดยสารได้ทำการสำรองที่นั่งเกินจำนวนที่นั่งที่เที่ยวบินนั้นรองรับได้ (Overbooking) และให้หมายความรวมถึงกรณีที่ผู้ขนส่งเปลี่ยนแปลงอากาศยาน และมีผลให้จำนวนที่นั่งของอากาศยานลดลง เว้นแต่มีเหตุอันสมควรจะปฏิเสธการรับขนตามมาตรา 41/133 แห่งพระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติการเดินอากาศ (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562</p>
<p style="text-align: center;"><u>คำอธิบาย/ประเด็น</u></p>	<p>ตามข้อบังคับนี้ การปฏิเสธการรับขนสามารถแบ่งได้เป็น 2 กรณี คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. สายการบินได้เปิดขายบัตรโดยสารเกินจำนวนที่นั่งที่เที่ยวบินนั้นรองรับได้ (Overbooking) 2. สายการบินได้เปลี่ยนแปลงอากาศยาน และส่งผลกระทบต่อจำนวนที่นั่งของผู้โดยสาร
<p style="text-align: center;"><u>แนวทางการปฏิบัติ</u></p>	<p>ดูรายละเอียดในข้อ 1.6 กรณีผู้โดยสารมาแสดงตนเกินจำนวนที่นั่ง ของเอกสารฉบับนี้</p>

1.5 พหุติการณ์พิเศษ

<p style="text-align: center;"><u>ข้อบังคับ</u></p> <p>ข้อ 4 ข้อ 16 (3) ข้อ 17</p>	<p>“พหุติการณ์พิเศษ” หมายความว่า เหตุการณ์ภายนอกที่ไม่อาจคาดหมายและไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ แม้ทั้งผู้ขนส่งจะได้ดำเนินการอันสมควรทั้งปวงแล้ว</p>
<p style="text-align: center;"><u>คำอธิบาย/ประเด็น</u></p>	<p>เหตุการณ์ภายนอกที่ไม่อาจคาดหมายและไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ แม้สายการบินจะได้ดำเนินการป้องกันแล้วก็ตาม และเหตุการณ์ดังต่อไปนี้ ให้ถือว่าเป็นพหุติการณ์พิเศษด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) อากาศยานชนนก (2) เหตุการณ์ทางธรรมชาติ หรือปัญหาสภาพอากาศ อุทกภัย หมอกควัน ภูเขาไฟระเบิด แผ่นดินไหว อุกกาบาต สึนามิ ฟ้าผ่า ลมพายุ หิมะ หรือเหตุการณ์ทางธรรมชาติอย่างอื่นที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติการบิน ณ สนามบินที่เกี่ยวข้องทั้งหมด หรือมีเหตุการณ์ทางธรรมชาติที่ทำให้ต้องปิดสนามบิน หรือเส้นทางเข้าสู่สนามบิน หรือการเข้าสู่ห้วงอากาศของสนามบิน ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน (3) มีคำสั่งห้ามอากาศยานแบบที่จะทำการบินมิให้ขึ้นบินเป็นการทั่วไป หรือมีคำสั่งห้ามใช้แบบเครื่องยนต์ของอากาศยานที่จะทำการบินนั้น (4) การปิดสนามบินหรือห้วงอากาศ หรือทางเข้าสู่สนามบินที่เกิดจากการประท้วง หรือการทำสงคราม หรือการก่อการร้ายซึ่งเป็นอันตรายต่อโครงสร้างพื้นฐานของสนามบิน หรือการก่อความวุ่นวายซึ่งเป็นอุปสรรคในการเข้าถึงโครงสร้างพื้นฐานของสนามบิน เช่น การยึดสนามบินหรือการปิดกั้นจุดเข้า-ออกสนามบิน (5) โครงสร้างพื้นฐานสำคัญของสนามบิน หรือโครงสร้างพื้นฐานสำคัญที่เกิดขึ้นกับทางเข้าสู่สนามบิน เช่น สะพานถล่ม หรือการปิดอุโมงค์เสียหายและไม่สามารถให้บริการได้ ทางวิ่งทางขับ ไม่สามารถให้บริการได้ (6) มีอุบัติเหตุหรืออุปสรรคที่เป็นการกระทำของมนุษย์ซึ่งทำให้ต้องปิดสนามบินหรือเส้นทางเข้าสู่สนามบิน (7) การนัดหยุดงาน การผลงาน การปิดงาน การประท้วงอันเนื่องมาจากพนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยงานอื่นซึ่งเกี่ยวข้องกับการให้บริการของสายการบิน

<p><u>คำอธิบาย/ประเด็น (ต่อ)</u></p>	<p>แต่ไม่รวมถึงพนักงานหรือลูกจ้างของสายการบินและบริษัทตัวแทนที่ได้รับการแต่งตั้งตามสัญญาจ้างของสายการบิน (Outsource)</p> <p>(8) มีการห้ามเข้าออกประเทศ การปิดกั้น หรือเหตุความไม่มั่นคงทางการเมือง ที่มีผลต่อการให้บริการด้านการบิน</p> <p>(9) มีการระบาดของโรคร้ายแรงซึ่งมีผลต่อการเดินทางภายในหรือระหว่างประเทศ</p> <p>(10) มีผู้โดยสาร หรือผู้ประจำหน้าที่ที่อยู่ระหว่างปฏิบัติงาน เกิดอาการเจ็บป่วย หรือบาดเจ็บกะทันหัน และส่งผลให้เกิดเที่ยวบินล่าช้าหรือการยกเลิกเที่ยวบิน</p> <p>ในกรณีที่พหุติการณ์พิเศษผ่านพ้นไปแล้วแต่ยังคงส่งผลกระทบต่อการบินปฏิบัติการบินเป็นเวลายาวนาน แม้สายการบินจะได้นำมาตรการทุกอย่างเพื่อหลีกเลี่ยงเหตุเช่นนั้นแล้วก็ตาม ให้ถือว่าพหุติการณ์พิเศษยังคงมีอยู่ในช่วงเวลาที่ได้รับผลกระทบ</p>
<p><u>แนวทางการปฏิบัติ</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> - หากเกิดจาก “พหุติการณ์พิเศษ” สายการบินยังคงจำเป็นต้องให้การดูแลผู้โดยสาร แต่ได้รับยกเว้นค่าชดเชย - กรณีอากาศยานขัดข้องที่เกิดจากความผิดหรือความประมาทเลินเล่อของสายการบินหรือตัวแทนหรือลูกจ้างของสายการบินไม่ถือว่าเป็น “พหุติการณ์พิเศษ” - กรณีอากาศยานขัดข้องที่จะถือว่าเป็นเหตุ “พหุติการณ์พิเศษ” ได้นั้น สายการบินจะต้องแสดงหลักฐานเพื่อพิสูจน์และยืนยันการขัดข้องของอากาศยาน เพื่อใช้ในการตรวจสอบและพิจารณาของ กพท. หากพบว่าสายการบินไม่ได้ดำเนินการบำรุงรักษาอากาศยานให้เป็นไปตามคู่มือการบำรุงรักษาและระเบียบที่เกี่ยวข้อง จะไม่ถือว่าเป็นเหตุ “พหุติการณ์พิเศษ” - หากเป็นเหตุของอากาศยานขัดข้อง ในรายงานเที่ยวบินล่าช้า หรือยกเลิกเที่ยวบินจะต้องระบุทะเบียนของอากาศยานและหลักฐานเพื่อพิสูจน์และยืนยันการขัดข้องของอากาศยานอย่างละเอียดส่งให้ กพท. ภายหลังจากเกิดเหตุไม่เกิน 48 ชั่วโมง - กรณีเกิดเหตุ “พหุติการณ์พิเศษ” และส่งผลกระทบต่อเกิดความล่าช้าซึ่งติดต่อกัน (Consequent delay) ให้ถือว่าเป็นผลกระทบจากพหุติการณ์พิเศษ เฉพาะเที่ยวบินซึ่งติดต่อกันจากเที่ยวบินที่เกิดเหตุเพียงเที่ยวบินเดียวเท่านั้น - สายการบินต้องมีแผนสำรอง และมาตรการอันสมควรเพื่อรองรับ “พหุติการณ์พิเศษ” ที่เกิดขึ้น เช่นปัญหาหมอกควันที่เกิดขึ้นประจำตามฤดูกาล สายการบินอาจมีมาตรการในการปรับเปลี่ยนตารางบินในฤดูกาลถัดไป เพื่อลดปัญหาที่เกิดขึ้นได้

1.6 กรณีผู้โดยสารมาแสดงตนเกินจำนวนที่นั่ง

<p style="text-align: center;"><u>ข้อบังคับ</u></p> <p>ข้อ 14 ข้อ 20 (2)</p>	<p>ข้อ 14 ในกรณีที่ผู้โดยสารมาแสดงตนเกินจำนวนที่นั่งในเที่ยวบินใด ๆ ผู้ขนส่งจะต้องหาผู้โดยสารที่สมัครใจสละการสำรองที่นั่งเพื่อแลกเปลี่ยนกับประโยชน์และเงื่อนไขที่ตกลงกันระหว่างผู้โดยสารกับผู้ขนส่ง โดยผู้ขนส่งมีหน้าที่ต้องปฏิบัติต่อผู้โดยสารที่ไม่ได้เดินทางตามข้อ 15 ของข้อบังคับ และผู้โดยสารยังคงมีสิทธิได้รับประโยชน์และเงื่อนไขที่ตกลงกัน โดยผู้ขนส่งต้องยืนยันถึงการแลกเปลี่ยนกับประโยชน์และเงื่อนไขที่ตกลงกันเช่นว่านั้นเป็นหนังสือมอบไว้ให้แก่ผู้โดยสารก่อนเที่ยวบินนั้นออกเดินทาง</p> <p>หากจำนวนผู้โดยสารที่สมัครใจสละการสำรองที่นั่งมีจำนวนไม่เพียงพอกับจำนวนผู้โดยสารที่เกินมา และจำเป็นต้องกำหนดผู้โดยสารที่จะไม่ได้เดินทางในเที่ยวบินดังกล่าว ผู้ขนส่งต้องชำระค่าชดเชยในทันทีและให้การดูแลผู้โดยสารตามมาตรการคุ้มครองกรณีการปฏิเสธการรับขนตามข้อ 15 ตามข้อบังคับ</p> <p>ข้อ 20 ผู้ขนส่งมีหน้าที่ในการแจ้งให้ผู้โดยสารทราบถึงสิทธิของผู้โดยสารดังนี้</p> <p>(2) ผู้ขนส่งที่ปฏิเสธการรับขน หรือยกเลิกเที่ยวบินจะต้องแจ้งให้ผู้โดยสารที่ได้รับผลกระทบทราบเป็นลายลักษณ์อักษร โดยกำหนดกฎสำหรับการชดเชยและมาตรการตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับนี้ และต้องแจ้งให้ผู้โดยสารแต่ละคนที่ได้รับผลกระทบจากความล่าช้าเกินสองชั่วโมงทราบในลักษณะเดียวกัน รวมทั้งต้องให้รายละเอียดการติดต่อและช่องทางการร้องเรียนของผู้ขนส่งและสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยเป็นลายลักษณ์อักษรแก่ผู้โดยสารด้วย</p>
<p style="text-align: center;"><u>คำอธิบาย/ประเด็น</u></p>	<p>- กรณีที่ผู้โดยสารมาแสดงตนเกินจำนวนที่นั่ง ไม่ว่าจะด้วยเหตุจากสายการบินได้เปิดขายบัตรโดยสารเกินจำนวนที่นั่งที่เที่ยวบินนั้นรองรับได้ (Overbooking) หรือสายการบินได้เปลี่ยนแปลงบอากาศยาน และส่งผลต่อจำนวนที่นั่งของผู้โดยสาร สายการบินต้องดำเนินการ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เสนอประโยชน์และเงื่อนไขให้ผู้โดยสารเพื่อแลกเปลี่ยนระหว่างผู้โดยสารกับสายการบิน

<p><u>คำอธิบาย/ประเด็น (ต่อ)</u></p>	<p>2. จ่ายค่าชดเชยให้ผู้โดยสารทันทีสำหรับการปฏิเสธผู้โดยสารกรณีที่ผู้โดยสารมาแสดงตนเกินจำนวนที่นั่ง ทั้งเส้นทางภายในประเทศ และเส้นทางระหว่างประเทศ</p> <p>3. ให้การดูแลผู้โดยสารเช่นเดียวกับกรณีการยกเลิกเที่ยวบิน</p> <p>4. จัดทำเอกสารแสดงรายละเอียดการดูแลผู้โดยสารของสายการบินหากเกิดเหตุตามข้อบังคับนี้ เพื่อให้ผู้โดยสารทราบสิทธิของผู้โดยสาร (ดูรายละเอียดได้ตามข้อ 1.15 คู่มือปฏิบัติในการคุ้มครองสิทธิผู้โดยสาร และเอกสารแสดงรายละเอียดเพื่อชี้แจงให้ผู้โดยสารทราบสิทธิของผู้โดยสาร และแนวทางการดำเนินการดูแลผู้โดยสาร รวมถึงการแจ้งสิทธิผู้โดยสาร ตามเอกสารฉบับนี้)</p> <p>ทั้งนี้ สายการบินต้องปฏิบัติให้ครบถ้วนทั้ง 4 ข้อนี้กับผู้โดยสารที่สมัครใจหรือไม่สมัครใจลงทะเบียนสำรองที่นั่ง</p>
<p><u>แนวทางการปฏิบัติ</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> - ข้อเสนอประโยชน์และเงื่อนไขที่ตกลงกัน สายการบินต้องจัดทำเป็นหนังสือมอบไว้ให้แก่ผู้โดยสารก่อนเที่ยวบินเดิมออกเดินทาง - หนังสือในข้อบังคับข้อนี้ จะต้องมีข้อมูลอย่างน้อย คือ ประโยชน์และเงื่อนไขที่ตกลงกันระหว่างสายการบินกับผู้โดยสาร สิทธิที่ผู้โดยสารจะได้รับ และรายละเอียดการดูแลผู้โดยสาร ค่าชดเชย รวมทั้งช่องทางการร้องเรียนต่อสายการบิน และสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ทั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อเป็นหลักฐานการยอมรับประโยชน์และเงื่อนไขจากสายการบิน และแจ้งสิทธิให้ผู้โดยสารทราบสิทธิที่จะได้จากสายการบิน - หนังสือในข้อบังคับข้อนี้ สายการบินสามารถจัดทำในรูปแบบคิวอาร์โค้ด ไฟล์ผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ SMS หรือรูปแบบอื่นใด - สายการบินสามารถเสนอการจ่ายค่าชดเชย ในรูปแบบอื่นของแต่ละสายการบินได้ แต่มูลค่าต้องไม่ต่ำกว่าการชำระค่าชดเชยเป็นเงินสด พร้อมเงื่อนไขและข้อจำกัดในการใช้ให้ครบถ้วน และต้องได้รับความยินยอมจากผู้โดยสารก่อนเท่านั้น - สายการบินสามารถตรวจสอบข้อมูลของระยะเวลาการจ่ายค่าชดเชยได้ตามตารางการจ่ายค่าชดเชยและการคืนเงินค่าโดยสาร ค่าธรรมเนียมอื่นใด ค่าส่วนต่าง ข้อ 2 ของแนวปฏิบัติในการคุ้มครองสิทธิผู้โดยสารตามเอกสารฉบับนี้

1.7 การแสดงข้อมูลขณะขายบัตรโดยสาร

<p style="text-align: center;"><u>ข้อบังคับ</u></p> <p>ข้อ 7</p>	<p>ขณะขายบัตรโดยสาร ผู้ขนส่งต้องแสดงข้อมูลให้แก่ผู้ประสงค์จะเข้าทำสัญญารับขน โดยมีข้อมูลอย่างน้อย ดังต่อไปนี้</p> <p>(1) ราคารวม (total price) ซึ่งแสดงเป็นสกุลเงินบาทหรือสกุลเงินของประเทศที่ทำการซื้อบัตรโดยสาร และประกอบด้วยรายการดังต่อไปนี้</p> <p>(ก) ค่าโดยสาร (air fare)</p> <p>(ข) ภาษี (tax) เช่น ภาษีมูลค่าเพิ่มของค่าโดยสาร (Value-Added Tax)</p> <p>(ค) ค่าธรรมเนียม (fees) เช่น ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต</p> <p>(ง) ค่าบริการ (charges) เช่น ค่าบริการผู้โดยสารขาออก (passenger service charge)</p> <p>(จ) ค่าบริการเพิ่มเติม (surcharges)</p> <p>(ฉ) ค่าบริการเสริม (ancillary charges) เช่น ค่าน้ำหนักสัมภาระ ค่าประกันภัยที่ผู้ประสงค์จะเข้าทำสัญญาเลือกซื้อเพิ่มเติม</p> <p>(2) เงื่อนไขบัตรโดยสาร (general conditions applying to the fare)</p> <p>(3) เงื่อนไขในการขนส่ง (conditions of carriage)</p> <p>(4) จำนวน น้ำหนัก และขนาดของสัมภาระที่อนุญาต</p> <p>(5) ผู้ขนส่งตามความเป็นจริง</p>
<p style="text-align: center;"><u>คำอธิบาย/ประเด็น</u></p>	<p>- สายการบินต้องแสดงข้อมูลขณะขายบัตรโดยสารทุกช่องทางการจำหน่ายของสายการบิน เช่น หน้าเว็บไซต์สายการบิน แอปพลิเคชันสายการบิน หรือ บริเวณห้องจำหน่ายบัตรโดยสารของสายการบิน หรือ ช่องทางจำหน่ายอื่นใด ซึ่งสายการบินเป็นผู้ให้บริการโดยตรง</p> <p>- ข้อมูลที่ต้องแสดงอย่างน้อยต้องประกอบด้วย (1) - (5)</p>
<p style="text-align: center;"><u>แนวทางการปฏิบัติ</u></p>	<p>- สายการบินสามารถแสดงข้อมูลของ (ก) - (ฉ) ตามข้อ (1) เป็นรายการย่อยภายใต้ราคารวมได้</p> <p>- รายการที่ระบุไว้ใน (ก) - (ฉ) เพื่อให้ผู้โดยสารทราบที่มาของราคารวมดังนั้น ตามที่ข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน ฉบับที่ 103 ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการคำนวณ และอัตราขั้นสูงของค่าโดยสารและค่าระวางสำหรับอากาศยานขนส่ง ข้อ 6 (5) ที่ให้สายการบินแสดงค่าโดยสารที่รวมต้นทุนทุกรายการที่เกี่ยวกับค่าโดยสาร จึงไม่ได้ขัดกัน</p>

1.8 การคืนเงินค่าโดยสารกรณีลดชั้นบริการ

<p style="text-align: center;"><u>ข้อบังคับ</u></p> <p>ข้อ 9</p>	<p>การเลื่อนหรือลดชั้นบริการต้องได้รับความยินยอมจากผู้โดยสาร และผู้ขนส่งต้องปฏิบัติ ดังต่อไปนี้</p> <p>(1) ในกรณีที่ผู้ขนส่งจัดให้ผู้โดยสารเดินทางในชั้นบริการที่สูงกว่าชั้นบริการที่ระบุไว้ในบัตรโดยสารที่ซื้อ ผู้ขนส่งต้องไม่เรียกเก็บค่าโดยสาร ค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายอื่นใดเพิ่มเติม</p> <p>(2) ในกรณีที่ผู้ขนส่งจัดให้ผู้โดยสารเดินทางในชั้นบริการที่ต่ำกว่าชั้นบริการที่ระบุไว้ในบัตรโดยสารที่ซื้อ ผู้ขนส่งต้องคืนค่าโดยสารตามสัดส่วนของค่าโดยสารที่ผู้โดยสารชำระ ตามวิธีการและภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ตามข้อ 18 หรือข้อ 19 แล้วแต่กรณี ดังต่อไปนี้</p> <p>(ก) ร้อยละ 30 สำหรับเที่ยวบินที่มีระยะทาง 1,500 กิโลเมตรหรือน้อยกว่า</p> <p>(ข) ร้อยละ 50 สำหรับเที่ยวบินที่มีระยะทางมากกว่า 1,500 ถึง 3,500 กิโลเมตร</p> <p>(ค) ร้อยละ 75 สำหรับเที่ยวบินที่มีระยะทางมากกว่า 3,500 กิโลเมตร</p>
<p style="text-align: center;"><u>คำอธิบาย/ประเด็น</u></p>	<p>หากสายการบินมีความจำเป็นต้องเลื่อนหรือลดชั้นบริการ เช่น การเปลี่ยนแปลงของอากาศยาน การเปิดขายบัตรโดยสารเกินจำนวนที่นั่งที่เที่ยวบินนั้นรองรับได้ (Overbooking) จะต้องดำเนินการ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ต้องได้รับความยินยอมจากผู้โดยสาร 2. กรณีสายการบินเลื่อนชั้นบริการที่สูงกว่า จะต้องไม่เรียกเก็บค่าใช้จ่ายใดเพิ่มเติมจากผู้โดยสาร 3. กรณีสายการบินลดชั้นบริการที่ต่ำกว่า จะต้องคืนค่าโดยสารตามสัดส่วนที่กำหนดตามข้อบังคับ
<p style="text-align: center;"><u>แนวทางการปฏิบัติ</u></p>	<p>- หลักการคิดคำนวณการคืนค่าโดยสารในกรณีการลดชั้นบริการให้สายการบินคิดจากค่าโดยสาร (air fare) โดยไม่รวมค่าอื่นใด</p>

<p><u>แนวทางการปฏิบัติ (ต่อ)</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> - กรณีผู้โดยสารมีบัตรโดยสารแบบ Interline หรือ สำรองที่นั่งของเที่ยวบินแบบให้บริการต่อเนื่อง (Connecting flight) ที่ออกโดยสายการบินอื่น โดยที่สายการบินผู้ดำเนินการ (Operating Air Carrier) ไม่ทราบราคาที่ผู้โดยสารชำระมานั้น สายการบินจะต้องแนะนำให้ผู้โดยสารติดต่อสายการบินเจ้าของบัตรโดยสาร (Validating Air Carrier) โดยตรง เพื่อขอคืนเงินตามสัดส่วน ทั้งนี้ สายการบินที่ให้บริการจะต้องแจ้งข้อบังคับนี้ให้สายการบินเจ้าของบัตรโดยสาร (Validating Air Carrier) ทราบและดำเนินการ - สายการบินสามารถคืนค่าโดยสารในกรณีการลดชั้นบริการในรูปแบบอื่นได้ โดยมูลค่าต้องเท่ากันหรือมากกว่าราคาค่าโดยสารเดิม ทั้งนี้ต้องได้รับความยินยอมจากผู้โดยสาร - กรณีผู้โดยสารที่เดินทางในโครงการสะสมไมล์ หรือ โครงการส่งเสริมการขายอื่น ๆ ที่สายการบินจัดขึ้น หรือ บัตรโดยสารที่ได้รับรางวัล หรือบัตรโดยสารสนับสนุนการเดินทาง ได้รับการเลื่อนหรือลดชั้นบริการ ให้สายการบินดำเนินการตามเงื่อนไขสายการบินได้กำหนดขึ้น - สายการบินสามารถตรวจสอบข้อมูลของระยะเวลาการคืนเงินค่าโดยสาร และค่าธรรมเนียมอื่นใด หรือเงินส่วนต่างจากสายการบิน ได้ตามตารางการจ่ายค่าชดเชยและการคืนเงินค่าโดยสาร ค่าธรรมเนียมอื่นใด ค่าส่วนต่างข้อ 2 ของแนวปฏิบัติในการคุ้มครองสิทธิผู้โดยสารตามเอกสารฉบับนี้
--------------------------------------	---

1.9 การจัดหาอาหารและเครื่องดื่ม

<p style="text-align: center;"><u>ข้อบังคับ</u></p> <p>ข้อ 11 (1) (ก), (2) (ก), (3) (ก) ข้อ 12 (1) (ก), (2) (ก), (3) (ก) ข้อ 15 (1) (ก)</p>	<p>จัดหาอาหารและเครื่องดื่มหรือคูปองสำหรับแลกซื้ออาหารและเครื่องดื่มให้แก่ผู้โดยสารตามความเหมาะสมกับมื้ออาหารและระยะเวลาที่รอขึ้นอากาศยานโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย</p>
<p style="text-align: center;"><u>คำอธิบาย/ประเด็น</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> - ความเหมาะสมกับมื้ออาหารและระยะเวลาที่รอขึ้นเครื่อง หมายความว่า หากเที่ยวบินเกิดการล่าช้าและความล่าช้าตรงกับช่วงเวลาที่ เป็นมื้ออาหารหลัก เช่น อาหารมื้อเช้าเวลา 07.00-09.00 น. อาหารมื้อกลางวันเวลา 12.00-14.00 น. และ อาหารมื้อเย็นเวลา 18.00-20.00 น. สายการบินจะต้องจัดเตรียมอาหารที่บุคคลทั่วไป สามารถบริโภคในมื้ออาหารหลักได้ หากเป็นเวลาอื่นที่ไม่ตรงกับ มื้ออาหาร สายการบินสามารถให้บริการผู้โดยสารด้วยอาหารว่าง ทั้งนี้ ให้ยึดหลักคุณภาพ ปริมาณ และถูกสุขลักษณะ - ตัวอย่างอาหารมื้อหลัก เช่น อาหารจานเดียว ชุดอาหารฟาสต์ฟู้ดภายใน สนามบิน เบอร์เกอร์ พร้อมน้ำเปล่า ตัวอย่างอาหารมื้ออื่น เช่น ของว่าง ขนมขบเคี้ยว ขนมปัง แซนวิช น้ำผลไม้ พร้อมน้ำเปล่า - หากเที่ยวบินล่าช้าเกิน 5 ชั่วโมง และต่อเนื่องสองมื้ออาหารหลัก ให้สายการบิน บริการผู้โดยสารครบทั้งสองมื้ออาหารให้เหมาะสมกับระยะเวลาที่รอขึ้นเครื่อง - หากสายการบินพิจารณาแล้วเห็นว่าเที่ยวบินล่าช้าและจะให้บริการอาหาร หรือของว่างให้ผู้โดยสารมากกว่าหนึ่งครั้งก็สามารถทำได้
<p style="text-align: center;"><u>แนวทางการปฏิบัติ</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> - กรณีการใช้คูปองกับร้านค้าภายในสนามบิน สายการบินควรจะต้องจัดหา ร้านอาหารที่สามารถให้บริการได้จำนวน 2-3 ร้านขึ้นไป และควรมีร้านอาหาร สำรองที่อยู่ภายนอกสนามบิน กรณีร้านอาหารภายในสนามบินปิดให้บริการ หรือให้บริการไม่เพียงพอกับผู้โดยสาร - สายการบินควรมีการเตรียมพร้อมวางแผนระยะเวลาในการจัดเตรียมอาหาร ล่วงหน้าก่อน 2 ชั่วโมง เพื่อให้บริการผู้โดยสารได้ทันเวลาต่อเที่ยวบินล่าช้า - อาหารและเครื่องดื่มสำหรับการดูแลผู้โดยสารในกรณีเที่ยวบินล่าช้าขณะ อากาศยานยังอยู่บนภาคพื้นและผู้โดยสารอยู่ในอากาศยาน สายการบิน ดำเนินการเท่าที่จัดให้ได้ โดยไม่ส่งผลให้เที่ยวบินเกิดความล่าช้าเพิ่มขึ้น - หากการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม อาจส่งผลให้เที่ยวบินเกิดความล่าช้า เพิ่มขึ้น สายการบินสามารถพิจารณาในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ณ สนามบินปลายทางได้ <p>ทั้งนี้ ข้อบังคับนี้ยังมีเจตนารมณ์ในการให้ผู้โดยสารได้รับการดูแลจากสายการบิน ในระหว่างรอขึ้นเครื่อง</p>

1.10 การจัดที่พักแรม

<p style="text-align: center;"><u>ข้อบังคับ</u></p> <p>ข้อ 12 (2) (ง), (3) (ง) ข้อ 15 (1) (ค)</p>	<p>จัดที่พักแรมระหว่างรอการเดินทางให้แก่ผู้โดยสารตั้งแต่หนึ่งคืนขึ้นไป ตามความจำเป็นและเหมาะสมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย และจัดให้มีบริการรับขนส่งผู้โดยสารทั้งขาไปและขากลับระหว่างสนามบินและที่พักแรมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย</p>
<p style="text-align: center;"><u>คำอธิบาย/ประเด็น</u></p>	<p>กรณีที่สายการบินเกิดเที่ยวบินล่าช้า ยกเลิกเที่ยวบิน ปฏิเสธการรับขนและเข้าเงื่อนไขที่จะต้องมีการจัดที่พักแรม สายการบินต้องดำเนินการดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. สายการบินต้องจัดโรงแรมที่พัก ให้ผู้โดยสารพักระหว่างรอการเดินทาง หากเที่ยวบินที่จะเดินทางใหม่เป็นวันถัดไปหรือวันอื่นตามที่สายการบินจัดให้ ได้โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย 2. สายการบินต้องจัดบริการรับขนส่งผู้โดยสารทั้งขาไปและขากลับระหว่างสนามบินและโรงแรมที่พักโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย
<p style="text-align: center;"><u>แนวทางการปฏิบัติ</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> - หากสายการบินไม่สามารถจัดที่พักให้ผู้โดยสารได้ ผู้โดยสารมีสิทธิได้รับชดเชยคืนจากสายการบิน ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามอัตราที่สายการบินได้แจ้งมายัง กพท. ตามแนวทางตามข้อ 1.15 ของแนวปฏิบัติในการคุ้มครองสิทธิผู้โดยสาร ตามเอกสารฉบับนี้ - หากสายการบินเสนอที่พักแรมให้ผู้โดยสาร แต่ผู้โดยสารประสงค์จะกลับไปพักแรมที่บ้าน หรือพักแรมที่อื่น นอกเหนือจากที่สายการบินจัดให้สายการบินต้องมีหลักฐานการเสนอที่พักแรมให้ผู้โดยสารแล้ว เพื่อป้องกันการร้องเรียนภายหลัง และเพื่อให้ กพท. ตรวจสอบ - กพท. ขอแนะนำว่าสายการบินควรจัดโรงแรมที่พักภายใต้หลักความสะดวกปลอดภัย และสามารถอำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสารได้ ทั้งนี้ สายการบินควรทำสัญญากับโรงแรมที่พักจำนวน 2 โรงแรมขึ้นไป โดยคำนวณจากปริมาณของห้องพักของโรงแรมและจำนวนผู้โดยสารของสายการบิน - สายการบินควรมีแนวทางการจัดที่พัก กรณีหากเกิดเหตุภายหลังจากที่ผู้โดยสารได้ทำการเช็คอินและเข้าไปพักรอที่บริเวณห้องพัสดุผู้โดยสารขาออกแล้ว แต่ผู้โดยสารไม่สามารถผ่านพิธีการตรวจคนเข้าเมืองออกมายังพื้นที่อาคารผู้โดยสารได้เนื่องจากข้อจำกัดด้านเอกสาร เช่น วีซ่าหมดอายุ หรือ ไม่มีวีซ่าเข้ามายังประเทศไทย สายการบินควรจัดที่พักแรมภายในสนามบิน เช่น Day Room ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ หรือ ห้องพักรับรองผู้โดยสารของสายการบินเอง หรือสายการบินอื่นหรือที่พักด้านในท้องถื่นผู้โดยสารขาออกที่สายการบินสามารถจัดหาให้ได้

1.11 ค่าชดเชย

<u>ข้อบังคับ</u>	
<p>ข้อ 11 (3) (ง) ข้อ 12 (2) (ค), (3) (ค) ข้อ 15 (2) (ก), (2) (ข)</p>	<p>(1) กรณีเที่ยวบินแบบประจำภายในประเทศล่าช้าเกิน 5 ชั่วโมง ให้สายการบินชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดให้แก่ผู้โดยสารจำนวน 1,200 บาท หรือเป็นวงเงินเพื่อใช้ในการเดินทางครั้งต่อไป (credit shell) หรือบัตรกำนัลการเดินทาง (travel vouchers) หรือไมล์สะสมตามโครงการสะสมไมล์ หรือสิ่งอื่นแทนค่าชดเชยดังกล่าวโดยมีมูลค่าไม่ต่ำกว่าการชำระค่าชดเชยเป็นเงินสด ทันทีเมื่อเกิดเหตุโดยผู้ขนส่งมีหน้าที่ต้องแจ้งให้ผู้โดยสารทราบถึงเงื่อนไขและข้อจำกัดของการใช้วงเงินเพื่อใช้ในการเดินทางครั้งต่อไป (credit shell) หรือบัตรกำนัลการเดินทาง (travel vouchers) และจะต้องได้รับความยินยอมจากผู้โดยสารก่อนแล้วเท่านั้น</p> <p>(2) กรณีเที่ยวบินแบบประจำภายในประเทศยกเล็กเที่ยวบิน ให้สายการบินชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดให้แก่ผู้โดยสารจำนวน 1,500 บาท หรือเป็นวงเงินเพื่อใช้ในการเดินทางครั้งต่อไป (credit shell) หรือบัตรกำนัลการเดินทาง (travel vouchers) หรือไมล์สะสมตามโครงการสะสมไมล์ หรือสิ่งอื่นแทนค่าชดเชยดังกล่าวโดยมีมูลค่าไม่ต่ำกว่าการชำระค่าชดเชยเป็นเงินสด ทันทีเมื่อเกิดเหตุโดยผู้ขนส่งมีหน้าที่ต้องแจ้งให้ผู้โดยสารทราบถึงเงื่อนไขและข้อจำกัดของการใช้วงเงินเพื่อใช้ในการเดินทางครั้งต่อไป (credit shell) หรือบัตรกำนัลการเดินทาง (travel vouchers) และจะต้องได้รับความยินยอมจากผู้โดยสารก่อนแล้วเท่านั้น</p> <p>(3) กรณีเที่ยวบินแบบประจำระหว่างประเทศล่าช้าเกิน 5 ชั่วโมง ให้สายการบินชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดให้แก่ผู้โดยสารจำนวน 1,500 บาท หรือเป็นวงเงินเพื่อใช้ในการเดินทางครั้งต่อไป (credit shell) หรือบัตรกำนัลการเดินทาง (travel vouchers) หรือไมล์สะสมตามโครงการสะสมไมล์ หรือสิ่งอื่นแทนค่าชดเชยดังกล่าวโดยมีมูลค่าไม่ต่ำกว่าการชำระค่าชดเชยเป็นเงินสด ภายในระยะเวลาไม่เกิน 14 วันนับแต่วันที่เกิดเหตุเที่ยวบินล่าช้า โดยผู้ขนส่งมีหน้าที่ต้องแจ้งให้ผู้โดยสารทราบถึงเงื่อนไขและข้อจำกัดของการใช้วงเงินเพื่อใช้ในการเดินทางครั้งต่อไป (credit shell) หรือบัตรกำนัลการเดินทาง (travel vouchers) และจะต้องได้รับความยินยอมจากผู้โดยสารก่อนแล้วเท่านั้น</p> <p>(4) กรณีเที่ยวบินแบบประจำระหว่างประเทศล่าช้าเกิน 10 ชั่วโมง หรือยกเล็กเที่ยวบิน ให้สายการบินชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดภายในระยะเวลาไม่เกิน 14 วันนับแต่วันที่เกิดเหตุ ดังนี้</p>

<p><u>ข้อบังคับ (ต่อ)</u></p>	<p>ก) 2,000 บาท สำหรับทุกเที่ยวบินที่มีระยะทาง 1,500 กิโลเมตรหรือน้อยกว่า</p> <p>ข) 3,500 บาท สำหรับทุกเที่ยวบินที่มีระยะทางมากกว่า 1,500 ถึง 3,500 กิโลเมตร</p> <p>ค) 4,500 บาท สำหรับเที่ยวบินที่มีระยะทางมากกว่า 3,500 กิโลเมตร</p> <p>ง) ชำระค่าชดเชยเป็นวงเงินเพื่อใช้ในการเดินทางครั้งต่อไป (credit shell) หรือบัตรกำนัลการเดินทาง (travel vouchers) หรือไมล์สะสมตามโครงการสะสมไมล์ หรือสิ่งอื่นแทนค่าชดเชยดังกล่าวโดยมีมูลค่าไม่ต่ำกว่าการชำระค่าชดเชยเป็นเงินสด ภายในระยะเวลาไม่เกิน 14 วันนับแต่วันที่เกิดเหตุ โดยผู้ขนส่งมีหน้าที่ต้องแจ้งให้ผู้โดยสารทราบถึงเงื่อนไขและข้อจำกัดของการใช้วงเงินเพื่อใช้ในการเดินทางครั้งต่อไป (credit shell) หรือบัตรกำนัลการเดินทาง (travel vouchers) และจะต้องได้รับความยินยอมจากผู้โดยสารก่อนแล้วเท่านั้น</p>
<p><u>คำอธิบาย/ประเด็น</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> - การชำระค่าชดเชยทันทีเมื่อเกิดเหตุในกรณีเที่ยวบินประจำภายในประเทศ - การชำระค่าชดเชยภายในระยะเวลาไม่เกิน 14 วัน เมื่อเกิดเหตุในกรณีเที่ยวบินประจำระหว่างประเทศ - สิ่งอื่นแทนค่าชดเชยจะต้องมีมูลค่าไม่ต่ำกว่าการชำระค่าชดเชยเป็นเงินสด และจะต้องได้รับความยินยอมจากผู้โดยสารเท่านั้น - การชำระค่าชดเชยเป็นสิ่งอื่นแทนเงินสด สายการบินจะต้องแจ้งให้ผู้โดยสารทราบถึงเงื่อนไขและข้อจำกัดของการใช้งาน
<p><u>แนวทางการปฏิบัติ</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> - กรณีชำระค่าชดเชยจะถือว่าสายการบินดำเนินการได้ทันที ก็ต่อเมื่อผู้โดยสารได้รับเงินหรือสิทธิประโยชน์จากสิ่งอื่นแทนเงินสดทันทีเมื่อเกิดเหตุ - สายการบินต้องมีหลักฐานการได้รับความยินยอมจากผู้โดยสารกรณีชำระค่าชดเชยเป็นสิ่งอื่นแทนเงินสด เพื่อป้องกันการร้องเรียนภายหลัง และเพื่อให้ กพท. ตรวจสอบ โดยสามารถทำเป็นรูปแบบคิวอาร์โค้ด หรือรูปแบบอื่นใดเพื่อให้สะดวกกับสายการบินและผู้โดยสาร - กพท. เสนอให้สายการบินชำระค่าชดเชยเป็นเงินสด ณ บริเวณห้องโถงผู้โดยสารขาออก หรือเคาน์เตอร์บริการของเที่ยวบินนั้นเนื่องจากสะดวกในการชำระกว่าจุดอื่น เพื่อให้สายการบินไม่ต้องติดตามชำระในภายหลัง ทั้งนี้สายการบินจำเป็นต้องมีหลักฐานการรับเงินค่าชดเชย เพื่อป้องกันการเรียกร้องที่เกินสิทธิจากผู้โดยสาร และเป็นหลักฐานให้ กพท. ตรวจสอบ

<p><u>แนวทางการปฏิบัติ (ต่อ)</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> - สายการบินจะต้องแจ้งข้อบังคับเพื่อให้ตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสาร (Travel Agent (TA)) ปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และ กพท. ขอแนะนำว่าสายการบินควรให้ข้อบังคับฉบับนี้เป็นเงื่อนไขของสัญญาระหว่างสายการบินกับตัวแทนจำหน่ายด้วย - กรณีชำระค่าชดเชยให้ผู้โดยสารในเที่ยวบินประจำระหว่างประเทศ สายการบินต้องระมัดระวังการเก็บข้อมูลของผู้โดยสารสำหรับการชำระค่าชดเชยให้ครบถ้วนก่อนเดินทาง เนื่องจากเป็นการชำระค่าชดเชยภายในระยะเวลาไม่เกิน 14 วัน นับแต่วันที่เกิดเหตุ - สายการบินสามารถตรวจสอบข้อมูลของระยะเวลาการคืนเงินค่าโดยสาร และค่าธรรมเนียมอื่นใด หรือเงินส่วนต่างจากสายการบิน ได้ตามตารางการจ่ายค่าชดเชยและการคืนเงินค่าโดยสาร ค่าธรรมเนียมอื่นใด ค่าส่วนต่าง ข้อ 2 และ ตารางอัตราการจ่ายค่าชดเชยและการคืนเงินค่าโดยสาร ข้อ 3 ของแนวปฏิบัติในการคุ้มครองสิทธิผู้โดยสารตามเอกสารฉบับนี้
--------------------------------------	---

1.12 ข้อยกเว้นการจ่ายค่าชดเชย

<p style="text-align: center;"><u>ข้อบังคับ</u></p> <p>ข้อ 16</p>	<p>ผู้ขนส่งไม่ต้องชำระค่าชดเชยตามข้อ 15 ของข้อบังคับ หากผู้ขนส่งพิสูจน์ได้ว่า</p> <p>(1) ได้แจ้งข่าวการยกเลิกเที่ยวบินและรายละเอียดเกี่ยวกับทางเลือกในการเดินทางอื่น ๆ ให้ผู้โดยสารทราบก่อนกำหนดวันเวลาเดินทางไม่น้อยกว่าสามวัน สำหรับเที่ยวบินแบบประจำภายในประเทศ หรือเจ็ดวัน สำหรับเที่ยวบินแบบประจำระหว่างประเทศ หรือ</p> <p>(2) ได้แจ้งข่าวการยกเลิกเที่ยวบินให้ผู้โดยสารทราบก่อนกำหนดวันเวลาเดินทางน้อยกว่ากำหนดเวลาตาม (1) ในกรณีเที่ยวบินใหม่ที่เปลี่ยนแปลงนั้นจะออกเดินทางก่อนหรือหลังกำหนดวันเวลาเดิม และไปถึงจุดหมายปลายทางที่ระบุในบัตรโดยสารเร็วหรือช้ากว่ากำหนดวันเวลาเดิมไม่เกินสามชั่วโมง หรือ</p> <p>(3) การยกเลิกเที่ยวบินนั้นเกิดจากเหตุการณ์พิเศษ</p> <p>การแจ้งข่าวการยกเลิกเที่ยวบินตามวรรคหนึ่ง ให้ผู้ขนส่งแจ้งไปยังสถานที่ติดต่อหรือช่องทางการสื่อสารอื่นใดที่ผู้โดยสารได้แจ้งไว้กับผู้ขนส่งหรือตัวแทนของผู้ขนส่งเมื่อทำการสำรองที่นั่งไว้แล้ว</p>
<p style="text-align: center;"><u>คำอธิบาย/ประเด็น</u></p>	<p>- สายการบินไม่จำเป็นต้องจ่ายค่าชดเชยให้ผู้โดยสาร หากสายการบินสามารถดำเนินการได้ตามข้อใดข้อหนึ่งดังต่อไปนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. แจ้งข่าวการยกเลิกเที่ยวบินและรายละเอียดเกี่ยวกับทางเลือกในการเดินทางอื่น ๆ ให้ผู้โดยสารทราบก่อนกำหนดวันเวลาเดินทาง <ul style="list-style-type: none"> ● ไม่น้อยกว่า 3 วัน สำหรับเที่ยวบินแบบประจำภายในประเทศ ● ไม่น้อยกว่า 7 วัน สำหรับเที่ยวบินแบบประจำระหว่างประเทศ 2. หากสายการบินแจ้งข่าวน้อยกว่าตามข้อ 1 แต่มีเที่ยวบินให้ผู้โดยสารสามารถเดินทางได้ถึงก่อนหรือหลังกำหนดวันเวลาเดิม และไปถึงจุดหมายปลายทางที่ระบุในบัตรโดยสารเร็วหรือช้ากว่ากำหนดวันเวลาเดิมไม่เกิน 3 ชั่วโมง 3. เกิดจากเหตุการณ์พิเศษ

<p><u>แนวทางการปฏิบัติ</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> - การนับระยะเวลาการแจ้งข่าว “ไม่น้อยกว่า ... วัน” ให้นับจากกำหนดเวลาออกตามตารางบินที่ได้รับอนุญาตจาก กพท. หรือ เวลาที่ผู้โดยสารได้รับทราบเมื่อซื้อบัตรโดยสารในโอกาสแรก - ระยะเวลาการแจ้งข่าว 3 วัน ให้เท่ากับ 72 ชั่วโมง และ 7 วัน ให้เท่ากับ 168 ชั่วโมง - ช่องทางการแจ้งข่าวไปยังผู้โดยสารให้สายการบินแจ้งไปตามช่องทางติดต่อที่ผู้โดยสารให้ไว้เมื่อจองบัตรโดยสาร - กรณีสายการบินได้เสนอเที่ยวบินใหม่ที่จะออกเดินทางก่อนหรือหลังกำหนดวันเวลาเดิม และไปถึงจุดหมายปลายทางที่ระบุในบัตรโดยสารเร็วหรือช้ากว่ากำหนดวันเวลาเดิมไม่เกินสามชั่วโมงให้กับผู้โดยสาร แต่ผู้โดยสารไม่สะดวก สายการบินไม่ต้องชำระค่าชดเชย ทั้งนี้ สายการบินจำเป็นต้องมีหลักฐานการยื่นข้อเสนอให้ผู้โดยสาร เพื่อป้องกันการเรียกร้องสิทธิภายหลัง และเป็นหลักฐานให้ กพท. ตรวจสอบ - เหตุพุดติการณ์พิเศษสายการบินสามารถดูรายละเอียดได้ตามข้อ 1.5 ของแนวปฏิบัติในการคุ้มครองสิทธิผู้โดยสารตามเอกสารฉบับนี้ - สายการบินสามารถจ่ายค่าชดเชยให้ผู้โดยสารเป็นกรณีพิเศษได้ แม้ว่าสายการบินจะได้ดำเนินการตามข้อนี้แล้ว
--------------------------------	--

1.13 วิธีปฏิบัติในการคืนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใด หรือเงินส่วนต่าง

<p style="text-align: center;"><u>ข้อบังคับ</u></p> <p>ข้อ 18 ข้อ 19</p>	<p>วิธีปฏิบัติในการคืนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใด หรือเงินส่วนต่าง ผู้ขนส่งต้องปฏิบัติ ดังนี้</p> <p>(1) จัดทำแบบแสดงความจำนงขอคืนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใด หรือเงินส่วนต่างไว้ ณ สนามบิน บริเวณอาคารผู้โดยสาร และสำนักงานใหญ่ หรือสำนักงานสาขาของผู้ขนส่ง หรือในเว็บไซต์ของผู้ขนส่ง ทั้งนี้ รายการในแบบแสดงความจำนงอย่างน้อยต้องประกอบด้วยวัน เวลา และเที่ยวบินที่ผู้โดยสารยกเลิกการเดินทางเพราะเหตุผู้ขนส่งทำการบินล่าช้า หรือผู้ขนส่งยกเลิกเที่ยวบิน หรือปฏิเสธการรับขน วิธีการที่ผู้โดยสารชำระค่าโดยสาร เช่น เงินสด บัตรเครดิต เป็นต้น จำนวนเงินค่าโดยสารที่ชำระ ที่อยู่และช่องทางที่สามารถติดต่อได้</p> <p>(2) กำหนดและประกาศให้ผู้โดยสารทราบถึงสถานที่หรือช่องทางที่สามารถยื่นแบบแสดงความจำนงตาม (1) ได้ เช่น เคาน์เตอร์ของผู้ขนส่ง ณ สนามบิน บริเวณอาคารผู้โดยสาร และสำนักงานใหญ่หรือสำนักงานสาขาของผู้ขนส่ง หรือยื่นผ่านทางเว็บไซต์ของผู้ขนส่ง</p>
<p style="text-align: center;"><u>คำอธิบาย/ประเด็น</u></p>	<p>เป็นไปตามข้อ 18 และ 19 ตามข้อบังคับ</p>
<p style="text-align: center;"><u>แนวทางการปฏิบัติ</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> - แบบจำนงขอคืนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใด หรือเงินส่วนต่าง ต้องมีรายการอย่างน้อย ดังนี้ วัน เวลา และเที่ยวบิน สาเหตุที่ผู้โดยสารขอเงินคืน วิธีการที่ผู้โดยสารชำระค่าโดยสาร เช่น เงินสด บัตรเครดิต เป็นต้น จำนวนเงินค่าโดยสารที่ชำระ ที่อยู่และช่องทางที่สามารถติดต่อได้ รวมทั้งช่องทางการยื่นแบบจำนงต่อสายการบิน ให้ผู้โดยสารทราบ - แบบจำนงดังกล่าวต้องมีไว้สำหรับผู้โดยสาร ณ สนามบิน บริเวณอาคารผู้โดยสาร และสำนักงานใหญ่หรือสำนักงานสาขาของผู้ขนส่ง หรือในเว็บไซต์ของผู้ขนส่ง

1.14 ระยะเวลาการคืนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใด หรือเงินส่วนต่าง

<p style="text-align: center;"><u>ข้อบังคับ</u></p> <p>ข้อ 18</p> <p>ข้อ 19</p>	<p>ข้อ 18 วิธีปฏิบัติในการคืนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใด หรือเงินส่วนต่าง ผู้ขนส่งต้องปฏิบัติ ดังนี้</p> <p>(3) คืนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใด หรือเงินส่วนต่าง ด้วยวิธีการที่ผู้โดยสารชำระ เช่น เงินสด การโอนเงินผ่านบัญชีธนาคาร บัตรเครดิต เป็นต้น ภายในระยยะเวลานับแต่วันที่ผู้ขนส่งได้รับแบบแสดงความจำนงและเอกสารที่จำเป็นครบถ้วนแล้ว ดังนี้</p> <p>(ก) กรณีผู้โดยสารซื้อบัตรโดยสารด้วยเงินสด ต้องดำเนินการคืนให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาไม่เกินสิบสัปดาห์</p> <p>(ข) กรณีผู้โดยสารซื้อบัตรโดยสารด้วยบัตรเครดิต ต้องดำเนินการคืนให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาไม่เกินสี่สิบห้าวัน</p> <p>(4) คืนเป็นวงเงินเพื่อใช้ในการเดินทางครั้งต่อไป (credit shell) หรือบัตรกำนัลการเดินทาง (travel vouchers) หรือไมล์สะสมตามโครงการสะสมไมล์ หรือสิ่งอื่นแทนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมดังกล่าวภายในระยะเวลาไม่เกินเจ็ดวัน นับแต่วันที่ผู้ขนส่งได้รับแบบแสดงความจำนงและเอกสารที่จำเป็นครบถ้วนแล้ว โดยกำหนดให้ผู้ขนส่งมีหน้าที่แจ้งให้ผู้โดยสารทราบถึงเงื่อนไขและข้อจำกัดของการใช้วงเงินเพื่อใช้ในการเดินทางครั้งต่อไป (credit shell) หรือบัตรกำนัลการเดินทาง (travel vouchers) และจะต้องได้รับความยินยอมจากผู้โดยสารก่อนแล้วเท่านั้น</p> <p>ข้อ 19 การคืนเงินค่าโดยสาร และค่าธรรมเนียมอื่นใดในกรณีผู้โดยสารซื้อบัตรโดยสารจากตัวแทนของผู้ขนส่ง ให้ผู้ขนส่งกำหนดให้ตัวแทนของผู้ขนส่งต้องดำเนินการคืนให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาไม่เกินหกสิบวันนับแต่วันที่ผู้ขนส่งหรือตัวแทนของผู้ขนส่งได้รับแบบแสดงความจำนงและเอกสารที่จำเป็นครบถ้วนแล้ว</p>
<p style="text-align: center;"><u>คำอธิบาย/ประเด็น</u></p>	<p>เป็นไปตามข้อ 18 และ 19 ตามข้อบังคับ</p> <p>- ให้สายการบินคืนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใด หรือเงินส่วนต่างผ่านช่องทางการชำระของผู้โดยสาร</p>

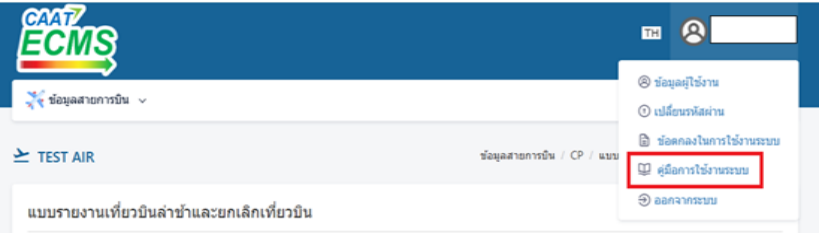
<p><u>คำอธิบาย/ประเด็น (ต่อ)</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> - ระยะเวลาการคืนเงินนับจากวันที่สายการบินได้รับแบบแสดงงาน และเอกสารที่จำเป็นครบถ้วนแล้ว ทั้งนี้ สายการบินสามารถตรวจสอบรายละเอียดของแบบแสดงงานได้ในข้อ 1.13 ของเอกสารฉบับนี้ - เงินสด เช่น การชำระด้วยเงินสด การชำระด้วยวิธีสแกนจ่ายผ่านแอปพลิเคชันของธนาคาร ชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ชำระผ่านบัตรเดบิต
<p><u>แนวทางการปฏิบัติ</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> - สายการบินสามารถเสนอการคืนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใด หรือเงินส่วนต่าง ในรูปแบบอื่นของแต่ละสายการบินได้ พร้อมเงื่อนไขและข้อจำกัดในการใช้ให้ครบถ้วน และต้องได้รับความยินยอมจากผู้โดยสารก่อนเท่านั้น - การเสนอการคืนเงินในรูปแบบอื่นสายการบินจะต้องจัดทำเอกสารเพื่อเป็นหลักฐานการยอมรับของผู้โดยสาร โดยมีสาระสำคัญอย่างน้อย คือ ผู้โดยสารได้ยอมรับการคืนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใด หรือเงินส่วนต่างจากสายการบิน และผู้โดยสารได้ทราบเงื่อนไขและข้อจำกัดในการใช้แล้ว ทั้งนี้ สายการบินสามารถทำในรูปแบบของคิวอาร์โค้ด หรือรูปแบบอื่นใดได้ - สายการบินจะต้องแจ้งข้อบังคับเพื่อให้ตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสาร (Travel Agent (TA)) ปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และ กพท. ขอแนะนำว่าสายการบินควรใช้ข้อบังคับฉบับนี้เป็นเงื่อนไขของสัญญาระหว่างสายการบินกับตัวแทนจำหน่ายด้วย - สายการบินสามารถตรวจสอบข้อมูลของระยะเวลาการคืนเงินค่าโดยสาร และค่าธรรมเนียมอื่นใด หรือเงินส่วนต่างจากสายการบิน ได้ตามตารางการจ่ายค่าชดเชยและการคืนเงินค่าโดยสาร ค่าธรรมเนียมอื่นใด ค่าส่วนต่าง ข้อ 2 ของแนวปฏิบัติในการคุ้มครองสิทธิผู้โดยสารตามเอกสารฉบับนี้

1.15 คู่มือปฏิบัติในการคุ้มครองสิทธิผู้โดยสาร และเอกสารแสดงรายละเอียดเพื่อชี้แจงให้ผู้โดยสารทราบสิทธิของผู้โดยสาร และแนวทางการดำเนินการดูแลผู้โดยสาร รวมถึงการแจ้งสิทธิผู้โดยสาร

<p style="text-align: center;"><u>ข้อบังคับ</u></p> <p>ข้อ 21 ข้อ 10 วรรคท้าย</p>	<p>ข้อ 21 ผู้ขนส่งต้องจัดทำคู่มือปฏิบัติในการคุ้มครองสิทธิผู้โดยสาร และเอกสารแสดงรายละเอียดเพื่อชี้แจงให้ผู้โดยสารทราบสิทธิของผู้โดยสาร</p> <p>ข้อ 10 วรรคท้าย กรณีที่ผู้โดยสารมีสิทธิได้รับความคุ้มครองตามข้อบังคับนี้ ในเรื่องการจัดหาอาหาร เครื่องดื่ม อุปกรณ์เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสาร หรือที่พักแรมระหว่างรอการเดินทาง แต่ผู้ขนส่งไม่จัดให้ผู้โดยสารได้รับความคุ้มครองดังกล่าว ผู้โดยสารที่ได้ชำระค่าอาหาร เครื่องดื่ม อุปกรณ์เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสาร หรือที่พักแรมระหว่างรอการเดินทางไปแล้วมีสิทธิได้รับชดใช้คืนจากผู้ขนส่งตามข้อบังคับนี้เท่าที่ผู้ขนส่งได้มีแนวทางดำเนินการไว้แล้ว</p>
<p style="text-align: center;"><u>คำอธิบาย/ประเด็น</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> - สายการบินจะต้องจัดทำคู่มือปฏิบัติในการคุ้มครองสิทธิผู้โดยสารที่เป็นไปตามข้อบังคับฉบับนี้ และนำเสนอไปยัง กพท. ฝ่าย ERD เพื่อตรวจสอบแนวทางการดูแลผู้โดยสารกรณีเกิดเหตุ ให้สอดคล้องตามข้อบังคับนี้ - สายการบินจะต้องจัดทำเอกสารแสดงรายละเอียดการดูแลผู้โดยสารของสายการบินหากเกิดเหตุตามข้อบังคับนี้ เพื่อให้ผู้โดยสารทราบสิทธิ - สายการบินจะต้องจัดทำแนวทางการดำเนินการดูแลผู้โดยสาร กรณีเที่ยวบินล่าช้า การยกเลิกเที่ยวบิน หรือการปฏิเสธการรับขน โดยระบุรายชื่อพร้อมอัตราราคาของโรงแรมที่พักและร้านอาหาร ที่สายการบินกำหนดในการช่วยเหลือผู้โดยสารเมื่อเที่ยวบินล่าช้า หรือยกเลิกเที่ยวบิน เพื่อใช้เป็นหลักฐานยืนยันในการชดใช้คืนหากมีผู้โดยสารนำมาขอรับค่าชดใช้คืนจากสายการบินในภายหลัง ทั้งนี้ หากแต่ละสถานีแต่แนวทางการดำเนินการดูแลผู้โดยสารที่แตกต่างกัน ให้สายการบินแสดงข้อมูลของแต่ละสถานีให้ครบถ้วน และนำเสนอไปยัง กพท.
<p style="text-align: center;"><u>แนวทางการปฏิบัติ</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> - คู่มือปฏิบัติในการคุ้มครองสิทธิผู้โดยสารตามข้อบังคับนี้ จะต้องมียละเอียดอย่างน้อย ดังนี้ 1. วิธีปฏิบัติและแนวทางการดูแลผู้โดยสารอย่างละเอียด หากเกิดกรณีเที่ยวบินล่าช้า การยกเลิกเที่ยวบิน หรือการปฏิเสธการรับขน เช่น ประเภอาหารและเครื่องดื่มที่ให้บริการพร้อมอัตราราคาโดยประมาณ ที่พักแรมระหว่างรอการเดินทางพร้อมอัตราราคาที่พักโดยประมาณ สายการบินที่ทำ

<p><u>แนวทางการปฏิบัติ (ต่อ)</u></p>	<p>สัญญาการย้ายโอนผู้โดยสาร FIM (Flight Interruption Manifest) ทั้งนี้ ให้มีแนวทางในทุกสถานีของสายการบิน</p> <p>2. เอกสารแสดงรายละเอียดการดูแลผู้โดยสาร เพื่อแจ้งสิทธิให้ผู้โดยสารกรณีเกิดเหตุตามข้อบังคับ สิทธิที่ผู้โดยสารจะได้รับ เช่น อัตราค่าอาหารและที่พักแรม และรายละเอียดการชดเชย และช่องทางการร้องเรียนสายการบิน และสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ทั้งนี้ กพท. แนะนำว่าสายการบินสามารถแสดงรายละเอียดผ่านทางเว็บไซต์ของสายการบิน หรือจัดทำเป็นรูปแบบคิวอาร์โค้ดให้ผู้โดยสารสแกนบริเวณเคาน์เตอร์ Check in และเคาน์เตอร์ ณ ประตูทางออกขึ้นเครื่อง หรือสายการบินสามารถจัดทำในรูปแบบของ Safety Card เพื่อแจ้งให้ผู้โดยสารทราบ โดยใส่ไว้หลังเบาะที่นั่งในแต่ละเที่ยวบิน ทั้งนี้ รายละเอียดการดูแลให้เป็นไปตามที่แต่ละสายการบินที่ดำเนินการต่อผู้โดยสาร และสายการบินสามารถดำเนินการได้มากกว่าหนึ่งช่องทาง</p> <p>3. รายละเอียดตามข้อ 2 ให้สายการบินจัดทำสำหรับคนตาบอดหรือผู้พิการทางสายตาทราบด้วย เช่น การแจ้งด้วยอักษรเบรลล์ (Braille) หรือแจ้งโดยพนักงานสายการบิน โดยให้อ่านสิทธิดังกล่าวให้ผู้โดยสารฟัง หรือจัดทำข้อมูลในรูปแบบเอกสารไฟล์ word เพื่อให้ผู้พิการทางสายตาได้นำไปใช้ผ่านโปรแกรมการใช้งานเกี่ยวกับการอ่าน</p> <p>4. กพท. จะนำแนวทางของแต่ละสายการบินมาพิจารณาหากมีกรณีที่ผู้โดยสารจะต้องได้รับค่าชดใช้คืนจากสายการบิน ตามข้อ 10 วรรคท้ายของข้อบังคับ</p> <p>5. สายการบินอาจชดใช้คืนตามข้อ 10 วรรคท้ายของข้อบังคับ ด้วยรูปแบบอื่นที่ไม่ใช่เงินสดได้ เช่น Credit shell Travel Voucher หรือสิ่งอื่นแทน แต่จะต้องได้รับการยินยอมจากผู้โดยสารก่อนแล้วเท่านั้น ทั้งนี้มูลค่าต้องไม่ต่ำกว่ามูลค่าตามแนวทางการดูแลของสายการบิน</p> <p>6. ทุกสถานีของสายการบินจะต้องมีคู่มือปฏิบัติในการคุ้มครองสิทธิผู้โดยสารตามข้อบังคับนี้ ไว้เพื่อให้ กพท. ตรวจสอบได้</p> <p>7. ให้สายการบินส่งข้อมูลตามที่กล่าวมาข้างต้น มายัง กพท. ผ่าน E-mail erd_inspector@caat.or.th ภายในวันที่ 30 เดือนพฤษภาคม 2568</p>
--------------------------------------	---

1.16 รายงานการดูแลผู้โดยสารกรณีเที่ยวบินล่าช้า การยกเลิกเที่ยวบิน หรือการปฏิเสธการรับขนตามข้อบังคับนี้

<p><u>ข้อบังคับ</u></p> <p>ข้อ 22</p>	<p>ผู้ขนส่งต้องรายงานการดูแลผู้โดยสารกรณีเที่ยวบินล่าช้า การยกเลิกเที่ยวบิน หรือการปฏิเสธการรับขนตามข้อบังคับนี้ทุกครั้ง โดยเร็วที่สุด ทั้งนี้ ต้องไม่เกินสี่สิบแปดชั่วโมง ผ่านระบบที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยกำหนด นับแต่เวลาที่มีการแจ้งเที่ยวบินล่าช้า การยกเลิกเที่ยวบิน หรือการปฏิเสธการรับขน แล้วแต่กรณี</p>
<p><u>คำอธิบาย/ประเด็น</u></p>	<p>ให้สายการบินรายงานการดูแลผู้โดยสาร กรณีเที่ยวบินล่าช้า การยกเลิกเที่ยวบิน หรือการปฏิเสธการรับขนตามข้อบังคับนี้ ผ่านทางระบบ ECMS (Economic Compliance Monitoring System) ไม่เกิน 48 ชั่วโมง ภายหลังเกิดเหตุ</p>
<p><u>แนวทางการปฏิบัติ</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> - สายการบินสามารถขอ Username ใช้งานระบบ ECMS ผ่านทาง E-mail erd_inspector@caat.or.th และสามารถเข้าไปศึกษาการใช้งานระบบที่คู่มือการใช้งานระบบ ในบทที่ 13 แนวทางการกรอกข้อมูลแบบรายงานการล่าช้า และรายงานการยกเลิกเที่ยวบิน หน้า 167-195 (13-1 ถึง 13-29)  <ul style="list-style-type: none"> - สายการบินต้องกรอกข้อมูลและรายละเอียดการดูแลผู้โดยสาร ตามที่ระบบ ECMS กำหนดและแนบ File เอกสารหลักฐาน หรือภาพถ่ายที่เกี่ยวข้อง เมื่อเกิดเหตุการณ์เที่ยวบินล่าช้า การยกเลิกเที่ยวบิน หรือการปฏิเสธการรับขนตามข้อบังคับนี้ และเมื่อกรอกข้อมูลการดูแลผู้โดยสารที่ครบถ้วนแล้ว ให้กดส่งข้อมูล (Submit) เพื่อส่งให้ กพท. ภายหลังเกิดเหตุไม่เกิน 48 ชั่วโมง - การกรอกข้อมูลกรณีการปฏิเสธการรับขน ทั้งกรณีการเปิดขายบัตรโดยสารเกินจำนวนที่นั่งที่เที่ยวบินนั้นรองรับได้ (Overbooking) หรือการเปลี่ยนแบบอากาศยาน และส่งผลกระทบต่อจำนวนที่นั่งของผู้โดยสาร ให้สายการบินกรอกในระบบผ่านหัวข้อการยกเลิกเที่ยวบิน - กพท. จะนำข้อมูลจากสายการบินมาดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณา ทั้งนี้ หากมีข้อสงสัยเพิ่มเติม สามารถติดต่อสอบถามได้ที่ กพท. ฝ่าย ERD โทรศัพท์ 0 2568 8816 E-mail erd_inspector@caat.or.th

1.17 ประเด็นทั่วไป

ประเด็น	แนวทางการปฏิบัติ
<p>ผู้โดยสารที่เดินทางในโครงการสะสมไมล์ หรือโครงการส่งเสริมการขายอื่น ๆ ที่สายการบินจัดขึ้น หรือ บัตรโดยสารที่ได้รับรางวัล หรือบัตรโดยสารสนับสนุนการเดินทาง เป็นต้น จะได้รับการคุ้มครองตามข้อบังคับฉบับนี้</p>	<p>สายการบินจะต้องให้การดูแลผู้โดยสารตามข้อบังคับฉบับนี้ เช่นเดียวกับผู้โดยสารทั่วไป เนื่องจากข้อบังคับนี้มีเจตนารมณ์เพื่อให้การคุ้มครองผู้โดยสารในเที่ยวบินที่ได้รับผลกระทบจากเที่ยวบินล่าช้า ยกเลิกเที่ยวบิน การปฏิเสธการขนส่ง ดังนั้น ผู้โดยสารทุกคนในเที่ยวบินย่อมจะต้องได้รับการคุ้มครองสิทธิ รวมทั้งในทางปฏิบัติสายการบินจะสามารถให้การดูแลผู้โดยสารได้รวดเร็ว ทัวถึง และลดความขัดแย้งได้ ทั้งนี้ กรณีบัตรโดยสารพนักงานซึ่งเป็นบัตรที่ให้สิทธิเฉพาะภายในองค์กรจะขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของแต่ละสายการบิน</p>
<p>กรณีสายการบินทำการบินร่วมกับสายการบินอื่น (Codeshare) หากมีกรณีเที่ยวบินล่าช้า การยกเลิกเที่ยวบิน และการปฏิเสธการรับขน ซึ่งสายการบินจะต้องให้การดูแลผู้โดยสารตามข้อบังคับ จะเป็นหน้าที่ของสายการบินใด</p>	<p>การดูแลผู้โดยสารหากเกิดกรณีเที่ยวบินล่าช้า การยกเลิกเที่ยวบิน และการปฏิเสธการรับขน จะเป็นหน้าที่ของสายการบินผู้ดำเนินการจริง (Operating Carrier) ให้การดูแลผู้โดยสารตามข้อบังคับ</p>
<p>กรณีเที่ยวบิน Check through และให้บริการด้วยสายการบินต่างกันหากมีกรณีเที่ยวบินล่าช้า การยกเลิกเที่ยวบิน และการปฏิเสธการรับขน ซึ่งสายการบินจะต้องให้การดูแลผู้โดยสาร จะเป็นหน้าที่ของสายการบินใด</p>	<p>กรณีตัวอย่าง เส้นทาง สมุย-กรุงเทพฯ-ลอนดอน ทำการบินเส้นทาง สมุย-กรุงเทพฯ โดยสายการบิน A และเส้นทาง กรุงเทพฯ-ลอนดอน ทำการบินโดยสายการบิน B การดูแลผู้โดยสาร ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - หากเกิดเหตุเส้นทาง สมุย-กรุงเทพฯ เป็นหน้าที่ของสายการบิน A ให้การดูแลในเส้นทางบินภายในประเทศ - หากเกิดเหตุเส้นทาง กรุงเทพฯ-ลอนดอน เป็นหน้าที่ของสายการบิน B ให้การดูแลในเส้นทางบินระหว่างประเทศ

ประเด็น (ต่อ)	แนวทางการปฏิบัติ (ต่อ)
<p>กรณีเที่ยวบิน Transit หมายเลขเที่ยวบินเดียวกัน หากมีกรณีเที่ยวบินล่าช้า การยกเลิกเที่ยวบิน และการปฏิเสธการรับขน สายการบินจะต้องให้การดูแลผู้โดยสารอย่างไร</p>	<p>หากเกิดกรณีเที่ยวบินล่าช้า การยกเลิกเที่ยวบิน และการปฏิเสธการรับขน เที่ยวบินที่ทำการบินออกจากประเทศไทย จะเป็นหน้าที่ของสายการบินที่ทำการบินออกจากประเทศไทย ไปยังจุดแวะพัก (สายการบินดูแลตามข้อบังคับ) หากเกิดเหตุการณ์จากจุดแวะพักไปยังจุดหมายปลายทาง ไม่ได้ อยู่ในขอบเขตของข้อบังคับ</p> <p>กรณีตัวอย่าง เส้นทาง กรุงเทพฯ-ไทเป-นาริตะ ทำการบิน โดยสายการบิน A การดูแลผู้โดยสารมี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - หากเกิดเหตุในเส้นทาง กรุงเทพฯ-ไทเป สายการบิน A จะต้องให้การดูแลผู้โดยสารตามข้อบังคับ - หากเกิดเหตุในเส้นทาง ไทเป-นาริตะ จะไม่อยู่ในขอบเขตของข้อบังคับ
<p>สายการบินต้องแจ้งให้ตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสาร (Travel Agent (TA)) ซึ่งเป็นตัวแทนของสายการบิน ดำเนินการให้สอดคล้องกับข้อบังคับนี้ด้วย</p>	<p>กพท. แนะนำให้สายการบินระบุงการดำเนินการภายใต้ ข้อบังคับนี้ให้เป็นเงื่อนไขในสัญญาระหว่างสายการบินกับตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสาร (Travel Agent (TA))</p>
<p>- บทลงโทษหากมีการฝ่าฝืน ข้อบังคับของ คณะกรรมการการบินพลเรือน ฉบับที่ 101 มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในเที่ยวบินแบบประจำ ภายในประเทศและระหว่างประเทศ</p>	<p>- พระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497 และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา 107/3 ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการการบินพลเรือนตามมาตรา 41/125 ซึ่งเป็นผู้ประกอบการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์หรือผู้ดำเนินการเดินอากาศต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตตามมาตรา 41/126 ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือนเกี่ยวกับมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในเที่ยวบินภายในประเทศและระหว่างประเทศตามมาตรา 41/134 ต้องระวางโทษปรับตั้งแต่ห้าหมื่นบาทถึงห้าแสนบาท</p>

ประเด็น (ต่อ)	แนวทางการปฏิบัติ (ต่อ)
<p>ระยะเวลาช่วงเปลี่ยนผ่านของกฎหมายของประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. 2553 และข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน ฉบับที่ 101 มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในเที่ยวบินแบบประจำภายในประเทศและระหว่างประเทศ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - หากเกิดเหตุเที่ยวบินล่าช้า ยกเลิกเที่ยวบิน หรือปฏิเสธการรับขึ้นก่อนวันที่ 20 พฤษภาคม 2568 ให้สายการบินดำเนินการตามประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. 2553 - หากเกิดเหตุเที่ยวบินล่าช้า ยกเลิกเที่ยวบิน หรือปฏิเสธการรับขึ้นตั้งแต่วันที่ 20 พฤษภาคม 2568 เป็นต้นไป ให้สายการบินดำเนินการตามข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน ฉบับที่ 101 มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในเที่ยวบินแบบประจำภายในประเทศและระหว่างประเทศ - หากเกิดเหตุช่วงเวลาคาบเกี่ยวของกฎหมาย ให้สายการบินใช้กฎหมายขณะเกิดเหตุ ทั้งนี้ ให้สายการบินยึดหลักการในการดูแลผู้โดยสารและการรักษามาตรฐานในการให้บริการกับผู้โดยสารร่วมด้วย - เนื่องจากสายการบินทราบล่วงหน้าก่อนข้อบังคับฉบับนี้มีผลบังคับใช้ ดังนั้น กพท. แนะนำให้สายการบินเร่งดำเนินการดูแลผู้โดยสารให้แล้วเสร็จ หากยังไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จจนต่อมาได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาพ้น 180 วันแล้ว ก็ต้องปฏิบัติตามข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน ฉบับที่ 101 มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในเที่ยวบินแบบประจำภายในประเทศและระหว่างประเทศ
<p>นับตั้งแต่วันที่ 20 พฤษภาคม 2568 สายการบินของไทย และสายการบินต่างประเทศ มีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน ฉบับที่ 101 มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในเที่ยวบินแบบประจำภายในประเทศและระหว่างประเทศ กรณีการดูแลผู้โดยสารในกรณีเที่ยวบินล่าช้า การยกเลิกเที่ยวบิน และการปฏิเสธการรับขึ้น</p>	<p>สายการบินสามารถใช้แนวปฏิบัติในการคุ้มครองสิทธิผู้โดยสาร หรือ Protect Passenger Rights Guidance Material (CAAT-GM-ERD-PPR) ควบคู่ไปพร้อมกับข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน ฉบับที่ 101 มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในเที่ยวบินแบบประจำภายในประเทศและระหว่างประเทศ เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติคุ้มครองสิทธิผู้โดยสาร ทั้งนี้ กพท. ขอเน้นย้ำว่าแนวปฏิบัติในการคุ้มครองสิทธิผู้โดยสารฉบับนี้ เป็นเพียงแค่ส่วนหนึ่งตามข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน ฉบับที่ 101 มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในเที่ยวบินแบบประจำภายในประเทศและระหว่างประเทศเท่านั้น</p>

2. ตารางการจ่ายค่าชดเชยและการคืนเงินค่าโดยสาร ค่าธรรมเนียมอื่นใด ค่าส่วนต่าง

Domestic		International	
ค่าชดเชย	ค่าโดยสาร ค่าธรรมเนียมฯ ค่าส่วนต่าง	ค่าชดเชย	ค่าโดยสาร ค่าธรรมเนียมฯ ค่าส่วนต่าง
ล่าช้าเกิน 5 ชั่วโมง จ่าย ค่าชดเชย 1,200 บาท ทันที	คืนในรูปแบบ เงินสดภายใน <u>14</u> วัน	ล่าช้าเกิน 5 ชั่วโมง จ่ายค่าชดเชย 1,500 บาท ภายใน <u>14</u> วัน	คืนในรูปแบบ เงินสดภายใน <u>14</u> วัน
	คืนในรูปแบบ Credit shell, Travel Voucher ภายใน <u>7</u> วัน	ล่าช้าเกิน 10 ชั่วโมง จ่ายค่าชดเชยตาม ระยะทาง ภายใน <u>14</u> วัน	คืนในรูปแบบ Credit shell, Travel Voucher ภายใน <u>7</u> วัน
ยกเลิกเที่ยวบิน จ่าย ค่าชดเชย 1,500 บาท ทันที	คืนในรูปแบบ บัตรเครดิตภายใน <u>45</u> วัน	ยกเลิกเที่ยวบิน จ่าย ค่าชดเชยตาม ระยะทาง ภายใน <u>14</u> วัน	คืนในรูปแบบ บัตรเครดิตภายใน <u>45</u> วัน
Overbook จ่าย ค่าชดเชย 1,500 บาท ทันที	คืนเงินผ่าน TA ภายใน <u>60</u> วัน	Overbook จ่าย ค่าชดเชยตาม ระยะทาง ทันที	คืนเงินผ่าน TA ภายใน <u>60</u> วัน

ตารางที่ 2-1 การจ่ายค่าชดเชยและการคืนเงินค่าโดยสาร ค่าธรรมเนียมอื่นใด ค่าส่วนต่าง

3. ตารางอัตราค่าชดเชย

ตารางอัตราค่าชดเชยเที่ยวบินที่มีระยะทาง 1,500 กิโลเมตรหรือน้อยกว่า

ลำดับที่	ต้นทาง	ปลายทาง	ระยะทาง (กิโลเมตร)	ค่าชดเชย (บาท)
1	BKK	DAD	843	2,000
2	BKK	HAK	1,245	2,000
3	BKK	HAN	992	2,000
4	BKK	KMG	1,285	2,000
5	BKK	KUL	1,214	2,000
6	BKK	LJG	1,440	2,000
7	BKK	LPQ	704	2,000
8	BKK	MDL	1,022	2,000
9	BKK	NNG	1,262	2,000
10	BKK	PEN	929	2,000
11	BKK	PNH	504	2,000
12	BKK	PQC	525	2,000
13	BKK	RGN	611	2,000
14	BKK	SAI	333	2,000
15	BKK	SGN	716	2,000
16	BKK	SIN	1,410	2,000
17	BKK	VTE	515	2,000
18	BKK	ZVK	536	2,000
19	CNX	DAD	1,026	2,000
20	CNX	HAN	766	2,000
21	CNX	JHG	402	2,000
22	CNX	KMG	812	2,000
23	CNX	LPQ	359	2,000
24	CNX	RGN	364	2,000
25	CNX	SGN	1,207	2,000

ตารางที่ 3-1 อัตราค่าชดเชยเที่ยวบินที่มีระยะทาง 1,500 กิโลเมตรหรือน้อยกว่า

ลำดับที่	ต้นทาง	ปลายทาง	ระยะทาง (กิโลเมตร)	ค่าชดเชย (บาท)
26	CNX	TFU	1,397	2,000
27	CNX	VTE	390	2,000
28	DMK	CXR	958	2,000
29	DMK	DAD	850	2,000
30	DMK	HAN	979	2,000
31	DMK	JHB	1,399	2,000
32	DMK	KMG	1,262	2,000
33	DMK	KNO	1,152	2,000
34	DMK	KUL	1,241	2,000
35	DMK	LPQ	683	2,000
36	DMK	MDL	992	2,000
37	DMK	NNG	1,251	2,000
38	DMK	PEN	954	2,000
39	DMK	PNH	529	2,000
40	DMK	PQC	554	2,000
41	DMK	RGN	583	2,000
42	DMK	SAI	351	2,000
43	DMK	SGN	741	2,000
44	DMK	SIN	1,439	2,000
45	DMK	SZB	1,197	2,000
46	DMK	VTE	497	2,000
47	HDY	KUL	485	2,000
48	HDY	SIN	735	2,000
49	HKT	KUL	703	2,000
50	HKT	LGK	251	2,000

ตารางที่ 3-1 อัตราค่าชดเชยเที่ยวบินที่มีระยะทาง 1,500 กิโลเมตรหรือน้อยกว่า (ต่อ)

ลำดับที่	ต้นทาง	ปลายทาง	ระยะทาง (กิโลเมตร)	ค่าชดเชย (บาท)
51	HKT	PEN	379	2,000
52	HKT	RGN	1,001	2,000
53	HKT	SAI	842	2,000
54	HKT	SGN	963	2,000
55	HKT	SIN	978	2,000
56	KBV	KUL	664	2,000
57	KBV	SGN	894	2,000
58	KBV	SIN	930	2,000
59	USM	SIN	1,006	2,000
60	UTP	KUL	1,101	2,000
61	USM	SIN	1,006	2,000
62	UTP	KUL	1,101	2,000

ตารางที่ 3-1 อัตราค่าชดเชยเที่ยวบินที่มีระยะทาง 1,500 กิโลเมตรหรือน้อยกว่า (ต่อ)

ตารางอัตราค่าชดเชยเที่ยวบินที่มีระยะทางมากกว่า 1,500 ถึง 3,500 กิโลเมตร

ลำดับที่	ต้นทาง	ปลายทาง	ระยะทาง (กิโลเมตร)	ค่าชดเชย (บาท)
1	BKK	AMD	3,141	3,500
2	BKK	ATQ	3,315	3,500
3	BKK	BBI	1,747	3,500
4	BKK	BLR	2,495	3,500
5	BKK	BOM	3,034	3,500
6	BKK	BWN	1,832	3,500
7	BKK	CAN	1,705	3,500
8	BKK	CCU	1,636	3,500
9	BKK	CEB	2,556	3,500
10	BKK	CGK	2,286	3,500
11	BKK	CGO	2,659	3,500
12	BKK	CJU	3,406	3,500
13	BKK	CKG	1,877	3,500
14	BKK	CMB	2,393	3,500
15	BKK	COK	2,679	3,500
16	BKK	CRK	2,142	3,500
17	BKK	CSX	2,061	3,500
18	BKK	CZX	2,801	3,500
19	BKK	DAC	1,566	3,500
20	BKK	DEL	2,948	3,500
21	BKK	DPS	2,948	3,500
22	BKK	DYG	1,979	3,500
23	BKK	FOC	2,397	3,500
24	BKK	GAU	1,675	3,500
25	BKK	GAY	2,060	3,500

ตารางที่ 3-2 อัตราค่าชดเชยเที่ยวบินที่มีระยะทางมากกว่า 1,500 ถึง 3,500 กิโลเมตร

ลำดับที่	ต้นทาง	ปลายทาง	ระยะทาง (กิโลเมตร)	ค่าชดเชย (บาท)
26	BKK	HET	3,198	3,500
27	BKK	HFE	2,621	3,500
28	BKK	HGH	2,728	3,500
29	BKK	HKG	1,689	3,500
30	BKK	HYD	2,426	3,500
31	BKK	IXB	1,935	3,500
32	BKK	JJN	2,239	3,500
33	BKK	KHH	2,293	3,500
34	BKK	KHN	2,297	3,500
35	BKK	KTM	2,227	3,500
36	BKK	KWE	1,557	3,500
37	BKK	KWL	1,606	3,500
38	BKK	LHE	3,336	3,500
39	BKK	LHW	2,546	3,500
40	BKK	LKO	2,524	3,500
41	BKK	LOP	3,017	3,500
42	BKK	LYA	2,610	3,500
43	BKK	LYG	2,947	3,500
44	BKK	MAA	2,230	3,500
45	BKK	MFM	1,651	3,500
46	BKK	MLE	3,168	3,500
47	BKK	MNL	2,190	3,500
48	BKK	MWX	3,492	3,500
49	BKK	NGB	2,781	3,500
50	BKK	NKG	2,723	3,500

ตารางที่ 3-2 อัตราค่าชดเชยเที่ยวบินที่มีระยะทางมากกว่า 1,500 ถึง 3,500 กิโลเมตร (ต่อ)

ลำดับที่	ต้นทาง	ปลายทาง	ระยะทาง (กิโลเมตร)	ค่าชดเชย (บาท)
51	BKK	PBH	1,921	3,500
52	BKK	PEK	3,309	3,500
53	BKK	PKX	3,255	3,500
54	BKK	PNQ	2,917	3,500
55	BKK	PVG	2,894	3,500
56	BKK	SJW	3,054	3,500
57	BKK	STV	3,082	3,500
58	BKK	SWA	1,987	3,500
59	BKK	SZX	1,699	3,500
60	BKK	TAO	3,177	3,500
61	BKK	TFU	1,887	3,500
62	BKK	TNA	3,046	3,500
63	BKK	TPE	2,489	3,500
64	BKK	TYN	2,915	3,500
65	BKK	UYN	2,870	3,500
66	BKK	VNS	2,281	3,500
67	BKK	WNZ	2,613	3,500
68	BKK	WUH	2,343	3,500
69	BKK	XIY	2,438	3,500
70	BKK	XMN	2,185	3,500
71	BKK	XUZ	2,824	3,500
72	BKK	YCU	2,589	3,500
73	BKK	YNT	3,330	3,500
74	CEI	KUL	1,914	3,500
75	CNX	HGH	2,512	3,500

ตารางที่ 3-2 อัตราค่าชดเชยเที่ยวบินที่มีระยะทางมากกว่า 1,500 ถึง 3,500 กิโลเมตร (ต่อ)

ลำดับที่	ต้นทาง	ปลายทาง	ระยะทาง (กิโลเมตร)	ค่าชดเชย (บาท)
76	CNX	HKG	1,607	3,500
77	CNX	ICN	3,382	3,500
78	CNX	KUL	1,797	3,500
79	CNX	MNL	2,398	3,500
80	CNX	PEK	2,904	3,500
81	CNX	PUS	3,466	3,500
82	CNX	PVG	2,675	3,500
83	CNX	SIN	2,003	3,500
84	CNX	TPE	2,401	3,500
85	CNX	XIY	1,989	3,500
86	DMK	AMD	3,116	3,500
87	DMK	ATQ	3,286	3,500
88	DMK	BLR	2,479	3,500
89	DMK	BOM	3,013	3,500
90	DMK	CAN	1,699	3,500
91	DMK	CCU	1,608	3,500
92	DMK	CEB	2,574	3,500
93	DMK	CGK	2,315	3,500
94	DMK	CGO	2,643	3,500
95	DMK	CKG	1,857	3,500
96	DMK	CMB	2,385	3,500
97	DMK	COK	2,667	3,500
98	DMK	CSX	2,050	3,500
99	DMK	CZX	2,791	3,500
100	DMK	DAC	1,537	3,500

ตารางที่ 3-3 อัตราค่าชดเชยเที่ยวบินที่มีระยะทางมากกว่า 1,500 ถึง 3,500 กิโลเมตร (ต่อ)

ลำดับที่	ต้นทาง	ปลายทาง	ระยะทาง (กิโลเมตร)	ค่าชดเชย (บาท)
101	DMK	DEL	2,920	3,500
102	DMK	DPS	2,978	3,500
103	DMK	DVO	2,839	3,500
104	DMK	GAU	1,646	3,500
105	DMK	GAY	2,033	3,500
106	DMK	HFE	2,610	3,500
107	DMK	HGH	2,721	3,500
108	DMK	HKG	1,686	3,500
109	DMK	HYD	2,406	3,500
110	DMK	JAI	2,948	3,500
111	DMK	KHH	2,294	3,500
112	DMK	KHN	2,288	3,500
113	DMK	KTM	2,198	3,500
114	DMK	KWE	1,540	3,500
115	DMK	LHW	2,522	3,500
116	DMK	LKO	2,497	3,500
117	DMK	MAA	2,215	3,500
118	DMK	MFM	1,648	3,500
119	DMK	MLE	3,161	3,500
120	DMK	MNL	2,204	3,500
121	DMK	NGB	2,775	3,500
122	DMK	NKG	2,713	3,500
123	DMK	OKA	3,129	3,500
124	DMK	PKX	3,239	3,500
125	DMK	PNK	1,833	3,500

ตารางที่ 3-3 อัตราค่าชดเชยเที่ยวบินที่มีระยะทางมากกว่า 1,500 ถึง 3,500 กิโลเมตร (ต่อ)

ลำดับที่	ต้นทาง	ปลายทาง	ระยะทาง (กิโลเมตร)	ค่าชดเชย (บาท)
126	DMK	PVG	2,887	3,500
127	DMK	RMQ	2,393	3,500
128	DMK	SJW	3,037	3,500
129	DMK	SWA	1,984	3,500
130	DMK	SZX	1,696	3,500
131	DMK	TFU	1,865	3,500
132	DMK	TNA	3,031	3,500
133	DMK	TPE	2,488	3,500
134	DMK	TRZ	2,406	3,500
135	DMK	TSN	3,241	3,500
136	DMK	VTZ	1,908	3,500
137	DMK	WUH	2,330	3,500
138	DMK	XIY	2,418	3,500
139	DMK	XMN	2,182	3,500
140	DMK	YIH	2,154	3,500
141	DMK	YTY	2,835	3,500
142	HKT	KMG	1,943	3,500
143	HKT	KWE	2,228	3,500
144	HKT	LHW	3,191	3,500
145	HKT	MAA	2,057	3,500
146	HKT	NGB	3,408	3,500
147	HKT	NKG	3,372	3,500
148	HKT	NNG	1,920	3,500
149	HKT	SZX	2,309	3,500
150	HKT	TFU	2,550	3,500

ตารางที่ 3-3 อัตราค่าชดเชยเที่ยวบินที่มีระยะทางมากกว่า 1,500 ถึง 3,500 กิโลเมตร (ต่อ)

ลำดับที่	ต้นทาง	ปลายทาง	ระยะทาง (กิโลเมตร)	ค่าชดเชย (บาท)
151	HKT	TPE	3,073	3,500
152	HKT	XIY	3,106	3,500
153	USM	CKG	2,336	3,500
154	USM	HKG	2,045	3,500
155	USM	TFU	2,343	3,500
156	UTP	LHW	2,653	3,500
157	USM	CKG	2,336	3,500
158	USM	HKG	2,045	3,500
159	USM	TFU	2,343	3,500
160	UTP	LHW	2,653	3,500

ตารางที่ 3-3 อัตราค่าชดเชยเที่ยวบินที่มีระยะทางมากกว่า 1,500 ถึง 3,500 กิโลเมตร (ต่อ)

ตารางอัตราค่าชดเชยเที่ยวบินที่มีระยะทางมากกว่า 3,500 กิโลเมตร

ลำดับที่	ต้นทาง	ปลายทาง	ระยะทาง (กิโลเมตร)	ค่าชดเชย (บาท)
1	BKK	ADD	6,766	4,500
2	BKK	ADL	6,699	4,500
3	BKK	AKL	9,549	4,500
4	BKK	ALA	3,994	4,500
5	BKK	AMM	6,848	4,500
6	BKK	AMS	9,217	4,500
7	BKK	ANC	9,681	4,500
8	BKK	ARN	8,302	4,500
9	BKK	ASB	4,968	4,500
10	BKK	AUH	4,972	4,500
11	BKK	AVV	7,319	4,500
12	BKK	BAH	5,392	4,500
13	BKK	BNE	7,252	4,500
14	BKK	BRU	9,272	4,500
15	BKK	CAI	7,289	4,500
16	BKK	CDG	9,459	4,500
17	BKK	CGN	9,091	4,500
18	BKK	CPH	8,644	4,500
19	BKK	CTS	5,072	4,500
20	BKK	CVG	14,140	4,500
21	BKK	DOH	5,286	4,500
22	BKK	DRW	4,403	4,500
23	BKK	DWC	4,925	4,500
24	BKK	DXB	4,909	4,500
25	BKK	FCO	8,888	4,500

ตารางที่ 3-3 อัตราค่าชดเชยเที่ยวบินที่มีระยะทางมากกว่า 3,500 กิโลเมตร

ลำดับที่	ต้นทาง	ปลายทาง	ระยะทาง (กิโลเมตร)	ค่าชดเชย (บาท)
26	BKK	FRA	9,009	4,500
27	BKK	FUK	3,724	4,500
28	BKK	GBE	9,157	4,500
29	BKK	HEL	7,912	4,500
30	BKK	HND	4,590	4,500
31	BKK	ICN	3,665	4,500
32	BKK	IKA	5,500	4,500
33	BKK	IKT	4,292	4,500
34	BKK	ISB	3,561	4,500
35	BKK	IST	7,514	4,500
36	BKK	JED	6,555	4,500
37	BKK	KHI	3,730	4,500
38	BKK	KHV	4,992	4,500
39	BKK	KIX	4,161	4,500
40	BKK	KJA	4,768	4,500
41	BKK	KUF	6,242	4,500
42	BKK	KWI	5,684	4,500
43	BKK	LED	7,612	4,500
44	BKK	LEJ	8,729	4,500
45	BKK	LGW	9,581	4,500
46	BKK	LHR	9,589	4,500
47	BKK	LUX	9,185	4,500
48	BKK	MAD	10,207	4,500
49	BKK	MCT	4,595	4,500
50	BKK	MEL	7,316	4,500

ตารางที่ 3-3 อัตราค่าชดเชยเที่ยวบินที่มีระยะทางมากกว่า 3,500 กิโลเมตร (ต่อ)

ลำดับที่	ต้นทาง	ปลายทาง	ระยะทาง (กิโลเมตร)	ค่าชดเชย (บาท)
51	BKK	MUC	8,809	4,500
52	BKK	MXP	9,090	4,500
53	BKK	NBO	7,230	4,500
54	BKK	NGO	4,311	4,500
55	BKK	NOU	8,161	4,500
56	BKK	NRT	4,650	4,500
57	BKK	OSL	8,678	4,500
58	BKK	OVB	4,847	4,500
59	BKK	PER	5,303	4,500
60	BKK	PUS	3,696	4,500
61	BKK	RUH	5,778	4,500
62	BKK	RUN	6,252	4,500
63	BKK	SHE	3,799	4,500
64	BKK	SHJ	4,895	4,500
65	BKK	SVO	7,106	4,500
66	BKK	SVX	5,854	4,500
67	BKK	SYD	7,502	4,500
68	BKK	TAE	3,719	4,500
69	BKK	TAS	4,315	4,500
70	BKK	TLV	6,954	4,500
71	BKK	UBN	3,818	4,500
72	BKK	VIE	8,459	4,500
73	BKK	VVO	4,453	4,500
74	BKK	YVR	11,819	4,500
75	BKK	ZRH	9,064	4,500

ตารางที่ 3-3 อัตราค่าชดเชยเที่ยวบินที่มีระยะทางมากกว่า 3,500 กิโลเมตร (ต่อ)

ลำดับที่	ต้นทาง	ปลายทาง	ระยะทาง (กิโลเมตร)	ค่าชดเชย (บาท)
76	CNX	KIX	3,979	4,500
77	DMK	CJJ	3,678	4,500
78	DMK	CTS	5,064	4,500
79	DMK	FUK	3,718	4,500
80	DMK	HRB	4,262	4,500
81	DMK	ICN	3,655	4,500
82	DMK	KIX	4,156	4,500
83	DMK	NGO	4,306	4,500
84	DMK	NRT	4,646	4,500
85	DMK	SYD	7,531	4,500
86	HKT	ICN	4,314	4,500
87	HKT	IKA	5,663	4,500
88	HKT	IKT	4,927	4,500
89	HKT	IST	7,704	4,500
90	HKT	JED	6,502	4,500
91	HKT	KHV	5,656	4,500
92	HKT	KJA	5,355	4,500
93	HKT	LED	8,011	4,500
94	HKT	MCT	4,596	4,500
95	HKT	MEL	7,002	4,500
96	HKT	MPX	9,339	4,500
97	HKT	NQZ	5,370	4,500
98	HKT	OSR	8,621	4,500
99	HKT	OVV	5,384	4,500
100	HKT	PEK	3,980	4,500

ตารางที่ 3-3 อัตราค่าชดเชยเที่ยวบินที่มีระยะทางมากกว่า 3,500 กิโลเมตร (ต่อ)

ลำดับที่	ต้นทาง	ปลายทาง	ระยะทาง (กิโลเมตร)	ค่าชดเชย (บาท)
101	HKT	PER	4,813	4,500
102	HKT	PVG	3,528	4,500
103	HKT	RUH	5,777	4,500
104	HKT	SHJ	4,917	4,500
105	HKT	SVO	7,478	4,500
106	HKT	SVX	6,300	4,500
107	HKT	SYD	7,259	4,500
108	HKT	TAS	4,657	4,500
109	HKT	TLV	7,037	4,500
110	HKT	TNA	3,714	4,500
111	HKT	TYN	3,585	4,500
112	HKT	UBN	4,469	4,500
113	HKT	VVO	5,110	4,500
114	HKT	ZRH	9,333	4,500
115	KBV	SHJ	4,983	4,500
116	UTP	DXB	4,978	4,500
117	UTP	DXB	4,978	4,500

ตารางที่ 3-3 อัตราค่าชดเชยเที่ยวบินที่มีระยะทางมากกว่า 3,500 กิโลเมตร (ต่อ)

* กรณีที่ประเทศปลายทางกำหนดมาตรการเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารไว้ใช้กรณีเดียวกันด้วย ให้สายการบินผู้ให้บริการเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในระดับที่ไม่ต่ำกว่าข้อบังคับนี้กำหนด

* แนวปฏิบัติการคุ้มครองสิทธิผู้โดยสาร หรือ **Protect Passenger Rights Guidance Material (CAAT-GM-ERD-PPR)** เอกสารฉบับนี้เป็นเพียงแนวปฏิบัติการคุ้มครองสิทธิผู้โดยสารบางส่วนเท่านั้น ท่านสามารถศึกษาได้จากข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน ฉบับที่ 101 มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในเที่ยวบินแบบประจำภายในประเทศและระหว่างประเทศ

* ข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน ฉบับที่ 101 มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในเที่ยวบินแบบประจำภายในประเทศและระหว่างประเทศ มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 20 พฤษภาคม 2568

ทั้งนี้ หากมีข้อสงสัยเพิ่มเติม สามารถติดต่อสอบถามได้ที่ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (ฝ่ายกำกับดูแลทางเศรษฐกิจ กองคุ้มครองสิทธิผู้ใช้บริการ) โทรศัพท์ **0 2568 8816** ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ **erd_inspector@caat.or.th**