



การคุ้มครองสิทธิผู้พิการที่เดินทางโดยสายการบิน โดยรัฐบัญญัติการเข้าถึง
สายการบินของสหรัฐอเมริกา (Air Carrier Access Act: ACAA) *

กรภัทร ปัญญวนิช**

๑. บทนำ

ในปี ค.ศ. ๑๙๘๖ สภาองเกรสของสหรัฐอเมริกาได้ผ่านรัฐบัญญัติการเข้าถึงสายการบินของสหรัฐอเมริกา (Air Carrier Access Act: ACAA) ซึ่งรับรองว่าผู้พิการจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติเมื่อเดินทางโดยอากาศยาน สายการบินทั้งในประเทศและต่างประเทศที่ดำเนินธุรกิจ
ในสหรัฐอเมริกาล้วนอยู่ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายนี้

ในปี ค.ศ. ๑๙๙๐ กระทรวงคมนาคมของสหรัฐอเมริกา (Department of Transportation : DOT) ได้ออกข้อบังคับเพื่อบังคับใช้กฎหมาย ACAA ซึ่งข้อบังคับเหล่านี้กำหนดเงื่อนไขบางประการสำหรับสายการบิน ซึ่งข้อบังคับส่วนใหญ่จะมีสาระสำคัญมุ่งเน้นไปที่การกำหนดให้สายการบินต้องปรับเปลี่ยนแนวทางการปฏิบัติงาน เพื่อให้แน่ใจว่าผู้โดยสารที่มีความพิการจะไม่ถูกเลือกปฏิบัติในการเดินทาง มีเพียงข้อบังคับบางข้อที่กล่าวถึงเกี่ยวกับการออกแบบเครื่องบินให้เอื้อต่อการอำนวยความสะดวกมากขึ้น

๒. สาระสำคัญ

๒.๑ การไม่เลือกปฏิบัติ

สายการบินไม่อาจปฏิเสธการให้บริการแก่ผู้โดยสารที่มีความพิการ เว้นแต่จะมีเหตุผลด้านความปลอดภัยเท่านั้น และไม่อาจจำกัดจำนวนผู้โดยสารที่มีความพิการในเที่ยวบินหนึ่ง ๆ สายการบินที่ปฏิเสธไม่ให้ผู้โดยสารที่มีความพิการขึ้นเครื่องต้องชี้แจงเหตุผลเป็นลายลักษณ์อักษรภายใน ๑๐ วันปฏิทิน และห้ามบังคับให้ผู้โดยสารที่มีความพิการต้องเดินทางร่วมกับบุคคลอื่น เว้นแต่ในบางกรณี
ที่จำกัดมาก หากสายการบินไม่ยินยอมให้ผู้โดยสารเดินทางเพียงลำพังและบังคับให้ผู้โดยสารต้องมีบุคคลอื่น
ซึ่งเป็นผู้ช่วยในการเดินทางไปด้วย สายการบินต้องไม่เรียกเก็บค่าใช้จ่ายในการเดินทางของผู้ช่วยดังกล่าว ทั้งนี้
สายการบินไม่มีหน้าที่ในการจัดหาผู้ช่วยในการเดินทางให้แก่ผู้โดยสารที่มีความพิการ แต่ถ้าผู้โดยสารที่มีความ
พิการเลือกที่จะเดินทางพร้อมผู้ช่วยในการเดินทางโดยที่สายการบินไม่ได้กำหนดให้ต้องมีผู้ช่วย สายการบิน
สามารถเก็บค่าโดยสารของผู้ช่วยนั้นได้ตามปกติ

* บทความประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๘

** บุคลากรจัดทำฐานข้อมูลกฎหมาย ฝ่ายค้นคว้าและเปรียบเทียบกฎหมาย กองกฎหมายต่างประเทศ สำนักงานคณะกรรมการ
กฤษฎีกา



๒.๒ การเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้โดยสารที่มีความพิการ

เครื่องบินลำใหม่ทุกลำ รวมถึงเครื่องบินที่มีการปรับเปลี่ยนองค์ประกอบภายในห้องโดยสาร เช่น ห้องน้ำหรือที่นั่ง จะต้องเป็นไปตามข้อกำหนดด้านสิ่งอำนวยความสะดวกดังต่อไปนี้

- เครื่องบินที่มีที่นั่งสำหรับผู้โดยสารตั้งแต่ ๓๐ ที่นั่งขึ้นไป จะต้องมีการวางแผนแบบพับได้อย่างน้อยครั้งหนึ่งของที่นั่งริมทางเดิน ซึ่งต้องกระจายการจัดวางให้เหมาะสมและทั่วถึงในแต่ละระดับชั้นโดยสาร เพื่อให้ผู้โดยสารที่มีความพิการทางการเคลื่อนไหวสามารถใช้งานได้
- เครื่องบินที่มีที่นั่งสำหรับผู้โดยสารตั้งแต่ ๑๐๐ ที่นั่งขึ้นไป จะต้องมีการจัดพื้นที่พิเศษในห้องโดยสารสำหรับจัดเก็บรถเข็น (Wheelchair) แบบพับได้อย่างน้อย ๑ คัน
- เครื่องบินที่มีทางเดินมากกว่า ๑ ทาง จะต้องมีการจัดพื้นที่สะดวกต่อการใช้งานของผู้พิการ เพื่อให้ผู้โดยสารที่มีความพิการสามารถเข้าห้องน้ำ เคลื่อนไหวและขยับตัวเพื่อใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ภายในห้องน้ำ และออกจากห้องน้ำโดยใช้รถเข็นประจำเครื่องบินได้
- เครื่องบินที่มีที่นั่งมากกว่า ๖๐ ที่นั่งพร้อมห้องน้ำสำหรับผู้พิการจะต้องมีรถเข็นประจำเครื่องบินสำหรับให้บริการบนเครื่อง
- เครื่องบินที่มีที่นั่งมากกว่า ๖๐ ที่นั่ง ต้องจัดเตรียมรถเข็นพิเศษประจำเครื่องบินเมื่อผู้โดยสารร้องขอ เพื่อให้ผู้โดยสารสามารถเข้าถึงห้องน้ำที่ไม่ได้ออกแบบให้รองรับการใช้รถเข็น ซึ่งใช้งานได้ยากสำหรับรถเข็นทั่วไป

๒.๓ การแจ้งความประสงค์ล่วงหน้า (Advance Notice Requirements)

สายการบินสามารถกำหนดให้ผู้โดยสารแจ้งความประสงค์ล่วงหน้าไม่เกิน ๔๘ ชั่วโมง และต้องมาลงทะเบียน (check-in) ก่อนเวลาออกเดินทางอย่างน้อย ๑ ชั่วโมง สำหรับกรณีต่อไปนี้

- การขนส่งรถเข็นไฟฟ้าบนเครื่องบินที่มีที่นั่งน้อยกว่า ๖๐ ที่นั่ง
- การจัดหาบรรจุกภัณฑ์สำหรับวัตถุอันตราย เช่น แบตเตอรี่ หรืออุปกรณ์ช่วยเหลืออื่น ๆ ที่จำเป็นต้องใช้บรรจุกภัณฑ์นั้น ๆ
- ในสถานการณ์พิเศษ เช่น ต้องใช้ออกซิเจน ตู้อบ การเชื่อมต่อกับเครื่องช่วยหายใจ หรือการรองรับผู้โดยสารที่ต้องเดินทางโดยใช้เปลนอน
- การรองรับผู้โดยสารที่มีความพิการจำนวนตั้งแต่ ๑๐ คนขึ้นไปที่เดินทางพร้อมกัน เช่น ทีมนักกีฬา
- การจัดเตรียมรถเข็นพิเศษประจำเครื่องบินในเครื่องบินที่มีที่นั่งมากกว่า ๖๐ ที่นั่ง แต่ไม่มีห้องน้ำที่รองรับการใช้รถเข็นแบบทั่วไป



หากผู้โดยสารไม่ได้แจ้งความประสงค์ล่วงหน้า สายการบินจะต้องพยายามให้บริการดังกล่าวอย่างเหมาะสมตามสมควรเท่าที่จะทำได้ เมื่อการให้บริการนั้นสามารถทำได้โดยไม่ทำให้เที่ยวบินล่าช้า

๒.๔ การจัดเก็บอุปกรณ์สำหรับให้ความช่วยเหลือ

สายการบินต้องอนุญาตให้ผู้โดยสารส่งมอบและรับคืนรถเข็นหรืออุปกรณ์ช่วยเหลืออื่น ๆ ได้ในตำแหน่งที่ใกล้กับประตูขึ้นเครื่องมากที่สุด ซึ่งโดยทั่วไปคือบริเวณสะพานเทียบเครื่องบิน (jet bridge) และต้องให้ความสำคัญในการจัดเก็บอุปกรณ์ดังกล่าวในห้องสัมภาระมากกว่าสัมภาระอื่น ๆ โดยกรณีรถเข็นที่ใช้พลังงานจากแบตเตอรี่จะต้องได้รับการโหลดเป็นสัมภาระ トラバเท่าที่ขนาดของห้องเก็บสัมภาระของเครื่องบินสามารถรองรับได้ และห้ามถอดแบตเตอรี่ออกจากรถเข็น เว้นแต่กรณีจำเป็นเพื่อให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับเกี่ยวกับวัตถุอันตราย ทั้งนี้ สายการบินอาจจัดหาบรรจุภัณฑ์สำหรับแบตเตอรี่เมื่อมีการร้องขอ

สำหรับอุปกรณ์ช่วยเหลืออื่น ๆ นั้นจะต้องส่งคืนให้แก่ผู้โดยสารในสภาพเดิมที่ได้รับมา โดยสายการบินห้ามบังคับให้ผู้โดยสารลงชื่อสละสิทธิเรียกร้องเอาผิดต่อความเสียหายหรือการสูญหายของรถเข็นหรืออุปกรณ์ช่วยเหลือ หากเกิดความเสียหายหรือสูญหายขึ้น สายการบินต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการซ่อมหรือเปลี่ยนอุปกรณ์ใหม่ให้แก่ผู้โดยสาร

ผู้โดยสารที่ใช้เครื่องช่วยหายใจหรือเครื่องช่วยหายใจแบบพกพาได้รับอนุญาตให้ใช้เครื่องช่วยหายใจของตนเองบนเครื่องบินได้ นอกจากนี้ ผู้โดยสารสามารถเก็บอุปกรณ์ช่วยเหลือไว้ในช่องเก็บสัมภาระเหนือศีรษะหรือใต้ที่นั่งได้ โดยเป็นไปตามกฎระเบียบเกี่ยวกับสัมภาระถือขึ้นเครื่อง หากผู้โดยสารขึ้นเครื่องก่อนผู้โดยสารทั่วไป (ซึ่งมักเป็นกรณีของผู้โดยสารที่มีความต้องการพิเศษ) และพื้นที่จัดเก็บสัมภาระบนเครื่องบินสามารถรองรับการเก็บรถเข็นแบบพับได้ โดยอาศัยข้อบังคับฉบับเดียวกันกับข้อบังคับในการถือสัมภาระขึ้นเครื่อง ซึ่งรถเข็นของผู้โดยสารจะได้รับสิทธิในการจัดเก็บก่อนสัมภาระของผู้โดยสารคนอื่นหรือของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทั้งนี้ ผู้โดยสารยังสามารถเลือกให้ยัตรรถเข็นไว้กับที่นั่งผู้โดยสารได้อีกด้วย

๒.๕ การช่วยเหลือผู้โดยสารที่มีความพิการในการขึ้นและลงจากเครื่องบิน

หากผู้โดยสารที่แสดงตนว่าเป็นบุคคลที่มีความพิการ ณ ประตูทางขึ้นเครื่องและแจ้งขอเวลาเพิ่มเติมเพื่อขึ้นเครื่องอย่างปลอดภัยหรือต้องการความช่วยเหลือในการขึ้นเครื่อง ในการนั่งประจำที่ หรือในการจัดเก็บอุปกรณ์ช่วยเหลือ ผู้โดยสารดังกล่าวจะต้องได้รับสิทธิในการขึ้นเครื่องก่อนผู้โดยสารทั่วไป

สายการบินต้องให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารที่มีความพิการในการขึ้นเครื่อง การลงจากเครื่อง การเปลี่ยนเที่ยวบิน และการเดินทางระหว่างประตูขึ้นเครื่อง

ในการขึ้นเครื่องจะต้องใช้สะพานเทียบเครื่องบินที่พื้นเสมอกับทางเข้าเครื่องบิน โดยผู้โดยสารไม่ต้องขึ้นบันไดหรือลงทางต่างระดับ หรือในกรณีเครื่องบินที่มีที่นั่งตั้งแต่ ๑๙ ที่นั่งขึ้นไป จะต้องมีลิฟต์ยกตัวผู้โดยสารให้บริการ หากเป็นสนามบินที่มีผู้โดยสารขึ้นเครื่องปีละ ๑๐,๐๐๐ คนขึ้นไป

พนักงานของสายการบินหรือพนักงานภายนอกตามสัญญา ห้ามใช้มืออุ้มผู้โดยสารขึ้นหรือลงจากเครื่องบินโดยตรง ยกเว้นในกรณีฉุกเฉินที่จำเป็นต้องอพยพผู้โดยสารออกจากเครื่อง

ห้ามปล่อยให้ผู้โดยสารนั่งอยู่ตามลำพังบนรถเข็นที่ใช้ในสนามบิน แก้อั้วที่ใช้พาผู้โดยสารจากประตูเครื่องไปยังที่นั่ง หรือภายในทางเดินของเครื่องบิน โดยไม่มีใครดูแลเกิน ๓๐ นาที

๒.๖ การจัดที่นั่งสำหรับผู้โดยสารที่มีความพิการ

สายการบินไม่สามารถปฏิเสธไม่ให้ผู้โดยสารพิการนั่งที่นั่งใด ๆ บนเครื่องบิน เว้นแต่เป็นไปตามข้อกำหนดด้านความปลอดภัย เช่น กฎขององค์การบริหารการบินแห่งสหรัฐอเมริกา (Federal Aviation Administration: FAA) ที่กำหนดว่าผู้โดยสารที่นั่งในแถวทางออกฉุกเฉินต้องมีคุณสมบัติตามที่กำหนด ซึ่งอาจทำให้ผู้โดยสารบางคนที่มีความพิการไม่สามารถนั่งในแถวนั้นได้

สายการบินต้องจัดที่นั่งต่อไปนี้เป็นคำขอของผู้โดยสาร ได้แก่ การจัดที่นั่งที่มีที่วางแขนแบบพับได้ให้ เมื่อผู้โดยสารร้องขอ โดยเฉพาะในกรณีที่ผู้โดยสารใช้เก้าอี้สำหรับขึ้นเครื่องบิน (aisle chair) และไม่สามารถยับตัวข้ามที่วางแขนแบบถาวรได้ การจัดที่นั่งติดกันสำหรับผู้โดยสารที่เดินทางมากับผู้ช่วยในการเดินทางส่วนตัว เช่น ผู้ดูแล ผู้อ่านเอกสาร หรือล่ามแปลภาษา และจัดที่นั่งบริเวณแถวหน้าสุดของแต่ละโซน (bulkhead) หรือนั่งที่ที่เหมาะสมอื่น ๆ สำหรับผู้โดยสารที่มีสัตว์ช่วยเหลือ หรือผู้โดยสารที่ขาอยู่ในสภาพที่เคลื่อนไหวไม่ได้



ตัวอย่างเก้าอี้สำหรับขึ้นเครื่องบิน (aisle chair)

ที่มา: <https://sath.org/using-an-aisle-chair-for-airline-travel/>

อย่างไรก็ตาม สายการบินไม่จำเป็นต้องจัดที่นั่งมากกว่า ๑ ที่นั่งให้แก่ผู้โดยสารที่มีความพิการ เว้นแต่ผู้โดยสารคนนั้นได้ซื้อที่นั่งมากกว่าหนึ่งที่นั่ง และไม่จำเป็นต้องจัดที่นั่งในชั้นโดยสารที่แตกต่างจากที่ผู้โดยสารซื้อไว้ เช่น ชั้นหนึ่ง ชั้นธุรกิจ หรือชั้นประหยัด



๒.๗ สัตว์ช่วยเหลือบนเครื่องบิน

สายการบินต้องอนุญาตให้สัตว์ช่วยเหลือเดินทางไปกับผู้โดยสารที่มีความพิการ เว้นแต่สัตว์นั้นจะก่อให้เกิดความเสี่ยงในด้านความปลอดภัย หรือมีขนาดใหญ่เกินกว่าจะรองรับได้ หรือรบกวนการปฏิบัติงานในเที่ยวบินอย่างมีนัยสำคัญ โดยสัตว์ช่วยเหลือหมายถึงสุนัขเท่านั้น ไม่ว่าจะเป็นสุนัขพันธุ์ใดก็ตาม ที่ได้รับการฝึกฝนมาโดยเฉพาะให้สามารถทำงานหรือปฏิบัติภารกิจเพื่อช่วยเหลือผู้โดยสารที่มีความพิการได้ ไม่ว่าจะเป็นความพิการทางร่างกาย การรับรู้ อารมณ์ จิตใจ หรือสติปัญญา โดยเจ้าหน้าที่ของสายการบินสามารถสอบถามผู้โดยสารเพื่อพิจารณาว่าสัตว์นั้นเป็นสัตว์ช่วยเหลือหรือไม่ ด้วยคำถาม ๒ ข้อดังนี้

(๑) สัตว์นี้จำเป็นต้องมากับผู้โดยสารที่มีความพิการเพื่อให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารดังกล่าวใช่หรือไม่

(๒) สัตว์นี้ได้รับการฝึกฝนให้ทำงานหรือทำหน้าที่อะไร

นอกจากนี้ หากมีผู้โดยสารที่มีความพิการประสงค์จะเดินทางพร้อมสัตว์ช่วยเหลือสายการบินสามารถขอให้ผู้โดยสารจัดเตรียมแบบฟอร์มการขนส่งทางอากาศสำหรับสัตว์ช่วยเหลือตามที่กระทรวงคมนาคมสหรัฐอเมริกากำหนด โดยกรอกข้อมูลที่เป็นปัจจุบันให้ครบถ้วนภายใน ๔๘ ชั่วโมงก่อนเวลาเดินทาง อย่างไรก็ตาม ผู้โดยสารควรตรวจสอบเว็บไซต์ของสายการบินแต่ละแห่งเพื่อศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเดินทางร่วมกับสัตว์ช่วยเหลือ

๒.๘ การฝึกอบรมพนักงานสายการบินและผู้รับจ้าง

การฝึกอบรมถือเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งของข้อกำหนดดังกล่าว โดยสายการบินที่ให้บริการเครื่องบินที่มีที่นั่งตั้งแต่ ๑๙ ที่นั่งขึ้นไปต้องฝึกอบรมพนักงานทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ผู้โดยสารให้มีความชำนาญในการปฏิบัติงาน และสายการบินต้องรับรองว่าผู้รับจ้างที่มีหน้าที่ให้บริการแก่ผู้โดยสารได้รับการฝึกอบรมเช่นเดียวกัน

สำหรับพนักงานที่มีหน้าที่ช่วยเหลือในการขึ้นและลงจากเครื่องบินต้องได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับอุปกรณ์ที่ใช้ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของผู้โดยสารที่มีความพิการ^๑

^๑Paralyzed Veterans of America. “The Air Carrier Access Act” . สืบค้นเมื่อวันที่ ๑๕ มิถุนายน ๒๕๖๘, จาก <https://pva.org/research-resources/disability-rights-advocacy/air-carrier-access-act/>



๓. บทสรุป

รัฐบัญญัติการเข้าถึงสายการบินของสหรัฐอเมริกา (Air Carrier Access Act: ACAA) กำหนดให้สายการบินต้องดูแลและให้บริการแก่ผู้โดยสารที่มีความพิการอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ และต้องจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารที่มีความพิการอย่างเหมาะสม ตั้งแต่ก่อนขึ้นเครื่องจนกระทั่งผู้โดยสารลงจากเครื่อง โดยคำนึงถึงรายละเอียดปลีกย่อยต่าง ๆ ที่จะช่วยสนับสนุนการเดินทางของผู้พิการ เพื่อให้สามารถเดินทางได้อย่างปลอดภัยและได้รับการอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม เช่น การให้บริการห้องน้ำเครื่องบิน การจัดเก็บอุปกรณ์ช่วยเหลือ รวมไปถึงการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในสายการบินที่ต้องใส่ใจดูแลผู้โดยสารที่มีความพิการในทุกขั้นตอน
