บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

คู่มือมาตรฐานการบริการสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ (Manual on Access to Air Transport by Persons with Disabilities)

จัดทำโดย

คณะทำงานจัดทำร่างระเบียบการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการสำหรับบุคลลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ

คู่มือมาตรฐานการบริการสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ

จัดทำโดย

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

ร่วมกับ

วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล

อนุมัติโดย

นายนิตินัย ศิริสมรรถการ

กรรมการผู้อำนวยการใหญ่

1 ตุลาคม 2564

คำนำ

เพื่อให้การให้บริการสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษเป็นไปตามกฎหมายภายในประเทศ และข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยฉบับที่ 7 ว่าด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการสำหรับคนโดยสารและสมาชิกลูกเรือในสนามบินที่ให้บริการสาธารณะ พ.ศ.2559 ในข้อ 4(23) ซึ่งผู้ได้รับใบรับรองการดำเนินงานสนามบินสาธารณะซึ่งเป็นสนามบินอนุญาตที่ให้บริการระหว่างประเทศต้องจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก บริการ และบุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรมในการช่วยเหลือบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ ตลอดจนการบำรุงรักษาสิ่งอำนวยความสะดวกนั้นตามหลักเกณฑ์และวิธีการตามกฎหมายว่าด้วยส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนพิการ และกฎหมายว่าด้วยควบคุมอาคาร สายงานมาตรฐานท่าอากาศยานและการบิน โดยสายงานมาตรฐานท่าอากาศยานและการบิน และคณะทำงานจัดทำระเบียบสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ ได้จัดทำระเบียบ ทอท. ว่าด้วย การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ พ.ศ.2564 และคู่มือมาตรฐานการบริการสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ โดยให้สอดคล้องกับกฎหมายของรัฐ และมาตรฐานสากล รวมถึงการสนับสนุนจาก วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล ในการพัฒนาคู่มือมาตรฐานฯ ให้มีความสมบูรณ์และตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สายงานมาตรฐานท่าอากาศยานและการบิน และคณะทำงานฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือมาตรฐานฯ ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้องและเป็นแนวทางให้ท่าอากาศยานในความรับผิดชอบของ ทอท. นำไปใช้ในการให้บริการสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษด้วยความมั่นใจ และได้รับบริการและอำนวยความสะดวกได้อย่างเหมาะสม นำไปสู่การเข้าถึงการเดินทางทางอากาศได้อย่างเท่าเทียมกัน

เรืออากาศเอก
(ธรรมาวุธ นนทรีย์)
รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่
สายงานมาตรฐานท่าอากาศยานและการบิน
1 ตุลาคม 2564

บทนำ

คู่มือมาตรฐานการบริการสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานผู้ให้บริการในการเดินทางทางอากาศ นำไปใช้สำหรับอ้างอิงในการบริการสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษที่เข้ามารับบริการในสนามบิน และสามารถดำเนินการให้บริการตามกฎหมายภายในประเทศ และมาตรฐานการบินพลเรือนระหว่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คู่มือมาตรฐานฯ ฉบับนี้อ้างอิงจากกฎหมาย และมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษที่เกี่ยวข้องทั้งมาตรฐานในประเทศและมาตรฐานสากล ตั้งแต่การเตรียมความพร้อมของหน่วยงานผู้ให้บริการ ตลอดจนหลักการในการบริการแก่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษอย่างเหมาะสมของผู้ดำเนินการเดินอากาศ ผู้ดำเนินการสนามบิน และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับให้บริการบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ อีกทั้งในภาคผนวกของคู่มือมาตรฐานฯ ซึ่งประกอบด้วยโครงร่างสื่อแนะนำการใช้บริการสนามบินสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษของผู้ดำเนินการสนามบินเพื่อใช้เป็นมาตรฐาน หรือใช้เป็นแนวทาง (Platform) ในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ถึงการบริการของสนามบินที่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้

คณะทำงานฯ คาดหวังที่จะเป็นส่วนสนับสนุนให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ เพื่อให้สนามบินสามารถจัดการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และตรงตามความต้องการของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษอย่างให้เกียรติ และเสมอภาค

นาวาอากาศตรี

(สมชนก เทียมเทียบรัตน์)

ผู้ช่วยกรรมการผู้อำนวยการใหญ่สายงานมาตรฐานท่าอากาศยานและการบิน/

หัวหน้าคณะทำงานจัดทำระเบียบสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการ

สำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ

กันยายน 2564

กิตติกรรมประกาศ

คู่มือมาตรฐานการบริการสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์ เนื่องจากได้รับการสนับสนุนและคำแนะนำจากผู้มีความรู้และประสบการณ์ ในการนี้จึงขอขอบคุณ ฝ่ายวิศวกรรมโครงการ ฝ่ายแผนพัฒนาท่าอากาศยาน ฝ่ายบริการลูกค้า ฝ่าย/ส่วนท่าอากาศยาน ฝ่ายสนามบินและอาคาร ฝ่าย/ส่วนบำรุงรักษา ฝ่าย/ส่วนมาตรฐานท่าอากาศยานและอาชีวอนามัย ฝ่ายไฟฟ้าและเครื่องกล ฝ่าย/ศูนย์บริหารการขนส่งของแต่ละท่าอากาศยาน สายงานมาตรฐานของ ทอท. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ตลอดจนการตรวจแก้ไขรายละเอียดของคู่มือจนมีความสมบูรณ์

ขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญจากวิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล ที่ช่วยให้ข้อเสนอแนะ ปรับปรุงและพัฒนาคู่มือมาตรฐานฯ ตลอดจนการจัดทำหลักสูตรการให้บริการสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ เพื่อให้บุคลากรภายในท่าอากาศยานในความรับผิดชอบของ ทอท.ทั้ง 6 แห่ง มีความรู้ความสามารถในการให้บริการสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ

ขอขอบคุณคณะทำงานจัดทำระเบียบสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ ที่มีความตั้งใจและเสียสละเวลาในการจัดทำคู่มือฯ ตรวจแก้ไข และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์จนคู่มือฯ เสร็จสมบูรณ์ลุล่วงไปด้วยดี

คณะทำงานจัดทำระเบียบสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานท่าอากาศยานในความรับผิดชอบของ ทอท.ทั้ง 6 แห่ง ในการนำไปใช้เป็นแนวทางการให้บริการบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพอย่างเป็นแนวทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร

นาวาอากาศตรี

(สมชนก เทียมเทียบรัตน์)

ผู้ช่วยกรรมการผู้อำนวยการใหญ่สายงานมาตรฐานท่าอากาศยานและการบิน/

หัวหน้าคณะทำงานจัดทำระเบียบสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการ

สำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ

กันยายน 2564

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
Airports of Thailand Public Company Limited

คำสั่งบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
ที่ 14 /2564

เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานจัดทำระเบียบสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ

เพื่อให้การจัดทำร่างระเบียบสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ ภายในสนามบินที่อยู่ในความรับผิดชอบของ ทอท. เป็นไปตามกฎหมาย ข้อกำหนดของรัฐ และสอดคล้องกับมาตรฐานสากล จึงให้ดำเนินการดังนี้

1. ยกเลิกคำสั่ง ทอท. ที่ 959/2563 ลงวันที่ 20 เมษายน 2563 เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานจัดทำระเบียบสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ

2. แต่งตั้งคณะทำงานจัดทำระเบียบสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ โดยมีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. <u>องค์ประกอบ</u>

1.1	ชญม.	หัวหน้าคณะทำงาน
1.2	ผอก.ฝมก. หรือผู้แทน	ผู้ทำงาน
1.3	ผอก.ฝวค. หรือผู้แทน	ผู้ทำงาน
1.4	ผอก.ฝผพ. หรือผู้แทน	ผู้ทำงาน
1.5	ผอก.ฝบก.ทสภ. หรือผู้แทน	ผู้ทำงาน
1.6	ผอก.ฝทอ.ทสภ. หรือผู้แทน	ผู้ทำงาน
1.7	ผอก.ฝสอ.ทสภ. หรือผู้แทน	ผู้ทำงาน
1.8	ผอก.ฝมอ.ทสภ. หรือผู้แทน	ผู้ทำงาน
1.9	ผอก.ฝฟค.ทสภ. หรือผู้แทน	ผู้ทำงาน
1.10	ผอก.ฝขส.ทสภ. หรือผู้แทน	ผู้ทำงาน
1.11	ผอก.ฝทอ.ทดม. หรือผู้แทน	ผู้ทำงาน
1.12	ผอก.ฝสอ.ทดม. หรือผู้แทน	ผู้ทำงาน
1.13	ผอก.ฝมอ.ทดม. หรือผู้แทน	ผู้ทำงาน
1.14	ผอก.ฝฟค.ทดม. หรือผู้แทน	ผู้ทำงาน
1.15	ผอก.ศขส.ทดม. หรือผู้แทน	ผู้ทำงาน
1.16	ผอก.ฝทอ.ทภก. หรือผู้แทน	ผู้ทำงาน
1.17	ผอก.ฝบร.ทภก. หรือผู้แทน	ผู้ทำงาน
1.18	ผอก.ฝมอ.ทภก. หรือผู้แทน	ผู้ทำงาน
1.19	ผอก.ฝปก.ทชม. หรือผู้แทน	ผู้ทำงาน
1.20	ผอก.ฝบร.ทชม. หรือผู้แทน	ผู้ทำงาน
1.21	ผอก.สมอ.ทชม. หรือผู้แทน	ผู้ทำงาน
1.22	ผอก.สทอ.ทหญ. หรือผู้แทน	ผู้ทำงาน
1.23	ผอก.สบร.ทหญ. หรือผู้แทน	ผู้ทำงาน

1.24

1.24 ผอก.สมอ.ทหญ. หรือผู้แทน	ผู้ทำงาน
1.25 ผอก.สทอ.ทชร. หรือผู้แทน	ผู้ทำงาน
1.26 ผอก.สบร.ทชร. หรือผู้แทน	ผู้ทำงาน
1.27 ผอก.สมอ.ทชร. หรือผู้แทน	ผู้ทำงาน
1.28 ผอก.สมบ.ฝมก. หรือผู้แทน	ผู้ทำงาน
1.29 ผอก.สวก.ฝมก.	ผู้ทำงานและเลขานุการ
1.30 นายชัยพล ปานมงคล	ผู้ทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ

2. <u>อำนาจหน้าที่</u>

2.1 พิจารณาจัดทำร่างระเบียบ และคู่มือมาตรฐานที่เกี่ยวข้องการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ เป็นไปตามกฎหมาย ข้อกำหนดของรัฐ และสอดคล้องกับมาตรฐานสากล

2.2 ประสานงานหน่วยงานกำกับดูแลภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ให้งานบรรลุวัตถุประสงค์

2.3 ให้มีการทบทวน แก้ไข ปรับปรุงคู่มือมาตรฐานอย่างต่อเนื่องเป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการให้บริการแก่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ

2.4 แต่งตั้งคณะทำงานย่อยเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องได้ตามความเหมาะสม

2.5 รายงานความก้าวหน้าการดำเนินการให้ กอญ.ทราบเป็นระยะ

3. ส่วนงาน ทอท.ให้ความร่วมมือและให้การสนับสนุนตามที่คณะทำงานฯ ร้องขอ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 8 มกราคม พ.ศ.2564

(นายนิตินัย ศิริสมรรถการ)
กอญ.

สารบัญ

คำนิยามศัพท์ 1

คู่มือมาตรฐานการบริการสำหรับบุคคลที่ ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ 2

1 หัวข้อทั่วไป 3

1.1 วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ ฯ 3

1.2 ผู้ใช้คู่มือ ฯ 3

1.3 การเข้าถึงการเดินทางทางอากาศ 3

1.4 การปรึกษากับองค์กรที่เป็นตัวแทนของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ 4

1.5 การบริการอย่างต่อเนื่อง (Seamless Service) 4

1.6 การรับขนบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษยกเว้นเหตุผลด้านความปลอดภัย 4

1.7 การไม่เรียกเก็บค่าใช้จ่ายสำหรับการช่วยเหลือ 4

1.8 เป้าหมายระดับการให้บริการ 4

1.9 การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ 5

2 การฝึกอบรม 6

2.1 หลักการทั่วไป 6

2.2 ผู้ที่ควรเข้าร่วมการฝึกอบรม 6

2.3 ขอบเขตและเนื้อหาของโปรแกรมการฝึกอบรม 6

2.4 การฝึกอบรมขั้นต้น (Initial Training) 8

2.5 การฝึกอบรมทบทวน (Refresher Training) 9

3 การเตรียมการเดินทาง 10

3.1 การให้ข้อมูลด้านการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก 10

3.2 การให้ความช่วยเหลือด้านการจองบัตรโดยสาร 11

3.3 การแจ้งล่วงหน้า 12

3.4 การแสดงตัวตน 12

3.5 การเดินทางพร้อมผู้ช่วยเหลือ 13

3.6 การจองที่นั่งในกรณีทั่วไป 13

3.7 การจองที่นั่งสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีที่เดินทางพร้อมกับสัตว์เลี้ยงช่วยเหลือ 14

3.8 การส่งข้อมูลยืนยันการจอง 14

4 การเดินทางมาถึงสนามบิน และกระบวนการภายในสนามบิน (Moving Through an Airport) 15

4.1 การบริการอย่างทันท่วงที 15
4.2 การใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก 15
4.3 จุดบริการให้ข้อมูลในการเดินทาง 15
4.4 การบริการเช็คอิน 15
4.5 การจัดให้มีรถเข็นบริการ 16
4.6 ความช่วยเหลือด้านกระเป๋าสัมภาระ 16
4.7 การจัดที่นั่งสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ 16
4.8 การปล่อยบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษอยู่ตามลำพัง 16
4.9 การทบทวนกระบวนการต่าง ๆ 16

5 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสนามบิน 17

5.1 การให้คำปรึกษาในช่วงขั้นตอนการออกแบบ 17
5.2 เส้นทางและทางเดินที่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเข้าถึงได้ 17
5.3 ระบบนำทาง (Wayfinding) และป้ายสัญลักษณ์ (Signage) 18
5.4 ตู้ Kiosk อัตโนมัติ (Automated Kiosks) 18
5.5 ระบบการสื่อสารที่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษเข้าถึงได้ 18
5.6 การประกาศสาธารณะ (Public Announcements) 19
5.7 จอแสดงข้อมูลเที่ยวบินทั้งเที่ยวบินขาเข้า และขาออก 19
5.8 ที่นั่งพักรอ 19
5.9 พื้นที่ปลดทุกข์สำหรับสัตว์เลี้ยงช่วยเหลือบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ 20
5.10 การบำรุงรักษาอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก 21

6 การตรวจสอบด้านการรักษาความปลอดภัยและการตรวจผ่านแดน (Security Screening and Border Checks) 22

6.1 การเสมอภาคของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ 22
6.2 ทางเลือกของวิธีการตรวจสอบด้านการรักษาความปลอดภัย 22
6.3 การอนุญาตให้ผู้ดูแลบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษเข้าพื้นที่ 22

7 การขึ้นและลงอากาศยาน (Boarding and Disembarking an Aircraft) 23

7.1 การให้ความช่วยเหลือในการขึ้นและลงอากาศยาน 23
7.2 อุปกรณ์ยกและทางลาดสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษขึ้นลงอากาศยาน (Lifts and Ramps) 24
7.3 การเคลื่อนย้ายอุปกรณ์ช่วยเหลือด้านการเคลื่อนไหว (Mobility Aids) 24

8 การต่อเที่ยวบิน และการเดินทางออกจากสนามบิน (Connections and Leaving an Airport) .. 25
8.1 การสูญหาย การล่าช้า หรือการเสียหายของอุปกรณ์ช่วยเหลือด้านการเคลื่อนไหว 25
8.2 การรับกระเป๋าสัมภาระของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ 25
9 การบริการขนส่งภาคพื้น (Ground Transportation) 26
9.1 การบริการขนส่งภาคพื้นที่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเข้าถึงได้.....26
9.2 ข้อมูลและการสำรองการบริการขนส่งภาคพื้นที่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเข้าถึงได้.....26
9.3 การบริการขนส่งภาคพื้นภายในอาคารสนามบินที่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเข้าถึงได้.....26
9.4 การไม่เก็บค่าบริการเพิ่มเติม 26
9.5 การบริการขนส่งภาคพื้นไปยังลานจอดอากาศยานที่มีระยะทางไกลที่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเข้าถึงได้.....27
9.6 การบริการขนส่งระหว่างสนามบินที่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเข้าถึงได้ 27
9.7 ป้ายให้ข้อมูล 27
9.8 ยานพาหนะที่ให้เช่า หรือการบริการเสมอภาคที่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเข้าถึงได้.....27
10 ข้อร้องเรียน (Complaints) 28
10.1 การจัดการข้อร้องเรียน 28
11 การกำกับดูแล และการบังคับใช้ (Monitoring and Enforcement of Compliance) 29
11.1 หน้าที่ของหน่วยงานกำกับดูแล 29
ภาคผนวก ก. องค์ความรู้ที่ ทอท. ควรรับรู้และทราบในเรื่องมาตรฐานของผู้ดำเนินการเดินอากาศที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ รวมทั้งเสนอให้มีการบูรณาการร่วมกัน..... 31
1 การบริการบนอากาศยานของผู้ดำเนินการเดินอากาศ 31
1.1 การขนส่งอุปกรณ์ช่วยเหลือด้านการเคลื่อนไหว และอุปกรณ์ช่วยเหลืออื่น ๆ.....31
1.2 ป้ายให้ข้อมูลบนอากาศยาน 32
1.3 การจัดสรรที่นั่ง 32
1.4 สัตว์เลี้ยงช่วยเหลือบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ.....32
1.5 การสื่อสารเพื่อให้ข้อมูลความปลอดภัย (Safety Briefings) และข้อมูลการใช้งานอุปกรณ์ 34
1.6 รถเข็นวีลแชร์ที่ใช้บนอากาศยาน (On-Board Wheelchair) 35
1.7 การรับกระเป๋าสัมภาระ.....35

1.8 การสอบถามเป็นระยะ 35
1.9 การเคลื่อนย้ายของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษบนอากาศยาน 35
1.10 การบริการที่ไม่จำเป็นต้องจัดให้บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ.....35
2 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกบนอากาศยาน 36
2.1 สิ่งอำนวยความสะดวกบนอากาศยานที่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเข้าถึงได้ 36
2.2 ห้องน้ำที่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเข้าถึงได้ 37
2.3 พื้นที่การจัดเก็บอุปกรณ์ช่วยเหลือด้านการเคลื่อนไหว 39
ภาคผนวก ข. โครงร่างสื่อแนะนำการใช้บริการสนามบินสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ (สำหรับผู้ดำเนินการสนามบิน) 40
1. วัตถุประสงค์.....40
2. การนำโครงร่างสื่อแนะนำการใช้บริการสนามบินสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษมาใช้ 41
3. การทำให้บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเข้าถึง สื่อแนะนำการใช้บริการสนามบินสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษได้.....42
4. แบบฟอร์มสื่อแนะนำการใช้บริการสนามบินสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษได้สำหรับสนามบิน 43
5. บรรณานุกรม 61

คำนิยามศัพท์

1. “สนามบิน” หมายความว่า สนามบินสาธารณะที่อยู่ในความรับผิดชอบของ ทอท.
2. “บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ” หมายความว่า บุคคลใด ๆ ซึ่งความสามารถในการเคลื่อนไหวลดลง เนื่องจากขาดสมรรถภาพทางกายเกี่ยวกับประสาทรับความรู้สึกหรือการเคลื่อนไหวความบกพร่องทางจิตประสาท อายุ ความเจ็บป่วย หรือสาเหตุของการช่วยเหลือตนเองไม่ได้อย่างอื่นและต้องการการดูแลเป็นพิเศษ
3. “อุปกรณ์” หมายความว่า เครื่องช่วยอำนวยความสะดวกซึ่งเคลื่อนที่หรือเคลื่อนย้ายได้เพื่อให้เข้าถึงและใช้ประโยชน์ในอาคารและสถานที่
4. “สิ่งอำนวยความสะดวก” หมายความว่า อุปกรณ์หรือเครื่องมือสำหรับใช้ในการช่วยเหลือบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ ทั้งภายในและภายนอกอาคาร โดยสร้างติดตั้ง หรือดัดแปลงให้เป็นส่วนหนึ่งของอาคารและสถานที่นั้น
5. “บริการ” หมายความว่า การปฏิบัติ การดูแล การให้ความช่วยเหลือ หรือการให้ความสะดวกเพื่อให้บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้
6. “เจ้าหน้าที่และลูกจ้าง” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง และลูกจ้างชั่วคราวของหน่วยงาน
7. “สัตว์เลี้ยงช่วยเหลือ (Service Animals)” หมายความว่า สัตว์เลี้ยง ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นสุนัข หรือสัตว์เลี้ยงอื่น ๆ ที่ได้ระบุไว้ในข้อบังคับของประเทศนั้น ๆ ซึ่งได้รับการฝึกและรับรองจากหน่วยงานผู้ออกใบอนุญาต โดยสัตว์เลี้ยงต้องสามารถช่วยเหลือและสนับสนุนทางร่างกาย หรือ/และให้ความช่วยเหลือทางอารมณ์แก่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ ทั้งนี้ ต้องอยู่ภายใต้การดูแลของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ
8. “ผู้ดำเนินการเดินอากาศ” หมายความว่า ผู้ประกอบธุรกิจการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์ทั้งภายในประเทศหรือระหว่างประเทศ ไม่ว่าด้วยตนเองหรือบุคคลอื่น หรือโดยการเช่าอากาศยานหรือการดำเนินการรูปแบบอื่นใด
9. “คู่มือมาตรฐาน” หมายความว่า เอกสารที่กำหนดขึ้นเพื่อให้ผู้อำนวยการท่าอากาศยานใช้เป็นมาตรฐานและแนวทางในการดำเนินการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ

คู่มือมาตรฐานการบริการสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ

1 หัวข้อทั่วไป

1.1 วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ ฯ

คู่มือมาตรฐานการบริการสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานผู้ให้บริการในการเดินทางทางอากาศ มีคู่มือไว้ใช้สำหรับอ้างอิงในการบริการสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษที่เข้ามารับบริการในสนามบิน ทั้งนี้เพื่อให้หน่วยงานสามารถดำเนินการให้บริการได้ตามกฎหมายภายในประเทศ และมาตรฐานการบินพลเรือนระหว่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเนื้อหาของคู่มือฉบับนี้ครอบคลุมถึงกฎหมาย และมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ ตั้งแต่การเตรียมความพร้อมของหน่วยงานผู้ให้บริการ ตลอดจนหลักการในการบริการแก่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษอย่างเหมาะสม

1.2 ผู้ใช้คู่มือ ฯ

ผู้ใช้คู่มือมาตรฐานการบริการสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษฉบับนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของผู้ดำเนินการสนามบิน เจ้าหน้าที่ของผู้ดำเนินการเดินอากาศ หน่วยงานผู้ให้บริการภาคพื้น หน่วยงานภาครัฐ และรวมถึงลูกจ้างที่ให้บริการการช่วยเหลือในการเดินทาง

1.3 การเข้าถึงการเดินทางทางอากาศ

1.3.1 ขั้นตอนทั้งหมดของกระบวนการเดินทางทางอากาศ ประกอบไปด้วย กระบวนด้านการจองและสำรองที่นั่ง ด้านการเช็คอิน ด้านการตรวจคนเข้าเมืองและศุลกากร ด้านการตรวจผ่านการรักษาความปลอดภัย ด้านการต่อเครื่อง ด้านการขึ้นและลงจากอากาศยาน ด้านการเดินทางขาออก และขาเข้า ควรจะมีการปรับเปลี่ยนให้ตรงตามลักษณะของความต้องการจำเป็นของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ เพื่ออำนวยความสะดวกในขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางทางอากาศ โดยปฏิบัติอย่างให้ความเคารพ และให้เกียรติ

1.3.2 ในบางกรณีที่ผู้ดำเนินการเดินอากาศว่าจ้างหรือมอบหมายให้อีกหน่วยงานมีหน้าที่ในการดูแลในการขนส่งผู้โดยสาร ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรมั่นใจว่า การบริการนั้นจัดให้กับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ เช่นเดียวกับในกรณีที่ผู้ดำเนินการเดินอากาศเป็นผู้ดำเนินการเอง โดยอาจใช้เกณฑ์ของกฎกระทรวง กำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่งเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556 กระทรวงคมนาคม ในการให้หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายจะต้องมีบุคลากรซึ่งผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของคนพิการแต่ละประเภทอย่างน้อยหนึ่งคนเพื่อให้บริการคนพิการ

1.4 การปรึกษากับองค์กรที่เป็นตัวแทนของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ

ผู้ดำเนินการสนามบิน และผู้ดำเนินการเดินอากาศควรปรึกษาหารือกับองค์กรที่เป็นตัวแทนของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ เมื่อมีการพัฒนาด้านการบริการและโปรแกรมการฝึกอบรม และเมื่อมีการออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเข้าถึงการเดินทางทางอากาศได้อย่างเท่าเทียมกัน ผู้ดำเนินการสนามบิน และผู้ดำเนินการเดินอากาศควรพิจารณาร่วมกับองค์กรที่เป็นตัวแทนของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ ในการประเมินการให้บริการ โปรแกรมฝึกอบรม สิ่งอำนวยความสะดวก และอุปกรณ์ต่าง ๆ

1.5 การบริการอย่างต่อเนื่อง (Seamless Service)

1.5.1 การบริการที่จัดให้กับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ ควรบริการที่เป็นมืออาชีพและมีความต่อเนื่อง นั้นคือต้องไม่มีการทอดทิ้งหรือไม่ให้การช่วยเหลือแก่บุคคลเหล่านั้น โดยอาจใช้แนวทางการส่งต่อหรือสอบถามไปยังหน่วยให้บริการที่มีบุคลากรผ่านหลักสูตรการให้บริการบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ

1.5.2 การบริการอย่างต่อเนื่องเป็นแนวคิดที่รวมความสะดวกสบาย ความปลอดภัย และการไม่มีอุปสรรคของการเดินทาง โดยการจัดเตรียมการช่วยเหลือที่ปรับให้เข้ากับความต้องการจำเป็นของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ

1.6 การรับขนบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษยกเว้นเหตุผลด้านความปลอดภัย

ผู้ดำเนินการเดินอากาศไม่ควรปฏิเสธการขนส่งบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ ยกเว้นมีเหตุผลด้านความปลอดภัย (มีเอกสารอ้างอิง)

1.7 การไม่เรียกเก็บค่าใช้จ่ายสำหรับการช่วยเหลือ

การให้ความช่วยเหลือเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษนั้น ควรมีการจัดหาให้โดยที่บุคคลเหล่านั้นไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย (มีข้อกฎหมาย)

1.8 เป้าหมายระดับการให้บริการ

คู่มือนี้นำเสนอเป้าหมายระดับการให้บริการขั้นต่ำที่ผู้ให้บริการควรทำให้ได้ และมีการกระตุ้นให้มีระดับการให้บริการเกินเป้าหมายหากเป็นไปได้

ระดับเป้าหมายการให้บริการที่แนะนำควรมีการกำหนดไว้สำหรับการช่วยเหลือในแต่ละเรื่อง ซึ่งควรมีข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้ดำเนินการสนามบินและผู้ดำเนินการเดินอากาศ รวมถึงผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมด โดยปรึกษาองค์กรที่เป็นตัวแทนของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษเพื่อพัฒนาเป้าหมายระดับการให้บริการ

1.9 การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ

กฎระเบียบในบางประเทศได้มอบความรับผิดชอบสำหรับการบริการที่สนามบินให้กับผู้ดำเนินการสนามบิน ขณะเดียวกันอาจมอบหมายให้กับผู้ดำเนินการเดินอากาศ ดังนั้นผู้ดำเนินการสนามบินและผู้ดำเนินการเดินอากาศควรอ่านเนื้อหาในคู่มือนี้เพื่อใช้เป็นข้อมูลอ้างอิง

2 การฝึกอบรม

2.1 หลักการทั่วไป

การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางทางอากาศเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับการให้บริการที่มีคุณภาพแก่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ ซึ่งการฝึกอบรมควรให้ความสำคัญแก่ทัศนคติ ความรู้ และทักษะ รวมทั้งสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และข้อจำกัดขององค์กรที่มีผลต่อบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษในด้านการเดินทางทางอากาศ การฝึกอบรมควรเตรียมความพร้อมแก่เจ้าหน้าที่เพื่อให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษในลักษณะที่ให้เกียรติ มีเจตคติที่ดี และเป็นการบริการตามความต้องการจำเป็นอย่างสมเหตุสมผล

2.2 ผู้ที่ควรเข้าร่วมการฝึกอบรม

การฝึกอบรมควรจัดให้กับเจ้าหน้าที่ของผู้ดำเนินการสนามบิน ผู้ดำเนินการเดินอากาศ หน่วยงานผู้ให้บริการภาคพื้น หน่วยงานภาครัฐ ลูกจ้างที่ให้บริการการช่วยเหลือในการเดินทางและรวมถึงหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่บริการการช่วยเหลือในการเดินทางแก่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษด้วย

2.3 ขอบเขตและเนื้อหาของโปรแกรมการฝึกอบรม

2.3.1 องค์กรตัวแทนของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ ควรให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเนื้อหาและหัวข้อของโปรแกรมการอบรม ผู้ดำเนินการสนามบินและผู้ดำเนินการเดินอากาศควรมีส่วนร่วมในการประเมินเนื้อหาของโปรแกรมการฝึกอบรม รวมถึงสถานที่ที่หน่วยงานจัดในการฝึกอบรมด้วย

2.3.2 การฝึกอบรมควรรวมไปถึงความเข้าใจความหลากหลายของแต่ละประเภทความพิการตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 ซึ่งจะช่วยให้เจ้าหน้าที่มีความตระหนักและมีความสามารถในการช่วยเหลือบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษได้อย่างเหมาะสม

2.3.3 การฝึกอบรมควรครอบคลุมในเรื่อง ดังต่อไปนี้

ก. บุคคลที่มีความพิการทางการเห็น ได้แก่ (1) ตาบอด (2) ตาเห็นเลือนราง

ข. บุคคลที่มีความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ได้แก่ (1) หูหนวก (2) หูตึง และ (3) ความพิการทางการสื่อความหมาย

ค. บุคคลที่มีความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย ได้แก่ (1) ความพิการทางการเคลื่อนไหว (2) ความพิการทางร่างกาย

ง. บุคคลที่มีความพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม

จ. บุคคลที่มีความพิการทางสติปัญญา

ฉ. บุคคลที่มีความพิการทางการเรียนรู้

ช. บุคคลที่มีความพิการทางออทิสติก

ซ. ผู้สูงอายุ

ฌ. บุคคลที่จำเป็นต้องมีผู้ช่วยเหลือ และหน้าที่ของผู้ช่วยเหลือ

ญ. บุคคลที่เดินทางพร้อมสัตว์เลี้ยงช่วยเหลือ (Service Animal) และความต้องการของสัตว์เลี้ยง

ฎ. ทักษะการให้บริการ และให้ความช่วยเหลือ

ฏ. การใช้เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก

ฐ. สิทธิ กฎหมาย นโยบายที่เกี่ยวข้อง

2.3.4 เจ้าหน้าที่และลูกจ้างที่ให้บริการแก่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษควรได้รับการฝึกอบรมในเรื่องกฎ ระเบียบและแนวทางปฏิบัติของผู้ดำเนินการสนามบินและผู้ดำเนินการเดินอากาศ ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ รวมถึงกฎหมาย และมาตรฐานภายในประเทศ และระดับสากล

2.3.5 เนื้อหาและหัวข้อของการฝึกอบรมควรเหมาะสมและสัมพันธ์กับหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการฝึกอบรม

2.3.6 ตัวแทนการจองตั๋วการเดินทางทางอากาศ (Booking Agents) ควรได้รับการฝึกอบรมในเรื่องการบันทึกข้อมูลความต้องการที่จำเป็นของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ

2.3.7 การฝึกอบรมควรจัดให้มีเรื่องของการสื่อสาร รวมถึงวิธีการในการสอบถามความช่วยเหลือจากบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ ยกตัวอย่างเช่น การแนะนำหรืออธิบายเส้นทางกับคนพิการทางการมองเห็น

2.3.8 เจ้าหน้าที่และลูกจ้างควรได้รับการฝึกอบรมในเรื่องวิธีการสื่อสารและการปฏิบัติต่อคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย และ/หรือคนพิการทางการมองเห็น เช่น การให้ข้อมูลด้วยรูปแบบหรือวิธีการที่เหมาะสม รวมถึงการรับข้อมูลจากบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษโดยผ่านอุปกรณ์ช่วยสื่อสารหรืออุปกรณ์อื่น ๆ

2.3.9 เจ้าหน้าที่และลูกจ้างควรจะได้รับการฝึกอบรมในเรื่องวิธีการสื่อสารโดยตรงกับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษได้ และในกรณีบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษไม่สามารถสื่อสารได้ ให้สื่อสารผ่านผู้ติดตาม ผู้ช่วยเหลือดูแล

2.3.10 เจ้าหน้าที่และลูกจ้างที่ช่วยเหลือบุคคลที่มีความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย ควรได้รับการฝึกอบรมในเรื่องการสอบถามถึงรูปแบบความช่วยเหลือที่เหมาะสมและตรงตามความต้องการ รวมถึงการนำข้อเสนอแนะจากบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษมาช่วย เพื่อให้แน่ใจว่าบุคคลเหล่านั้นได้รับความช่วยเหลืออย่างเหมาะสม

2.3.11 นอกเหนือจากการฝึกอบรมทั่วไปแล้ว ผู้ดำเนินการสนามบินและผู้ดำเนินการเดินอากาศควรมั่นใจว่า ได้ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่และลูกจ้างในเรื่องการจัดการกับอุปกรณ์ช่วยเหลือด้านการเคลื่อนไหว (Mobility aids) ที่หลากหลาย เพื่อให้เกิดความคุ้นเคยกับกระบวนการต่าง ๆ เช่น กระบวนการรักษาความปลอดภัย การเคลื่อนย้าย การเก็บรักษาอุปกรณ์ช่วยเหลือด้านการเคลื่อนไหวรวมถึงวิธีการถอดประกอบการเก็บ การประกอบชิ้นส่วน ภายใต้ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย หรือ ตามข้อกำหนดของวัตถุอันตราย

2.3.12 เจ้าหน้าที่และลูกจ้างที่ให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลที่มีความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกายควรจะได้รับการฝึกอบรมในการนำพาบุคคลเหล่านั้นพร้อมอุปกรณ์ช่วยเหลือด้านการเคลื่อนไหวผ่านประตู ทางเข้า และพื้นต่างระดับต่าง ๆ บันได ชานชาลา และ ลิฟต์

2.3.13 การฝึกอบรมควรจัดให้มีในเรื่องการเคลื่อนย้ายบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษจากอุปกรณ์ช่วยเหลือด้านการเคลื่อนไหวไปยังอุปกรณ์ช่วยเหลือด้านการเคลื่อนไหวของผู้ดำเนินการสนามบินหรือผู้ดำเนินการเดินอากาศ รวมถึงการเคลื่อนย้ายไปยังที่นั่งผู้โดยสาร

การฝึกอบรมควรรวมถึงวิธีการในการยกหรือเคลื่อนย้าย ซึ่งควรที่จะมีการถามถึงวิธีการเคลื่อนย้ายที่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษต้องการ และการเคลื่อนย้ายหรือยกนั้น ต้องคำนึงถึงการให้เกียรติ ความปลอดภัยและความสะดวกสบายกับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ และหลีกเลี่ยงที่ไม่ทำให้เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือเกิดบาดเจ็บ

2.3.14 การฝึกอบรมควรมีในเรื่องวิธีการใช้อุปกรณ์ช่วยเหลือต่าง ๆ แก่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ เพื่ออำนวยความสะดวกผู้โดยสารได้อย่างปลอดภัยและเหมาะสม รวมไปถึงวิธีการใช้อุปกรณ์ช่วยเหลือในกรณีที่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษขึ้นและลงจากอากาศยาน เพื่อให้เกิดความปลอดภัย

2.3.15 การฝึกอบรมของลูกเรือควรจัดให้มีในเรื่องความคุ้นเคย และความเข้าใจต่อบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ รวมถึงการเตรียมพร้อมกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในห้องโดยสาร และแนะนำถึงวิธีการใช้อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่จัดไว้ให้

2.3.16 โปรแกรมการฝึกอบรมต่าง ๆ และขั้นตอนปฏิบัติในกรณีฉุกเฉินควรคำนึงถึงข้อจำกัดในเรื่องการอพยพของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือในกรณีพิเศษ

2.4 การฝึกอบรมขั้นต้น (Initial Training)

2.4.1 ผู้ดำเนินการเดินอากาศและผู้ดำเนินการสนามบินควรมั่นใจได้ว่าเจ้าหน้าที่และลูกจ้างได้รับการฝึกอบรมในขั้นต้น ก่อนที่เริ่มปฏิบัติหน้าที่

2.4.2 เมื่อเจ้าหน้าที่ผ่านการฝึกอบรมในขั้นต้นและ เจ้าหน้าที่ควรได้รับการสนับสนุนให้อบรมในระดับทักษะเฉพาะด้าน (Advanced Skill) เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความชำนาญ มีความระมัดระวัง และมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญของการบริการในขั้นต้น

2.5 การฝึกอบรมทบทวน (Refresher Training)

2.5.1 ผู้ดำเนินการเดินอากาศและผู้ดำเนินการสนามบินควรจัดให้มีการทบทวนการฝึกอบรมเป็นระยะ ๆ หรือตามความเหมาะสม เช่น การฝึกอบรมทบทวนทุก ๆ 1 ปีหรือ 2 ปี และนำข้อเสนอแนะจากผู้โดยสารมาช่วยพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรฝึกอบรมให้ดียิ่งขึ้น

2.5.2 การฝึกอบรมประจำวัน (Routine ongoing Training) ควรจะมีข้อมูลเกี่ยวกับอุปกรณ์ช่วยเหลือแบบใหม่ ๆ นโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติที่เพิ่งประกาศบังคับใช้ รวมถึงปัญหาข้อขัดข้องต่าง ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อการอำนวยความสะดวกแก่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ต้องแนะนำ หรือนำไปปฏิบัติ

3 การเตรียมการเดินทาง

3.1 การให้ข้อมูลด้านการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก

3.1.1 ผู้ดำเนินการสนามบิน และผู้ดำเนินการเดินอากาศควรเผยแพร่ข้อมูลหรือสื่อแนะนำการใช้บริการสนามบินสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ โดยใช้รูปแบบและเทคโนโลยีที่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเข้าถึงได้ และเหมาะสมกับประเภทความพิการ เช่น การใช้สื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ ตัวอักษรขนาดใหญ่ และสื่อทางเสียง อย่างทันท่วงที และไม่มีการเก็บค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

รูปแบบของเว็บไซต์และการจองบัตรโดยสารทางอินเทอร์เน็ต ควรให้บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือในกรณีพิเศษ สามารถเข้าถึงได้ตามมาตรฐานสากล ซึ่งสามารถหาข้อมูลได้ที่ www.w3.org/standards/webdesign/accessibility

3.1.2 ผู้ดำเนินการเดินอากาศ ผู้ดำเนินการสนามบิน หน่วยงานผู้ให้บริการภาคพื้น และตัวแทนการจองตั๋วการเดินทางทางอากาศ (Booking Agents) ควรให้ข้อมูลแก่บุคคลที่ต้องการความช่วยแหลือในกรณีพิเศษในเรื่องการวางแผนการเดินทางให้ทราบถึงการบริการที่จัดไว้ให้ และวิธีการขอรับบริการ แม้ว่าข้อมูลนั้นจะไม่ได้ถูกร้องขอก็ตาม

3.1.3 ข้อมูลที่ควรเผยแพร่ต่อสาธารณะโดยผู้ดำเนินการสนามบินและผู้ดำเนินการเดินอากาศมีดังต่อไปนี้

ก. เวลาทำการ

ข. ตำแหน่งของที่จอดรถ

ค. ตำแหน่งของจุดจอดรถรับ-ส่ง

ง. หมายเลขโทรศัพท์สำหรับขอข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ

จ. การบริการรถเข็นวีลแชร์

ฉ. ตำแหน่งพื้นที่ปลดทุกข์สำหรับสัตว์เลี้ยงช่วยเหลือ (Service Animals)

ช. การเดินทางระหว่างอาคารผู้โดยสาร

ซ. ระบบการขนส่งภาคพื้น

ฌ. บัตรผ่านสำหรับผู้ดูแลบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษที่ไม่ได้เดินทางไปด้วย

ญ. กระบวนการรับข้อร้องเรียน

ฎ. การแจ้งล่วงหน้า

ฏ. เวลาเช็คอินและเวลาที่อากาศยานออกจากสนามบิน

ฐ. ข้อกำหนดเกี่ยวกับการขนส่งอุปกรณ์ช่วยเหลือด้านการเคลื่อนไหว เช่น ขนาด น้ำหนัก เป็นต้น

ฑ. การบริการอื่น ๆ ที่ผู้ดำเนินการสนามบินและผู้ดำเนินการเดินอากาศจัดไว้ให้ รวมถึงอุปกรณ์ที่ช่วยเหลือในการขึ้นเครื่อง (Boarding Equipment)

3.1.4 ผู้ดำเนินการเดินอากาศและผู้ดำเนินการสนามบินควรแน่ใจว่าได้เตรียมวิธีการสื่อสารกับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษที่มีข้อจำกัดด้านการได้ยิน หรือด้านการมองเห็น (Deaf or hard of hearing, or Blind or with low vision) รวมถึงการเผยแพร่ข้อมูลสาธารณะตามข้อ 3.1.1 ถึง 3.1.3 ด้วยวิธีการที่เหมาะสมแก่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษที่มีข้อจำกัดด้านการได้ยิน หรือด้านการมองเห็นด้วย

3.1.5 ผู้ดำเนินการเดินอากาศ ผู้ดำเนินการสนามบิน และตัวแทนการจองตั๋วการเดินทางทางอากาศ (Booking Agents) ควรเผยแพร่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ ผ่านสื่อตีพิมพ์ เว็บไซต์ และการโฆษณา

3.2 การให้ความช่วยเหลือด้านการจองบัตรโดยสาร

3.2.1 ตัวแทนการจองตั๋วการเดินทางทางอากาศ (Booking Agents) ผู้ประกอบการนำเที่ยว (Tour Operators) และเจ้าหน้าที่หรือลูกจ้างของผู้ดำเนินการเดินอากาศ ควรสอบถามดังนี้

- มีผู้โดยสารในกลุ่มที่เป็นบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือร่วมเดินทางด้วยหรือไม่

- การจองผ่านระบบออนไลน์ ควรมีช่องทางที่สามารถระบุถึงความต้องการของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษได้

- ในกรณีที่ไม่สามารถระบุความต้องการในข้างต้นได้ และจำเป็นต้องจองผ่านโทรศัพท์เท่านั้น ควรกำหนดเป็นหมายเลขโทรศัพท์ที่ไม่เสียค่าใช้จ่าย

3.2.2 เมื่อสำรองบัตรโดยสารแก่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษเสร็จสิ้นแล้ว และผู้ดำเนินการเดินอากาศทราบถึงความต้องการความช่วยเหลือแล้ว ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ และข้อจำกัดในการให้บริการ แม้ว่าข้อมูลนั้นจะไม่ได้ถูกร้องขอก็ตาม

3.2.3 ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับขนาดของอุปกรณ์ช่วยเหลือด้านการเคลื่อนไหวในช่วงระหว่างการจอง เพื่อให้มั่นใจได้ว่าสามารถขนส่งอุปกรณ์ช่วยเหลือด้านการเคลื่อนไหวได้ หรืออุปกรณ์ช่วยเหลือเหล่านั้นต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษ เช่น รถเข็นวีลแชร์ไฟฟ้าที่ต้องแยกแบตเตอรี่ออก ซึ่งผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องแจ้งให้ผู้โดยสารทราบถึงข้อจำกัดในการขนส่ง

3.2.4 ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงอากาศยานก่อนอากาศยานจะออกจากสนามบิน ส่งผลให้ผู้ดำเนินการเดินอากาศไม่สามารถขนส่งอุปกรณ์ช่วยเหลือด้านการเคลื่อนไหวได้นั้น ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรเสนอทางเลือกแก่ผู้โดยสาร ให้สามารถเปลี่ยนเวลาการเดินทางได้ หรือคืนเงินค่าโดยสารหากไม่มีทางเลือกอื่น

3.2.5 ตัวแทนการจองตั๋วการเดินทางทางอากาศ (Agents) และผู้ประกอบการนำเที่ยว (Tour Operators) ควรให้ข้อมูลแก่ผู้โดยสารถึงข้อจำกัดของผู้ดำเนินการเดินอากาศในเรื่องความรับผิดชอบต่ออุปกรณ์ช่วยเหลือด้านการเคลื่อนไหว หากเกิดกรณีเสียหาย เพื่อที่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถพิจารณาถึงการซื้อประกัน รวมถึงการให้ข้อมูลในเรื่องข้อกำหนดด้านความปลอดภัย ด้านความรักษาความปลอดภัย และด้านวัตถุอันตราย ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการขนส่งของอุปกรณ์ช่วยเหลือด้านการเคลื่อนไหว

3.3 การแจ้งล่วงหน้า

3.3.1 ผู้ดำเนินการเดินอากาศและตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารควรสอบถามข้อมูลที่ได้รับจากบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษเกี่ยวกับประเภทความพิการ และความช่วยเหลือที่ต้องการอื่น ๆ และแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทราบ เช่น ผู้ให้บริการภาคพื้น เป็นต้น

3.3.2 ผู้ดำเนินการเดินอากาศและผู้ดำเนินการสนามบินควรที่จะมั่นใจได้ว่าได้จัดเตรียมการบริการสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษตามที่ร้องขอ หากบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษได้แจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 48 ชั่วโมงก่อนการเดินทาง

3.3.3 ผู้ดำเนินการเดินอากาศและผู้ดำเนินการสนามบินควรจัดให้มีการอำนวยความสะดวกอย่างสมเหตุสมผลเพื่อสนองความต้องการของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษที่ไม่ได้มีการแจ้งล่วงหน้า 48 ชั่วโมง และไม่ควรถูกปฏิเสธการเดินทาง หากบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษไม่ได้มีการแจ้งล่วงหน้า

ยกตัวอย่าง สายการบินบางสายการบินได้มีการกำหนดจำนวนรถเข็นวีลแชร์ของผู้โดยสารที่สามารถขนส่งได้ หากผู้โดยสารได้ทำการจองและได้แจ้งความประสงค์ในการขนส่งรถเข็นวีลแชร์ของตนเองล่วงหน้า 48 ชั่วโมงก่อนการเดินทาง ผู้โดยสารควรได้รับการบริการนั้น ตามข้อ 3.3.2 และหากผู้โดยสารไม่ได้แจ้งความประสงค์ในการขนส่งรถเข็นวีลแชร์ของตนเองล่วงหน้า 48 ชั่วโมงก่อนการเดินทาง ผู้โดยสารควรได้รับการบริการเช่นกันถ้าสามารถทำได้ หากทำไม่ได้ ควรมีกระบวนการอื่นช่วยเหลือ เช่น การเปลี่ยนเที่ยวบิน เป็นต้น ตามข้อ 3.3.3 โดยผู้โดยสารไม่ควรถูกปฏิเสธการเดินทาง

3.4 การแสดงตัวตน

3.4.1 บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ ไม่จำเป็นต้องแสดงตัวตน หากบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษไม่ต้องการขอรับการบริการ อย่างไรก็ตามหากบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษร้องขอการบริการ หรือหากเป็นในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษจะต้องแสดงตัวตนต่อผู้ดำเนินการเดินอากาศและผู้ดำเนินการสนามบิน

3.4.2 ผู้ดำเนินการเดินอากาศ และผู้ดำเนินการสนามบินควรประชาสัมพันธ์บริการที่จัดให้แก่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ และสิทธิประโยชน์ในการแจ้งล่วงหน้าความต้องการของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ

3.5 การเดินทางพร้อมผู้ช่วยเหลือ

3.5.1 ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรยอมรับการประเมินตนเองของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษว่าสามารถเดินทางได้ด้วยตนเองและช่วยเหลือตนเองได้หรือไม่ อย่างไรก็ตามในกรณีที่มีเหตุผลด้านความปลอดภัย ผู้ดำเนินการเดินอากาศอาจตัดสินใจว่าบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษนั้นต้องเดินทางพร้อมผู้ช่วยเหลือ (เช่น ในกรณีที่ไม่มีวิธีการสื่อสารหรือรูปแบบทางเลือกอื่น ๆ เพื่อให้บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษเกิดความเข้าใจและสามารถตอบสนองต่อการให้ข้อมูลด้านความปลอดภัย หรือการอพยพในกรณีฉุกเฉินได้)

3.5.2 ผู้ดำเนินการเดินอากาศไม่จำเป็นต้องให้ความช่วยเหลือส่วนบุคคล เช่น ความช่วยเหลือในการใช้ห้องน้ำหรือการรับประทานอาหาร หากบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือในกรณีพิเศษต้องการความช่วยเหลือดังกล่าว จำเป็นต้องมีผู้ช่วยเหลือเดินทางไปด้วย อย่างไรก็ตามหากบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือในกรณีพิเศษสามารถเดินทางด้วยตัวเองได้ ไม่ต้องมีผู้ช่วยเหลือเดินทางไปด้วย ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรยอมรับการตัดสินใจนั้น

3.5.3 การพิจารณาถึงการให้ส่วนลดบัตรโดยสารหรือที่นั่งฟรีแก่ผู้ช่วยเหลือ

3.5.4 ผู้ช่วยเหลือที่เดินทางไปกับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ ควรได้รับการจัดที่นั่งติดกับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ

3.6 การจองที่นั่งในกรณีทั่วไป

3.6.1 ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรจัดให้มีที่นั่งที่จัดไว้เฉพาะสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษโดยสำรองที่นั่งเฉพาะไว้จนกระทั่งใกล้เวลาที่ออกของอากาศยาน และควรเป็นที่นั่งสุดท้ายที่จะจัดให้แก่ผู้โดยสารทั่วไป หากมีความจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงที่นั่งเพื่อให้บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษมีที่นั่งที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการ ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรยกเว้นค่าจองแก่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ

3.6.1.1 ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรจัดให้มีทางเลือกสำรองสำหรับที่นั่งของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษเพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้โดยสาร

3.6.2 เมื่อบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ ได้ระบุประเภทของความพิการแล้ว ก่อนที่ผู้ดำเนินการเดินอากาศจะเลือกที่นั่งให้กับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ ควรแจ้งให้ทราบถึงความเหมาะสมของที่นั่งที่ได้จัดไว้ให้ เช่น ที่พักแขนที่พับได้ พื้นที่ที่วางขา ความใกล้กับห้องน้ำ ที่นั่งของผู้ช่วยเหลือที่อยู่ติดกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับข้อกำหนดด้านความปลอดภัย

3.7 การจองที่นั่งสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีที่เดินทางพร้อมกับสัตว์เลี้ยงช่วยเหลือ

3.7.1 เมื่อบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษที่เดินทางพร้อมกับสัตว์เลี้ยงช่วยเหลือ ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรจัดที่นั่งที่มีพื้นที่ที่กว้างเพียงพอเพื่อให้สัตว์เลี้ยงช่วยเหลือสามารถอยู่ใกล้กับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษได้ ทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับข้อกำหนดด้านความปลอดภัย

3.7.2 ผู้ดำเนินการเดินอากาศไม่ควรคิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมสำหรับสัตว์เลี้ยงช่วยเหลือ

3.7.3 ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรมีการสื่อสารกับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษล่วงหน้า เพื่อสอบถามความช่วยเหลือในเรื่องพื้นที่ที่เพียงพอสำหรับสัตว์เลี้ยงช่วยเหลือเพื่อให้สามารถอยู่ได้อย่างปลอดภัยและสะดวกสบาย

3.8 การส่งข้อมูลยืนยันการจอง

3.8.1 หากเป็นไปได้ ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรระบุในข้อมูลการจองของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ ถึงการบริการที่เกี่ยวข้องที่ได้จัดไว้ให้แก่ผู้โดยสาร

3.8.2 ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรที่แน่ใจได้ว่าคำร้องขอเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ได้ถูกส่งต่อไปยังลูกเรือ ตัวแทนเจ้าหน้าที่บริการภาคพื้น และหน่วยงานอื่น ๆ เช่น ด้านความช่วยเหลือด้านอุปกรณ์ช่วยเหลือด้านการเคลื่อนไหว ด้านข้อมูลทางการแพทย์ เป็นต้น รวมทั้งบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษควรได้รับการแจ้งว่าได้ส่งข้อมูลไปยังหน่วยงานที่จำเป็นต้องทราบถึงข้อมูลเพื่อจัดให้มีการบริการที่ตรงตามความต้องการเรียบร้อยแล้ว

3.8.3 เมื่อผู้ดำเนินการเดินอากาศ ผู้แทนจำหน่ายบัตรโดยสาร หรือผู้ประกอบการนำเที่ยวได้รับการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการความช่วยเหลือของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษแล้ว ควรส่งข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการอย่างรวดเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นไป

4 การเดินทางมาถึงสนามบิน และกระบวนการภายในสนามบิน (Moving Through an Airport)

4.1 การบริการอย่างทันท่วงที

ผู้ดำเนินการเดินอากาศ และผู้ดำเนินการสนามบินควรที่จะมั่นใจว่า ได้จัดให้มีการบริการแก่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษอย่างทันท่วงที เพื่อให้ผู้โดยสารสามารถเดินทางได้ตามที่ได้จองไว้

4.2 การใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ดำเนินการเดินอากาศและผู้ดำเนินการสนามบินควรจัดให้มีความช่วยเหลือแก่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษในเรื่องการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในสนามบิน เช่น การนำพาบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษไปห้องน้ำ การบริการด้านการใช้ตู้ Kiosk ตู้ TTRS เป็นต้น

4.3 จุดบริการให้ข้อมูลในการเดินทาง

จุดบริการให้ข้อมูลในการเดินทางควรให้บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเข้าถึงได้ ยกตัวอย่างเช่น บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษที่ใช้รถเข็น หรือเป็นคนพิการทางการมองเห็น คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย เป็นต้น เจ้าหน้าที่ที่อยู่ประจำจุดบริการให้ข้อมูลในการเดินทางควรได้รับการอบรมในเรื่องการให้บริการแก่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ เพื่อให้สามารถบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความเข้าใจ

4.4 การบริการเช็คอิน

4.4.1 ผู้ดำเนินการเดินอากาศและผู้ดำเนินการสนามบินควรที่จะมั่นใจได้ว่าบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ เครื่องเช็คอินอัตโนมัติ หรือตู้ Kiosk ได้ตามหลักการออกแบบเพื่อคนทุกคน (Universal Design) หากไม่สามารถเข้าถึงได้ จะต้องมีการบริการอื่นที่สามารถทดแทนได้

4.4.2 ผู้ดำเนินการเดินอากาศและผู้ดำเนินการสนามบินควรจัดให้มีการบริการแก่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษบริเวณจุดเคาน์เตอร์เช็คอิน โดยเจ้าหน้าที่ที่จุดเช็คอินควรได้รับการอบรมเพื่อให้สามารถบริการให้ตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ เช่น การจัดที่นั่งที่เหมาะสมกับบุคคลที่ต้องการรความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ

4.5 การจัดให้มีรถเข็นบริการ

ผู้ดำเนินการเดินอากาศและผู้ดำเนินการสนามบินควรจัดให้มีการบริการรถเข็น หรือเมื่อได้รับการร้องขอที่สนามบินให้แก่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ เพื่อที่จะมั่นใจได้ว่าการขนส่งบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษเป็นไปอย่างราบรื่นและต่อเนื่อง (Seamless) ตั้งแต่การมาถึงสนามบินจนกระทั่งเดินทางออกจากสนามบิน รวมถึงให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการรถเข็น และการแจ้งล่วงหน้าเพื่อการขอรับบริการรถเข็นจากผู้ดำเนินการเดินอากาศและผู้ดำเนินการสนามบิน บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถใช้รถเข็นของตนเองได้จนกระทั่งถึงประตูขึ้นอากาศยานและได้รับรถเข็นของตนเองทันที บริเวณประตูทางลงของอากาศยาน

4.6 ความช่วยเหลือด้านกระเป๋าสัมภาระ

ผู้ดำเนินการเดินอากาศและผู้ดำเนินการสนามบินควรจัดให้มีความช่วยเหลือด้านกระเป๋าสัมภาระแก่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษเมื่อมีการร้องขอระหว่างการเช็คอิน การตรวจค้น พิธีการศุลกากร พิธีการตรวจคนเข้าเมือง และการขึ้นอากาศยาน

4.7 การจัดที่นั่งสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ

ผู้ดำเนินการเดินอากาศหรือผู้ดำเนินการสนามบินควรจัดให้มีที่นั่งสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษบริเวณพื้นที่ให้บริการที่มีการรอเป็นเวลานาน หรือมีแถวยาว รวมถึงบริเวณเคาน์เตอร์จำหน่ายบัตรโดยสาร เคาน์เตอร์เช็คอิน จุดตรวจค้น พื้นที่ศุลกากร และพื้นที่รับกระเป๋า โดยที่นั่งที่จัดให้ไม่ควรกีดขวางเส้นทางการอพยพ

4.8 การปล่อยบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษอยู่ตามลำพัง

เมื่อบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษที่นั่งรถเข็นไม่สามารถเคลื่อนที่ได้เอง จำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือในการขึ้นหรือลงจากอากาศยาน เจ้าหน้าที่ของผู้ดำเนินการเดินอากาศหรือผู้ดำเนินการสนามบินควรมีการสื่อสารกับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษอย่างสม่ำเสมอ เช่น ทุก ๆ 30 นาที เพื่อแจ้งข้อมูลต่าง ๆ และสอบถามความต้องการของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ

4.9 การทบทวนกระบวนการต่าง ๆ

ผู้ดำเนินการเดินอากาศและผู้ดำเนินการสนามบินควรมั่นใจได้ว่าได้มีการทบทวนกระบวนการให้บริการแก่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการปรับปรุงแก้ไขในกระบวนการบริการต่าง ๆ รวมถึงการนำแนวทาง วิธีการปฏิบัติ หรือเทคโนโลยีใหม่มาใช้เพื่อพัฒนากระบวนการบริการ การรับฟังข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะจากบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถช่วยในการพัฒนาการบริการเช่นเดียวกัน

5 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสนามบิน

5.1 การให้คำปรึกษาในช่วงขั้นตอนการออกแบบ

ผู้ดำเนินการสนามบินควรที่จะมั่นใจว่าตั้งแต่ระยะแรกของการวางแผน และการก่อสร้างใหม่หรือปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกในสนามบิน เป็นไปตามกฎหมาย และคู่มือมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ ผู้ดำเนินการสนามบินควรขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญในเรื่องการออกแบบเพื่อคนทุกคน (Universal Design) และอาจอ้างอิงจากคู่มือขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) เช่น Airport Planning Manual (Doc9184), Part 1, Master Planning และสภาสมาคมท่าอากาศยานระหว่างประเทศ (ACI) เพื่อใช้เป็นแนวทางของข้อกำหนดในการสร้าง และวางแผน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้

5.2 เส้นทางและทางเดินที่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเข้าถึงได้

5.2.1 ทางเดินผู้โดยสาร รวมถึงทางข้ามมายังอาคารผู้โดยสารควรให้บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเข้าถึงได้

5.2.2 เส้นทางการเดินทางไปขึ้นและลงจากอากาศยานควรให้บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเข้าถึงได้

5.2.3 พื้นที่ทั้งหมดภายในอาคารผู้โดยสารที่เปิดเป็นพื้นที่สาธารณะ รวมไปถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ควรออกแบบให้บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเข้าถึงได้ และใช้งานได้อย่างสะดวกสบาย เช่น

ก. ห้องน้ำ

ข. ร้านอาหาร

ค. ร้านค้า

ง. ห้องพักผู้โดยสารชั้นธุรกิจ (Business Lounges)

จ. อุปกรณ์สื่อสาร

ฉ. จุดบริการข้อมูลในการเดินทาง และเคาน์เตอร์เช็คอิน

ช. พื้นที่จอดรถรับ-ส่ง

ซ. เส้นทางเดินภายนอก เช่น พื้นที่บริเวณจุดจอดรถ

5.2.4 ผู้ดำเนินการสนามบินควรที่จะมั่นใจได้ว่าเส้นทางที่จัดไว้สำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ ควรได้รับการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ หากพบอุปสรรคหรือสิ่งกีดขวางควรนำออกจากเส้นทาง

5.2.5 ระบบการขนส่งภายในอาคารผู้โดยสาร และระหว่างอาคารผู้โดยสาร เช่น ทางลาดเลื่อน หรือรถไฟฟ้าขนส่งผู้โดยสารอัตโนมัติ APM หรือ Automated People Mover ควรเป็นไปตามกฎหมายในประเทศ คู่มือมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ หรือมาตรฐานสากล

5.3 ระบบนำทาง (Wayfinding) และป้ายสัญลักษณ์ (Signage)

ผู้ดำเนินการสนามบินจัดให้มีระบบนำทาง (Wayfinding) และป้ายสัญลักษณ์ (Signage) รวมถึงการบำรุงรักษา ให้เป็นไปตามคู่มือระบบป้ายสัญลักษณ์ในอาคารท่าอากาศยาน

5.4 ตู้ Kiosk อัตโนมัติ (Automated Kiosks)

ผู้ดำเนินการเดินอากาศและผู้ดำเนินการสนามบินควรที่จะมั่นใจได้ว่าบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ตู้ Kiosk อัตโนมัติได้ และมีการติดตั้งป้ายสัญลักษณ์ด้วย โดยตู้ Kiosk อัตโนมัติหมายถึงตู้ที่ให้บริการในเรื่องที่เกี่ยวกับการเดินทางทั้งหมด เช่น การเช็คอินอัตโนมัติ การตรวจสอบตัวตนของผู้โดยสารด้วยภาพ การเลือกที่นั่ง การออกบัตรโดยสาร (Boarding Pass) ป้ายติดกระเป๋าเดินทาง (Baggage Tags) รวมถึงตู้อัตโนมัติที่บริการข้อมูลของอาคารผู้โดยาร หากบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษไม่สามารถเข้าถึง ตู้ Kiosk อัตโนมัติ ควรจัดให้มีการบริการทดแทนให้แก่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ

5.5 ระบบการสื่อสารที่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษเข้าถึงได้

5.5.1 ระบบแสดงข้อมูลเที่ยวบินทั้งหมดหรือบางส่วนควรติดตั้งอยู่ในระดับสายตา (1.5 เมตร สูงจากพื้น +/- 25 มิลลิเมตร)

5.5.2 ผู้ดำเนินการสนามบินควรที่จะมั่นใจได้ว่าระบบสื่อสารที่ใช้สำหรับสาธารณะ เช่น บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถใช้งานโทรศัพท์สาธารณะ อินเตอร์เน็ต และจุดชาร์จแบตเตอรี่โทรศัพท์เคลื่อนที่ ตามที่จัดไว้ให้

5.5.3 ผู้ดำเนินการสนามบินควรที่จะมั่นใจได้ว่าบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเข้าถึงและใช้งานโทรศัพท์สาธารณะที่อยู่บริเวณนอกเขตหวงห้าม (Landside) และในเขตหวงห้าม (Airside) ได้ด้วยตนเอง เช่น พื้นที่ห้องโถงผู้โดยสารขาเข้าและขาออก พื้นที่บริเวณประตูขึ้นอากาศยาน และพื้นที่บริเวณจุดรับกระเป๋า ยกตัวอย่างเช่น บุคคลที่มีความพิการด้านการได้ยินหรือสื่อความหมายสามารถใช้โทรศัพท์แบบแป้นพิมพ์ (Telephone Typewriter Devices (TTYs)) หรือมีอุปกรณ์สื่อสารอื่น ที่สามารถทำงานร่วมกันกับอุปกรณ์ช่วยฟัง (Hearing Aids) หรือหากไม่มีอุปกรณ์ช่วยฟัง การจัดให้มีปุ่มปรับระดับเสียงและมีจอแสดงภาพ สามารถนำมาทดแทนได้ เช่น ตู้ TTRS เป็นต้น เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ

5.5.4 ระบบโทรคมนาคม (Telecommunications System) ที่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษเข้าถึงได้ ควรจัดให้มีป้ายสัญลักษณ์สากลที่ชัดเจน หรือจัดให้มีป้ายสัญลักษณ์สำหรับโทรศัพท์แบบแป้นพิมพ์ (TTYs) หรือตู้ TTRS

5.6 การประกาศสาธารณะ (Public Announcements)

ผู้ดำเนินการเดินอากาศและผู้ดำเนินการสนามบินควรที่จะมั่นใจได้ว่าการประกาศสาธารณะในเรื่องความล่าช้า การเปลี่ยนแปลงตารางการบิน การเปลี่ยนแปลงประตูขึ้นอากาศยาน สายพานรับกระเป๋าสัมภาระ ควรจัดให้มีการประกาศทั้งเสียงและภาพที่ชัดเจน

5.7 จอแสดงข้อมูลเที่ยวบินทั้งเที่ยวบินขาเข้า และขาออก

5.7.1 ผู้ดำเนินการสนามบินควรติดตั้งจอแสดงข้อมูลเที่ยวบินในระดับสายตา (1.5 เมตร สูงจากพื้น +/- 25 มิลลิเมตร) ในทุกพื้นที่ที่มีการติดตั้งจอ ส่วนจอแสดงข้อมูลเที่ยวบินที่ติดตั้งเหนือระดับสายตาควรติดตั้งเพื่อให้บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษรวมถึงคนพิการที่นั่งรถเข็นด้วยสามารถมองเห็นได้ง่าย จอแสดงข้อมูลเที่ยวบินควรที่จะมองเห็นได้จากบริเวณที่นั่งพักรอของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ และการติดตั้งจอควรหลีกเลี่ยงไม่ให้จอสะท้อนแสง

5.7.2 ข้อมูลที่แสดงอยู่บนจอแสดงข้อมูลเที่ยวบินควรใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย สามารถอ่านได้ง่ายและหลีกเลี่ยงการใช้อักษรย่อ

5.7.3 จอแสดงข้อมูลเที่ยวบินหรือป้ายอิเล็กทรอนิกส์ ควรใช้สีที่ตัดกัน เช่น ตัวอักษรสีอ่อนบนพื้นสีเข้ม ไม่ควรใช้ตัวอักษรสีแดงบนพื้นหลังสีดำ หลีกเลี่ยงการใช้ตัวอักษรเลื่อน อักษรกระพริบ หรืออักษรแบบ Dot Matrix

5.7.4 การแสดงข้อมูลเที่ยวบินต้องเป็นไปตามข้อกำหนดสำนักงานการบินพลเรือน ฉบับ 7 ว่าด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการสำหรับคนโดยสารและสมาชิกลูกเรือในสนามบินที่ให้บริการสาธารณะ

5.8 ที่นั่งพักรอ

5.8.1 ผู้ดำเนินการสนามบินควรจัดให้มีที่นั่งสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษระหว่างเส้นทางเดินเป็นระยะ ๆ เช่น ในทางเดินที่มีระยะทางยาวหรือบริเวณพื้นที่รอขึ้นอากาศยาน (Boarding Areas) และที่นั่งพักรอจะต้องไม่กีดขวางเส้นทางการอพยพ

5.8.2 ผู้ดำเนินการสนามบินควรจัดให้มีที่นั่งสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษในบริเวณพื้นที่บริการที่อาจมีการรอเป็นเวลานาน หรือมีแถวยาว เช่น บริเวณจุดเช็คอิน บริเวณจุดตรวจค้น บริเวณศุลกากร และบริเวณจุดรับกระเป๋า

5.8.3 การจัดให้มีที่นั่งพักรอสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษบริเวณประตูขึ้นอากาศยานและพื้นที่ห้องโถงผู้โดยสารขาออก ต้องอยู่ในระยะที่สามารถรับข้อมูลจากจอแสดงข้อมูลเที่ยวบิน และเสียงการประกาศได้ ควรมีป้ายสัญลักษณ์สากลติดตั้งไว้ด้วย รวมถึงจัดให้มีหลังคาบังแดดหากมีที่นั่งพักคอยนอกอาคาร อย่างไรก็ตามผู้ดำเนินการเดินอากาศและผู้ดำเนินการสนามบินไม่ควรบังคับให้บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษอยู่บริเวณที่นั่งพักคอยที่จัดไว้ให้ก็ได้

5.8.4 เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการเดินอากาศและเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการสนามบินควรให้ข้อมูลเกี่ยวกับเที่ยวบิน รวมถึงสอบถามความต้องการของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับบุคคลที่มีความพิการทางการมองเห็นที่ไม่สามารถได้รับข้อมูลจากจอแสดงข้อมูลเที่ยวบิน

5.9 พื้นที่ปลดทุกข์สำหรับสัตว์เลี้ยงช่วยเหลือบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ

5.9.1 ผู้ดำเนินการสนามบินควรที่จะมั่นใจได้ว่าได้จัดพื้นที่ปลดทุกข์สำหรับสัตว์เลี้ยงช่วยเหลือบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษไว้ ไม่ว่าจะกำหนดเป็นพื้นที่เฉพาะหรือไม่ ผู้ดำเนินการเดินอากาศและผู้ดำเนินการสนามบินต้องแจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทราบถึงตำแหน่งของพื้นที่ปลดทุกข์ที่จัดไว้ให้ รวมถึงการอำนวยความสะดวกผู้โดยสารมายังพื้นที่ปลดทุกข์ โดยบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเข้าถึงพื้นที่ปลดทุกข์ได้

5.9.2 บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษที่เดินทางพร้อมกับสัตว์เลี้ยงช่วยเหลือควรจะต้องมีทางเดินที่สามารถเข้าถึงได้ไปยังพื้นที่ปลดทุกข์ที่อยู่ในพื้นที่ควบคุม (Secured areas) หากไม่สามารถทำได้ ควรจัดพื้นที่ปลดทุกข์ที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายจากพื้นที่ควบคุมโดยสะดวกและใช้เวลาน้อยที่สุด

หมายเหตุ : สัตว์เลี้ยงช่วยเหลืออาจมีความชอบแตกต่างกันเกี่ยวกับพื้นผิวของพื้นที่ปลดทุกข์ โดยทั่วไปจะนิยมใช้กรวดทรายหรือหญ้าบนพื้นที่ปลดทุกข์ อย่างไรก็ตามสัตว์เลี้ยงช่วยเหลืออาจปลดทุกข์บนพื้นผิวที่แข็ง เช่น คอนกรีต เพราะฉะนั้นหากเป็นไปได้ ควรจัดให้มีพื้นผิวมากกว่า 1 แบบในพื้นที่ปลดทุกข์ที่จัดเตรียมไว้ให้

5.9.3 ข้อควรพิจารณาเกี่ยวกับพื้นที่ปลดทุกข์ฯ ควรมีลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

ก. มีรั้วล้อมรอบ และพื้นที่ปลดทุกข์ควรอยู่ห่างจากพื้นที่ที่มีผู้โดยสารหนาแน่น

ข. มีถุงพลาสติกและถังขยะสำหรับเก็บและทิ้งสิ่งปฏิกูล

ค. มีระบบน้ำสำหรับการทำความสะอาด

ง. มีป้ายเตือนผู้ใช้บริการทำความสะอาดหลังสัตว์เลี้ยงช่วยเหลือขับถ่ายด้วย

5.10 การบำรุงรักษาอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ดำเนินการเดินอากาศและผู้ดำเนินการสนามบิน ที่เป็นเจ้าของ เป็นผู้เช่า หรือเป็นผู้ดำเนินงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามบินควรที่จะมั่นใจได้ว่ามีการบำรุงรักษาอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ และผู้ดำเนินการสนามบินเป็นเจ้าของและเป็นผู้ดำเนินงานของอุปกรณ์ขึ้นลงอากาศยาน (Boarding Devices or Equipment) ควรมีการบำรุงรักษาอย่างสม่ำเสมอเช่นเดียวกัน

6 การตรวจสอบด้านการรักษาความปลอดภัยและการตรวจผ่านแดน (Security Screening and Border Checks)

6.1 การเสมอภาคของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ

6.1.1 ด่านตรวจคนเข้าเมือง ศุลกากร และกระบวนการตรวจสอบด้านการรักษาความปลอดภัย ควรตอบสนองความต้องการของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ และเพื่อให้การอำนวยความสะดวกเป็นไปอย่างเสมอภาค และให้เกียรติ

6.1.2 กระบวนการตรวจสอบด้านการรักษาความปลอดภัยควรมีการสื่อสารในรูปแบบของภาพและเสียงเพื่อให้คำแนะนำแก่ผู้โดยสาร ดังนี้

ก. เมื่อเข้าสู่พื้นที่บริเวณจุดตรวจค้น

ข. คำแนะนำสำหรับการวางกระเป๋าถือขึ้นอากาศยาน (Cabin Baggage) และสัมภาระอื่น ๆ บนสายพานเครื่องเอ็กซ์เรย์ (X-Ray Machine Conveyor Belt)

ค. เมื่อเดินผ่านอุปกรณ์ตรวจด้านการรักษาความปลอดภัย

ง. เมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการด้านการรักษาความปลอดภัย และไปยังกระบวนการต่อไป

6.2 ทางเลือกของวิธีการตรวจสอบด้านการรักษาความปลอดภัย

เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยควรแจ้งให้บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษทราบว่าสามารถตรวจสอบได้โดยการตรวจด้านกายภาพ (Physical Search) แทนการตรวจโดยใช้เครื่องตรวจโลหะ ซึ่งการตรวจด้านกายภาพต้องทำในพื้นที่ปิดที่มีความเป็นส่วนตัว หรือเป็นห้องตรวจค้นเป็นเฉพาะบุคคล (Private Search)

6.3 การอนุญาตให้ผู้ดูแลบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษเข้าพื้นที่

ถ้ากฎระเบียบด้านการรักษาความปลอดภัยอนุญาต ผู้ดำเนินการสนามบินควรจัดให้กระบวนการในการออกบัตรผ่านชั่วคราวเพื่อให้ผู้ดูแลบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษเข้าพื้นที่และสามารถช่วยเหลือบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษได้ นอกเหนือจากผู้ดำเนินการเดินอากาศ หรือเจ้าหน้าที่ประจำอาคารผู้โดยสาร เพื่อเข้าไปในพื้นที่ควบคุมจนถึงประตูขึ้นอากาศยาน

7 การขึ้นและลงอากาศยาน (Boarding and Disembarking an Aircraft)

7.1 การให้ความช่วยเหลือในการขึ้นและลงอากาศยาน

7.1.1 เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการเดินอากาศและผู้ดำเนินการสนามบินควรจัดให้มีการฝึกอบรมในเรื่องการให้ความช่วยเหลือบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ ตั้งแต่การมาถึงสนามบินจนกระทั่งบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษนั่งบนอากาศยาน และในทางกลับกัน โดยใช้อุปกรณ์ช่วยเหลือที่เหมาะสม

7.1.2 การบริการในการให้ความช่วยเหลือในการขึ้นและลงอากาศยานที่จัดให้ควรมี ดังต่อไปนี้

ก. การให้ความช่วยเหลือบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษในการขึ้นอากาศยานและลงจากอากาศยาน

ข. การเคลื่อนย้ายบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษจากรถเข็นของตนเองไปยังรถเข็นหรืออุปกรณ์ช่วยเหลือด้านการเคลื่อนไหวที่ผู้ดำเนินการเดินอากาศและผู้ดำเนินการสนามบินได้จัดไว้ให้

ค. การเคลื่อนย้ายบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษจากรถเข็นไปยังที่นั่ง และในทิศทางกลับกัน

ง. การช่วยเหลือด้านการเก็บกระเป๋าและรับกระเป๋าสัมภาระที่ถือขึ้นอากาศยานคืน รวมถึงอุปกรณ์ช่วยเหลือด้านการเคลื่อนไหวของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษด้วย

จ. การนำพาบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษมายังพื้นที่จุดรับกระเป๋าสัมภาระ รวมถึงการช่วยเหลือในการผ่านขั้นตอนการตรวจคนเข้าเมือง และศุลกากร

ฉ. การช่วยเหลือในการรับกระเป๋า หากบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษไม่สามารถทำได้ด้วยตัวเอง

ช. การนำพาบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษไปยังพื้นที่สาธารณะ หากมีการร้องขอ รวมถึงการนำพาไปยังจุดต่อเที่ยวบิน (Connecting Flight)

7.1.3 บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษที่ได้แจ้งการขอรับความช่วยเหลือไว้ ควรได้ขึ้นอากาศยานก่อนผู้โดยสารทั่วไป และลงจากอากาศยานก่อนหรือหลังจากผู้โดยสารทั่วไป โดยถือว่าเป็นการให้เกียรติและลดความกังวลของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ รวมทั้งจะทำให้การทำงานของผู้ดำเนินการเดินอากาศมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การช่วยเหลือในการขึ้นและลงอากาศยานควรทำอย่างทันท่วงที

7.1.4 ผู้ดำเนินการเดินอากาศ ผู้ดำเนินการสนามบิน และผู้ให้บริการภาคพื้นควรทำงานร่วมกัน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษที่ใช้รถเข็นที่จัดไว้ให้ รวมถึงรถเข็นของตนเองสามารถเคลื่อนเข้าและออกจากประตูอากาศยาน อย่างไรก็ตามรถเข็นไฟฟ้าอาจไม่สามารถทำได้ ตัวอย่างเช่น บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษที่ใช้รถเข็นของตนเอง ซึ่งต้องมีการยกขึ้นและลงจากบันไดบริเวณประตูอากาศยาน อาจทำให้เกิดความเสี่ยงในการบาดเจ็บกับเจ้าหน้าที่ที่ให้ความช่วยเหลือได้

7.1.5 ผู้ดำเนินการเดินอากาศและผู้ดำเนินการสนามบินควรนำรถเข็น รวมถึงอุปกรณ์ช่วยเหลือด้านการเคลื่อนไหวอื่น ๆ คืนแก่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษให้เร็วที่สุด หากเป็นไปได้ควรนำคืนตรงบริเวณประตูของอากาศยาน เพื่อให้บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถใช้รถเข็นหรืออุปกรณ์ช่วยเหลือของตนเองได้ ยกเว้นในกรณีที่มีข้อจำกัดด้านกฎระเบียบด้านการรักษาความปลอดภัย หรือวัตถุอันตราย หรือหากบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษร้องขออย่างอื่น

7.1.6 ผู้ดำเนินการเดินอากาศและผู้ดำเนินการสนามบินควรสอบถามความต้องการของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ อยู่เป็นระยะ ๆ

7.2 อุปกรณ์ยกและทางลาดสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษขึ้นลงอากาศยาน (Lifts and Ramps)

7.2.1 ผู้ดำเนินการเดินอากาศและผู้ดำเนินการสนามบิน รวมถึงผู้ให้บริการภาคพื้นควรที่จะมั่นใจได้ว่าอุปกรณ์ช่วยเหลือขึ้นลงอากาศยาน (Boarding Equipment) สามารถช่วยบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษได้อย่างปลอดภัย และจัดให้มีที่สนามบิน และมั่นใจได้ว่าอุปกรณ์ดังกล่าวได้รับการบำรุงรักษาอย่างสม่ำเสมอ

7.2.2 ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรเลือกวิธีการอุ้มบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษขึ้นและลงจากอากาศยานเป็นทางเลือกสุดท้ายสำหรับการช่วยเหลือ หากไม่มีทางเลือกอื่นแล้ว จะต้องได้รับการยินยอมจากบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษก่อน และการเคลื่อนย้ายต้องทำอย่างปลอดภัย

7.3 การเคลื่อนย้ายอุปกรณ์ช่วยเหลือด้านการเคลื่อนไหว (Mobility Aids)

ผู้ดำเนินการเดินอากาศและผู้ดำเนินการสนามบินควรที่จะมั่นใจได้ว่าการขนส่งอุปกรณ์ช่วยเหลือด้านการเคลื่อนไหวจากบริเวณที่ขึ้นอากาศยานไปยังที่เก็บสัมภาระที่อากาศยานสามารถทำได้อย่างปลอดภัย และในทางกลับกัน โดยหลีกเลี่ยงการใช้เจ้าหน้าที่ในการยกรถเข็นไฟฟ้า และอุปกรณ์ช่วยเหลือด้านการเคลื่อนไหวขนาดใหญ่อื่น ๆ เพื่อลดความเสี่ยงต่อความเสียหายของอุปกรณ์ และการบาดเจ็บของเจ้าหน้าที่ที่ขนย้าย

8 การต่อเที่ยวบิน และการเดินทางออกจากสนามบิน (Connections and Leaving an Airport)

8.1 การสูญหาย การล่าช้า หรือการเสียหายของอุปกรณ์ช่วยเหลือด้านการเคลื่อนไหว

8.1.1 ในกรณีที่อุปกรณ์ช่วยเหลือด้านการเคลื่อนไหวเกิดการสูญหาย การเสียหาย การล่าช้าหรือไม่สามารถใช้งานได้ ส่งผลให้บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษไม่สามารถใช้งานอุปกรณ์ได้เมื่อถึงจุดหมาย ผู้ดำเนินการเดินอากาศและผู้ดำเนินการสนามบินควรจัดหาอุปกรณ์ช่วยเหลือด้านการเคลื่อนไหวทดแทนให้แก่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ

8.1.2 อุปกรณ์ช่วยเหลือด้านการเคลื่อนไหวทดแทนควรมีลักษณะที่ใกล้เคียงกับอุปกรณ์ช่วยเหลือฯและเป็นที่พอใจแก่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษมากที่สุด โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

8.1.3 ผู้ดำเนินการเดินอากาศและผู้ดำเนินการสนามบิน ควรมีข้อมูลเกี่ยวกับร้านขายอุปกรณ์ช่วยเหลือด้านการเคลื่อนไหวในบริเวณใกล้เคียงเพื่อสามารถจัดหาอุปกรณ์ช่วยเหลือด้านการเคลื่อนไหวได้อย่างทันท่วงทีในกรณีที่เกิดการสูญหาย การเสียหาย การล่าช้าหรือไม่สามารถใช้งานได้ เพื่อที่จะได้มั่นใจได้ว่าบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเดินทางต่อไปได้

8.1.4 หากอุปกรณ์ช่วยเหลือด้านการเคลื่อนไหวเกิดความเสียหายระหว่างการขนส่ง และสามารถซ่อมแซมได้อย่างเหมาะสมและรวดเร็ว ผู้ดำเนินการเดินอากาศสามารถจัดการซ่อมแซมได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย และส่งคืนให้แก่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษอย่างรวดเร็วที่สุด

8.1.5 หากอุปกรณ์ช่วยเหลือด้านการเคลื่อนไหวเกิดความเสียหายระหว่างการขนส่ง และไม่สามารถซ่อมแซมได้ หรืออุปกรณ์ช่วยเหลือด้านการเคลื่อนไหวเกิดสูญหายและไม่สามารถระบุตำแหน่งได้ ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรจ่ายเงินค่าชดเชยให้แก่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษตามสมควร และจัดหาอุปกรณ์ช่วยเหลือด้านการเคลื่อนไหวมาทดแทนโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

8.2 การรับกระเป๋าสัมภาระของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ

8.2.1 ผู้ดำเนินการสนามบินและผู้ดำเนินการเดินอากาศควรให้ความช่วยเหลือบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษในเรื่องการรับกระเป๋าสัมภาระ เมื่อมีการร้องขอ

9 การบริการขนส่งภาคพื้น (Ground Transportation)

9.1 การบริการขนส่งภาคพื้นที่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเข้าถึงได้

ผู้ดำเนินการเดินอากาศและผู้ดำเนินการสนามบินควรที่จะมั่นใจได้ว่าได้จัดให้มีการบริการภาคพื้น (Ground Handling Services) ที่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเข้าถึงได้ทั้งในพื้นที่นอกเขตหวงห้าม (Landside) พื้นที่อาคารผู้โดยสาร และพื้นที่เขตหวงห้าม (Airside) ในช่วงเวลาปฏิบัติการ และในช่วงเวลาที่มีการขยายเวลาปฏิบัติการ หากไม่สามารถจัดให้มีการบริการภาคพื้นได้ ผู้ดำเนินการเดินอากาศและผู้ดำเนินการสนามบินควรเสนอการบริการทางเลือกอื่นเพื่อให้บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเข้าถึงได้ และประชาสัมพันธ์การบริการที่เป็นทางเลือกอื่นให้ทราบอย่างทั่วถึง รวมถึงหากไม่มีการบริการภาคพื้น ผู้ดำเนินการเดินอากาศและผู้ดำเนินการสนามบินควรประชาสัมพันธ์ให้ทราบเช่นเดียวกัน

9.2 ข้อมูลและการสำรองการบริการขนส่งภาคพื้นที่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเข้าถึงได้

ผู้ดำเนินการเดินอากาศและผู้ดำเนินการสนามบิน หรือผู้ให้บริการภาคพื้น ควรให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษในการสำรองการบริการ เพื่อให้บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถระบุความต้องการเกี่ยวข้องกับการบริการขนส่งภาคพื้นได้ล่วงหน้าก่อนการเดินทาง โดยข้อมูลดังกล่าวควรให้บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเข้าถึงได้ด้วยตนเอง เช่น การจัดพิมพ์ด้วยอักษรขนาดใหญ่ หรือจัดให้มีอักษรเบรลล์ หรือผ่านรูปแบบของเสียง หรือเว็บไซต์ที่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเข้าถึงได้

9.3 การบริการขนส่งภาคพื้นภายในอาคารสนามบินที่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเข้าถึงได้

ผู้ดำเนินการเดินอากาศ ผู้ดำเนินการสนามบิน หรือผู้ให้บริการภาคพื้นควรจัดให้มียานพาหนะหรืออุปกรณ์สำหรับการขนส่งบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษภายในสนามบิน

9.4 การไม่เก็บค่าบริการเพิ่มเติม

บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษไม่ควรต้องจ่ายค่าบริการเพิ่มเติมในการบริการขนส่งภาคพื้น โดยรวมถึงการขนส่งสัตว์เลี้ยงช่วยเหลือฯ รถเข็น หรืออุปกรณ์ช่วยเหลืออื่น ๆ ของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ

9.5 การบริการขนส่งภาคพื้นไปยังลานจอดอากาศยานที่มีระยะทางไกลที่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเข้าถึงได้

ผู้ดำเนินการเดินอากาศ ผู้ดำเนินการสนามบิน หรือผู้ให้บริการภาคพื้นควรจัดให้มียานพาหนะสำหรับการขนส่งบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษระหว่างอาคารผู้โดยสาร ระหว่างอาคารผู้โดยสารและหลุมจอดอากาศยานระยะไกลที่ต้องเดินทางโดยรถบัส ซึ่งยานพาหนะควรถูกออกแบบและติดตั้งอุปกรณ์เพื่อให้การขนส่งบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษเป็นไปอย่างปลอดภัยและให้เกียรติ เจ้าหน้าที่ประจำยานพาหนะควรได้รับการอบรมในกระบวนการช่วยเหลือบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษในการขึ้นและลงอากาศยาน ซึ่งหากมีสัตว์เลี้ยงช่วยเหลือฯมาด้วย ควรได้รับอนุญาตให้ไปกับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษบนยานพาหนะเช่นเดียวกัน

9.6 การบริการขนส่งระหว่างสนามบินที่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเข้าถึงได้

ผู้ดำเนินการเดินอากาศหรือผู้ดำเนินการสนามบิน ควรจัดให้มีการบริการขนส่งระหว่างสนามบินที่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเข้าถึงได้ โดยมีค่าใช้จ่ายเหมือนกับผู้โดยสารทั่วไป หากมีสัตว์เลี้ยงช่วยเหลือฯมาด้วย ควรได้รับอนุญาตให้ไปกับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษบนยานพาหนะเช่นเดียวกัน ซึ่งยานพาหนะขนส่งระหว่างสนามบินควรมีขนาดที่สามารถขนส่งอุปกรณ์ช่วยเหลือด้านการเคลื่อนไหวได้

9.7 ป้ายให้ข้อมูล

ผู้ดำเนินการสนามบิน ควรจัดให้มีป้ายให้ข้อมูลที่เกี่ยวกับการบริการขนส่งภาคพื้น และเป็นไปตามคู่มือระบบป้ายสัญลักษณ์ในอาคารท่าอากาศยาน

9.8 ยานพาหนะที่ให้เช่า หรือการบริการเสมอภาคที่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเข้าถึงได้

ผู้ดำเนินการสนามบิน ควรเสนอให้บริษัทเช่ารถจัดให้มียานพาหนะซึ่งสามารถควบคุมได้ด้วยมือ เพื่อให้บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเช่าขับได้ โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมจากราคาเช่ายานพาหนะปกติ

10 ข้อร้องเรียน (Complaints)

10.1 การจัดการข้อร้องเรียน

ผู้ดำเนินการเดินอากาศและผู้ดำเนินการสนามบินควรปฏิบัติตาม ดังนี้

ก. จัดให้มีกระบวนการให้บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถร้องเรียนเกี่ยวกับระดับการบริการหรือคุณภาพการบริการได้

ข. จัดให้มีการอบรมเฉพาะด้านให้กับเจ้าหน้าที่ ทั้งเจ้าหน้าที่ให้บริการโดยตรง และเจ้าหน้าที่ให้บริการทางโทรศัพท์กับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาได้อย่างทันท่วงทีโดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

ค. จัดให้มีช่องทางในกระบวนการร้องเรียนที่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษที่ใช้เทคโนโลยีสามารถเข้าถึงได้ เช่น TTRS TTYs หรือเทคโนโลยีอื่น ๆ ที่สามารถทดแทนได้ รวมถึงเว็บไซต์ที่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเข้าถึงได้

ง. จัดให้มีวิธีการที่เหมาะสมเพื่อให้บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษยื่นข้อร้องเรียน ผู้ดำเนินการเดินอากาศและผู้ดำเนินการสนามบินควรยอมรับข้อร้องเรียนจากบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษทั้งแบบวาจาและตัวอักษร

จ. จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ถึงกระบวนการร้องเรียนที่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเข้าถึงได้

ฉ. หากผู้ดำเนินการเดินอากาศและผู้ดำเนินการสนามบินไม่สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนได้ รวมถึงกรณีบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษไม่พอใจกับการแก้ปัญหาที่ได้รับ ควรมีการแจ้งแก่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษถึงการยื่นข้อร้องเรียนถึงหน่วยงานของภาครัฐที่ดูแลในการจัดการข้อร้องเรียน

11 การกำกับดูแล และการบังคับใช้ (Monitoring and Enforcement of Compliance)

11.1 หน้าที่ของหน่วยงานกำกับดูแล

11.1.1 ทอท. ควรกำหนดหน่วยงานกำกับดูแล และตรวจสอบ (Internal Audit) เพื่อให้มั่นใจได้ว่า การบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรของ ทอท. เป็นไปตามมาตรฐาน หรือแนวทางที่ ทอท.กำหนด

11.1.2 ทอท. ควรจัดให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบแต่ละสนามบินในการกำกับดูแล และตรวจสอบด้านการอำนวยความสะดวก เพื่อให้มั่นใจได้ว่า การบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรภายในสนามบิน เป็นไปตามมาตรฐาน หรือแนวทางที่สนามบินกำหนด

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.องค์ความรู้ที่ ทอท. ควรรับรู้และทราบในเรื่องมาตรฐานของผู้ดำเนินการเดินอากาศที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ รวมทั้งเสนอให้มีการบูรณาการร่วมกัน

1 การบริการบนอากาศยานของผู้ดำเนินการเดินอากาศ

1.1 การขนส่งอุปกรณ์ช่วยเหลือด้านการเคลื่อนไหว และอุปกรณ์ช่วยเหลืออื่น ๆ

1.1.1 ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรอนุญาตให้ขนส่งอุปกรณ์ช่วยเหลือด้านการเคลื่อนไหว และอุปกรณ์ช่วยเหลืออื่น ๆ ของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษเพิ่มเติมได้ นอกเหนือจากกระเป๋าสัมภาระที่ถือขึ้นอากาศยานและกระเป๋าสัมภาระใต้ท้องอากาศยาน โดยไม่ควรเก็บค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

1.1.2 ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรอนุญาตให้รถเข็นที่สามารถพับเก็บได้ และอุปกรณ์ช่วยเหลืออื่น ๆ ขนาดเล็กเก็บในห้องโดยสาร (Passenger Cabin) บนอากาศยานได้ โดยควรได้สิทธิ์ในการนำอุปกรณ์ช่วยเหลือฯ ขึ้นก่อนกระเป๋าสัมภาระที่ถือขึ้นอากาศยานของผู้โดยสารทั่วไป

1.1.3 ถ้ารถเข็นของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษไม่สามารถเก็บได้ในห้องโดยสารบนอากาศยาน ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรเก็บอุปกรณ์ช่วยเหลือฯ ใต้ท้องอากาศยาน และคืนแก่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษทันทีเมื่อถึงที่หมาย

1.1.4 รถเข็นและอุปกรณ์ช่วยเหลือด้านการเคลื่อนไหวควรเป็นสิ่งสุดท้ายที่จะเก็บใต้ท้องอากาศยาน และเป็นสิ่งแรกที่นำออกมาจากใต้ท้องอากาศยาน

1.1.5 แบตเตอรี่ควรถูกถอดออกจากรถเข็นหรืออุปกรณ์ช่วยเหลืออื่น ๆ ที่ใช้แบตเตอรี่ และดำเนินการเก็บตามกฎ ระเบียบ มาตรฐานด้านความปลอดภัย

1.1.6 ถ้ามีความจำเป็นต้องแยกหรือถอดและต้องบรรจุหีบห่อของอุปกรณ์ช่วยเหลือฯ ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรแยกและประกอบชิ้นส่วนของอุปกรณ์ช่วยเหลือฯกลับอย่างรวดเร็วและคืนให้แก่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษเมื่อถึงที่หมาย โดยที่อุปกรณ์ช่วยเหลือฯ จะต้องคืนสภาพเดิมเหมือนที่ได้รับมา รวมถึงผู้ดำเนินการเดินอากาศควรสอบถามคำแนะนำจากผู้โดยสารเกี่ยวกับการแยกถอดและการประกอบชิ้นส่วนต่าง ๆ

1.2 ป้ายให้ข้อมูลบนอากาศยาน

ป้ายให้ข้อมูลควรติดตั้งไม่ให้โดนเงาและมีแสงสะท้อน ตัวอักษรและสัญลักษณ์ควรใช้สีที่ตัดกัน (ตัวหนังสือสีเข้มพื้นหลังสีอ่อน หรือตัวหนังสือสีอ่อนพื้นหลังสีเข้ม) ตัวอักษรควรไม่มีขอบ (Sans Serif) ซึ่งแต่ละประเทศจะมีมาตรฐานเกี่ยวกับความสูง ลักษณะของป้าย ขนาด สัญลักษณ์ และรูปภาพเป็นของประเทศนั้น ๆ ซึ่งป้ายให้ข้อมูลควรมีอักษรเบรลล์กำกับด้วย และอักษรเบรลล์ควรอยู่ใต้สัญลักษณ์ หรือรูปภาพ

1.3 การจัดสรรที่นั่ง

1.3.1 บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษควรได้รับการจัดที่นั่งตามความต้องการ ทั้งนี้จะต้องเป็นไปตามข้อกำหนดด้านความปลอดภัย เช่น ที่นั่งที่พนักเท้าแขนปรับตำแหน่งได้ควรถูกจัดให้แก่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษที่ไม่สามารถเคลื่อนตัวเข้าออกจากที่นั่งที่พนักเท้าแขนไม่สามารถปรับได้ ที่นั่งที่มีพื้นที่วางเท้ากว้างควรถูกจัดให้แก่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษที่ไม่สามารถงอขาได้ ที่นั่งที่อยู่ใกล้ห้องน้ำหรือทางออกควรถูกจัดให้แก่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษที่มีความพิการทางการเคลื่อนไหว เมื่อที่นั่งได้ถูกจัดสรรแล้ว บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษไม่ควรถูกเปลี่ยนที่นั่ง ยกเว้นมีเหตุผลด้านความปลอดภัย

1.3.2 ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรจัดที่นั่งเฉพาะให้แก่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ และหากมีความจำเป็น ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรจัดที่นั่งใหม่ เพื่อที่จะมั่นใจได้ว่าบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษได้ที่นั่งที่เหมาะสม และผู้ดำเนินการเดินอากาศควรสำรองที่นั่งไว้เพื่อให้มั่นใจได้ว่าบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษมีที่นั่งที่สามารถเข้าถึงได้ หากบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษระบุความต้องการของที่นั่งน้อยกว่า 24 ชั่วโมงก่อนการเดินทาง ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรพยายามหาที่นั่งที่เหมาะสม หากทำได้

1.4 สัตว์เลี้ยงช่วยเหลือบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ

แนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงช่วยเหลือบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษบนอากาศยาน มีดังนี้

ก. ผู้ดำเนินการเดินอากาศไม่ควรเก็บค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการขนส่งสัตว์เลี้ยงช่วยเหลือบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ

ข. บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษและผู้ดำเนินการเดินอากาศควรปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพของสัตว์เลี้ยง (Animal Health Regulations) ของประเทศปลายทางนั้น ๆ เพื่อให้ได้รับอนุญาต และเป็นไปตามกฎระเบียบด้านการขนส่งสัตว์เลี้ยงช่วยเหลือฯ ของสนามบินปลายทาง

ค. หากบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษมีความจำเป็นต้องนำสัตว์เลี้ยงช่วยเหลือฯ มาด้วย ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรจัดให้มีที่นั่งที่มีพื้นที่ที่เพียงพอเพื่อให้สัตว์เลี้ยงช่วยเหลือฯ สามารถอยู่ตรงพื้นใกล้กับที่นั่งของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ โดยเป็นไปตามกฎ ระเบียบ และมาตรฐานด้านความปลอดภัย ซึ่งในบางกรณีเพื่อให้สัตว์เลี้ยงฯสามารถนอนอยู่บนพื้นได้ และเพื่อไม่ให้เกิดความไม่สะดวกสบายแก่สัตว์เลี้ยงช่วยเหลือฯหรือบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ ผู้ดำเนินการเดินอากาศอาจจัดที่นั่งเพิ่มเติมให้โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย หรือบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษอาจต้องซื้อที่นั่งเพิ่มเติมโดยการจัดสรรพื้นที่นั้น ควรที่จะมั่นใจได้ว่าสัตว์เลี้ยงช่วยเหลือฯสามารถช่วยเหลือบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษได้โดยไม่ขัดต่อกฎ ระเบียบ และมาตรฐานด้านความปลอดภัย

ง. ก่อนการเดินทาง ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรสอบถามบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษถึงความเหมาะสมของพื้นที่ที่จำเป็นสำหรับสัตว์เลี้ยงช่วยเหลือฯ เพื่อที่จะมั่นใจได้ว่าสัตว์เลี้ยงช่วยเหลือฯสามารถเดินทางได้อย่างปลอดภัย และสะดวกสบาย โดยการพิจารณาความเหมาะสมของพื้นที่สำหรับสัตว์เลี้ยงช่วยเหลือฯ มีดังต่อไปนี้

1) สัตว์เลี้ยงช่วยเหลือไม่ควรนอนขดแน่น (Tight Curl) เป็นระยะเวลานาน พื้นที่ที่จัดไว้ให้ควรให้สัตว์เลี้ยงช่วยเหลือฯสามารถเปลี่ยนอิริยาบทได้โดยเฉพาะเที่ยวบินระยะไกล
2) ทางเดินเข้าไปยังที่นั่งมีผลต่อพื้นที่สำหรับสัตว์เลี้ยงช่วยเหลือฯในการนอน โดยขนาดของทางเข้าวัดจากด้านหน้าของเบาะจนถึงด้านหลังของเบาะแถวหน้า โดยขนาดควรจะกว้างพอเพื่อให้สัตว์เลี้ยงช่วยเหลือฯสามารถเข้าออกอย่างสะดวก
3) ไม่ควรมีอวัยวะส่วนใดส่วนหนึ่งของสัตว์เลี้ยงช่วยเหลือฯยื่นออกมายังบริเวณทางเดินระหว่างที่นั่ง ซึ่งอาจกีดขวางทางคนเดินและรถเข็นอาหาร (Carts) ได้
4) พื้นที่ที่จัดไว้ให้แก่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษควรมีความเพียงพอเพื่อให้บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถวางขาหรือเท้าได้โดยไม่ถูกสัตว์เลี้ยงช่วยเหลือฯนอนทับ
5) บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษควรหลีกเลี่ยงการวางขาหรือเท้าบนสัตว์เลี้ยงช่วยเหลือฯ เพราะอาจทำให้บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษบาดเจ็บหากสัตว์เลี้ยงช่วยเหลือฯตกใจหรือลุกขึ้นอย่างรวดเร็ว

6) การจัดที่นั่งให้แก่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ และสัตว์เลี้ยงช่วยเหลือฯควรมีสิ่งกีดขวางใต้ที่นั่งให้น้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ เช่น กล่องอุปกรณ์อิเล็กโทรนิกส์ อุปกรณ์บันเทิง อุปกรณ์ด้านความปลอดภัย ที่วางเท้า และอุปกรณ์ยึดตรึงที่นั่ง เป็นต้น เพื่อลดความเสี่ยงที่สัตว์เลี้ยงช่วยเหลือฯจะบาดเจ็บหรือทำอุปกรณ์เสียหาย

จ. ถ้ามีการเปลี่ยนอากาศยาน หรือถ้าบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษไม่สามารถมาเช็คอินได้ทันเวลา ส่งผลให้ต้องมีการเปลี่ยนที่นั่งสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษและสัตว์เลี้ยงช่วยเหลือฯ ที่ได้สำรองล่วงหน้าไว้ หากที่นั่งที่จัดให้ไม่มีพื้นที่ที่เพียงพอ ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรปรึกษาร่วมกันกับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษเพื่อหาที่นั่งที่เหมาะสมกับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษที่นำสัตว์เลี้ยงช่วยเหลือฯมาด้วย เพื่อให้สามารถเดินทางได้อย่างปลอดภัยและสะดวกสบาย

ฉ. ในกรณีที่ไม่มีทางเลือกอื่นสำหรับที่ที่เหมาะสมบนอากาศยาน ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรหารือเพื่อหาทางเลือกที่เหมาะสมร่วมกันกับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ เช่น การเดินทางโดยเที่ยวบินอื่นที่มีที่นั่งที่เหมาะสมกว่า

1.5 การสื่อสารเพื่อให้ข้อมูลความปลอดภัย (Safety Briefings) และข้อมูลการใช้งานอุปกรณ์

1.5.1 ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรจัดให้มีการให้ข้อมูลความปลอดภัยแบบส่วนตัวแก่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษตามที่ได้รับการร้องขอ หรือตามกฎ ระเบียบ และมาตรฐานด้านความปลอดภัย ด้วยวิธีการที่เหมาะสมกับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ และหากมีความจำเป็นต้องให้ข้อมูลแบบตัวต่อตัว ควรกระทำอย่างเป็นส่วนตัวที่สุดเท่าที่จะทำได้

1.5.2 ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรที่จะมั่นใจได้ว่าได้มีการสื่อสารให้ข้อมูลต่าง ๆ ทั้งในรูปแบบที่เป็นการอธิบายโดยคำพูดต่าง ๆ และมีการนำเสมอโดยรูปภาพหรือภาพเคลื่อนไหว เพื่อให้บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษที่มีความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย (Sensory Impairments) ที่มีความพิการทางการเห็น และที่มีความพิการทางการเรียนรู้ (Learning Disabilities) สามารถเข้าถึงข้อมูลได้

1.5.3 หากมีการร้องขอ ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรจัดให้มีการให้ข้อมูลโดยคำพูด การเขียน หรือรูปภาพเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ต่าง ๆ บนอากาศยาน เช่น ตำแหน่งของปุ่มเรียกเจ้าหน้าที่บนอากาศยาน และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในห้องน้ำ เป็นต้น

1.6 รถเข็นวีลแชร์ที่ใช้บนอากาศยาน (On-Board Wheelchair)

1.6.1 ห้องน้ำที่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเข้าถึงได้บนอากาศยาน ควรมีรถเข็นที่ใช้บนอากาศยาน และหากบนอากาศยานไม่มีห้องน้ำที่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเข้าถึงได้ ควรจัดให้มีรถเข็นที่ใช้บนอากาศยานหากมีการร้องขอ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับพื้นที่และความสามารถในการจัดเก็บอุปกรณ์เหล่านั้น

1.6.2 รถเข็นที่ใช้บนอากาศยานควรถูกออกแบบให้สามารถเคลื่อนย้ายบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษขึ้นลงได้อย่างสะดวก และใช้งานได้ง่าย โดยรถเข็นที่ใช้บนอากาศยานควรประกอบไปด้วยที่พักเท้า (Footrests) พนักเท้าแขน (Armrests) ที่สามารถปรับตำแหน่งหรือถอดออกได้ และมีที่ล็อคล้อ (Wheel locks) หรือวิธีการอื่น ๆ เพื่อป้องกันการเคลื่อนที่ของรถเข็นระหว่างการเคลื่อนย้าย หรือสภาวะสภาพอากาศแปรปรวน (Turbulence)

1.7 การรับกระเป๋าสัมภาระ

ผู้ดำเนินการเดินอากาศและผู้ดำเนินการสนามบินควรช่วยเหลือบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษในเรื่องการรับกระเป๋าสัมภาระ หากมีการร้องขอ

1.8 การสอบถามเป็นระยะ

ระหว่างเที่ยวบิน ผู้ดำเนินการเดินอากาศยานควรสอบถามความต้องการของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษเป็นระยะ ๆ

1.9 การเคลื่อนย้ายของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษบนอากาศยาน

ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรจัดให้มีความช่วยเหลือสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษในเรื่องการเข้าและออกจากห้องน้ำ ซึ่งความช่วยเหลือไม่ควรเป็นการอุ้มผู้โดยสาร

1.10 การบริการที่ไม่จำเป็นต้องจัดให้บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ

ผู้ดำเนินการเดินอากาศไม่จำเป็นต้องให้บริการส่วนบุคคลแก่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือในกรณีพิเศษ ยกตัวอย่าง ดังนี้

ก. ความช่วยเหลือในการรับประทานอาหาร

ข. ความช่วยเหลือในห้องน้ำ หรือการทำความสะอาดภายหลังการขับถ่าย

ค. ความช่วยเหลือทางการแพทย์ เช่น การจัดยาให้บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ

2 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกบนอากาศยาน

2.1 สิ่งอำนวยความสะดวกบนอากาศยานที่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเข้าถึงได้

ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรคำนึงถึงระดับความสามารถในการเข้าถึงของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณี ในการพิจารณาซื้ออากาศยานลำใหม่ หรือการปรับปรุงอากาศยาน โดยคำนึงถึงการออกแบบและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ตอบสนองความต้องการของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษเช่นเดียวกับประเภทของอากาศยาน ขนาดและการจัดวางตำแหน่งอุปกรณ์ต่าง ๆ ยกตัวอย่าง ดังนี้

ก. อากาศยานควรมีห้องน้ำที่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเข้าถึงได้

ข. ป้ายควรอยู่ในตำแหน่งที่หลีกเลี่ยงแสงสะท้อนและไม่มีเงาบัง และควรมีสัญลักษณ์สัมผัส เช่น อักษรเบรลล์ เพื่อให้คนพิการทางการมองเห็นสามารถเคลื่อนที่ภายในห้องโดยสารได้

ค. แสงไฟในอากาศยาน ที่ไม่ใช่แสงไฟสำหรับการอ่าน และแสงไฟอื่นที่ผู้โดยสารสามารถควบคุมได้ด้วยตนเอง ควรจัดทิศทางที่ดีและควบคุมแสงไม่ให้เกิดเงาหรือแสงสะท้อน

ง. บันไดสำหรับขึ้นอากาศยานควรมีลักษณะ ดังนี้

- ความสูงและความกว้างของขั้นบันไดที่สม่ำเสมอ ขั้นบันไดขั้นแรกและขั้นสุดท้ายต้องไม่มีความสูงหรือความกว้างแตกต่างจากขั้นอื่น ๆ
- พื้นผิวของขั้นบันไดต้องแข็งแรง ไม่ลื่น และไม่สะท้อนแสง
- บริเวณขอบของบันไดมีการทำแนวสัญลักษณ์สีที่แตกต่างกัน และราวจับทั้ง 2 ด้านของบันได

จ. ราวจับควรมีลักษณะ ดังนี้

- มีความแข็งแรง กลม เรียบ และไม่ลื่น
- มีสีที่แตกต่างจากพื้นที่รอบข้าง
- มีเส้นผ่านศูนย์กลางที่เหมาะต่อการจับได้อย่างสะดวก และไม่มีสิ่งกีดขวางที่ทำให้ต้องปล่อยมือ
- ราวจับด้านบนและด้านล่างควรมีความโค้งมน

ฉ. พื้นบนอากาศยานควรไม่ลื่น และไม่สะท้อนแสง

ช. ที่นั่งควรมีการติดตั้งพนักเท้าแขนที่ปรับตำแหน่งได้อย่างน้อยร้อยละ 50 ของที่นั่งทั้งหมด และควรกระจายอยู่ทั่วทุกระดับชั้นของการบริการ (All Classes of Service)

ซ. อากาศยานที่มีทางเดินระหว่างที่นั่ง (Aisle) มากกว่า 1 ทางเดิน ควรจัดให้มีรถเข็นที่ใช้บนอากาศยานอย่างน้อย 1 คันเพื่อให้บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเคลื่อนที่ในห้องโดยสารได้

ฌ. รถเข็นที่ใช้บนอากาศยานควรถูกออกแบบให้สามารถเคลื่อนย้ายบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษขึ้นลงได้อย่างสะดวก และใช้งานได้ง่าย โดยรถเข็นที่ใช้บนอากาศยานควรประกอบไปด้วยที่พักเท้า (Footrests) พนักเท้าแขน (Armrests) ที่สามารถปรับตำแหน่งหรือถอดออกได้ และมีที่ล็อคล้อ (Wheel Locks)

ญ. การจัดให้มีการติดตั้งสัญลักษณ์สัมผัส เช่น อักษรเบรลล์ เพื่อบอกตำแหน่งหรือแถวของที่นั่ง

2.2 ห้องน้ำที่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเข้าถึงได้

อากาศยานควรจัดให้มีห้องน้ำที่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย 1 ห้อง และจัดให้มีสัญลักษณ์สัมผัส เช่น อักษรเบรลล์ ราวจับที่จับได้ง่ายและมีสีของราวจับที่ตัดกัน รวมถึงจัดให้มีก๊อกน้ำ และมีรูปแบบหรือลักษณะ ดังนี้

ห้องน้ำที่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเข้าถึงได้ และมีรถเข็นที่ใช้บนอากาศยาน ควรมีรูปแบบหรือลักษณะดังต่อไปนี้

ก. **ป้ายสิ่งอำนวยความสะดวก:** ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรจัดให้มีป้ายสัญลักษณ์สากลทั้งแบบรูปสัญลักษณ์และแบบสัญลักษณ์สัมผัส เพื่อให้บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถทราบได้ว่าห้องน้ำใดเป็นห้องน้ำที่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเข้าถึงได้

ข. **ความเป็นส่วนตัว:** บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษที่ใช้รถเข็นที่ใช้บนอากาศยานสามารถเข้าถึงห้องน้ำด้วยความเป็นส่วนตัว

ค. **ประตู:** ประตูควรมีความกว้างพอที่จะให้บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษที่ใช้รถเข็นที่ใช้บนอากาศยาน (Cabin Wheelchair) สามารถเข้าได้ และควรมีพื้นที่ด้านนอกหน้าประตูเพียงพอที่จัดการกับรถเข็นได้ เช่น การกลับตัวของรถเข็น เป็นต้น ประตูควรจะเป็นประตูแบบเปิดออกหรือเป็นประตูบานเลื่อน และควรมีมือจับประตู ที่ดึง กลอน ที่ล็อคประตู และอุปกรณ์อื่น ๆ ที่ติดตั้งอยู่ในระดับความสูงที่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษที่ใช้รถเข็นสามารถใช้ได้ และอุปกรณ์เหล่านี้ควรได้งานได้ด้วยมือข้างเดียว และใช้แรงน้อยที่สุด รวมถึงอุปกรณ์ไม่ควรควบคุมด้วยนิ้วมือ หรือการบิดข้อมือ และมีสีที่ตัดกับพื้นที่โดยรอบ

ง. **โถส้วม:** โถส้วมควรมีความสูงและตำแหน่งที่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษที่ใช้รถเข็นสามารถใช้งานได้ และเคลื่อนย้ายตัวได้อย่างสะดวก ปุ่มกดน้ำ หรืออุปกรณ์ควบคุมการกดน้ำควรมีสีที่แตกต่างกันกับพื้นที่โดยรอบ และบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษควรสามารถดำเนินการชักโครกได้แม้ขณะกำมือ โดยใช้แรงน้อยที่สุด หรือสามารถควบคุมการชักโครกโดยอัตโนมัติได้ รวมถึงโถส้วมควรมีพนักพิงหลังหากโถส้วมไม่มีฝาครอบที่นั่ง และกระดาษชำระควรอยู่ในตำแหน่งที่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถใช้ได้และไม่กีดขวางราวจับ

จ. **ราวจับ:** ห้องน้ำที่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเข้าถึงได้ควรมีราวจับที่มีความแข็งแรง และติดตั้งอยู่ที่ผนังด้านหลังของโถส้วม หากเป็นไปได้ควรมีราวจับอีกด้านข้างของโถส้วม และราวจับควรมีขนาดกว้างและยาวพอเพื่อให้บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษที่ใช้รถเข็นสามารถจับได้ง่ายและสะดวก รวมถึงราวจับควรมีลักษณะที่กลม เรียบไม่ลื่น และควรมีสีที่แตกต่างกันกับพื้นที่โดยรอบ หรือทำเครื่องหมายสีตามความยาวของราวจับ

ฉ. **อ่างล้างมือ ก๊อกน้ำ และอุปกรณ์ควบคุมอื่น ๆ:** อ่างล้างมือควรติดตั้งอยู่ในตำแหน่งที่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถใช้งานได้อย่างสะดวก ก๊อกน้ำและอุปกรณ์ควบคุมอื่น ๆ ควรมีสีที่แตกต่างกันกับพื้นที่โดยรอบ บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษควรสามารถใช้ก๊อกน้ำได้แม้ขณะกำมือ โดยใช้แรงน้อยที่สุด หรือก๊อกน้ำอาจเป็นระบบอัตโนมัติได้

ช. **สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ:** สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น สบู่ กระดาษเช็ดมือ ที่ทิ้งขยะ ควรให้บุคคลที่ต้องความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษที่ใช้รถเข็นสามารถใช้งานได้อย่างสะดวก โดยสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านี้ ควรมีสีที่แตกต่างกันกับพื้นที่โดยรอบ และควรมีสัญลักษณ์สัมผัสกำกับไว้ด้วย

ซ. **กระจก:** กระจกควรถูกติดตั้งให้บุคคลที่ต้องความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษที่ใช้รถเข็นสามารถใช้งานได้อย่างสะดวก

ฌ. **ปุ่มขอความช่วยเหลือ:** ห้องน้ำควรจัดให้มีปุ่มขอความช่วยเหลือที่มีสีแตกต่างกันกับพื้นที่โดยรอบ และมีสัญลักษณ์สัมผัสกำกับด้วย โดยปุ่มขอความช่วยเหลือควรอยู่ในตำแหน่งที่บุคคลที่ต้องความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษที่ใช้รถเข็นสามารถใช้งานได้อย่างสะดวก กดได้โดยมือเดียวและใช้แรงที่น้อยที่สุด และไม่ควรต้องควบคุมด้วยนิ้วมือ หรือการบิดข้อมือ

2.3 พื้นที่การจัดเก็บอุปกรณ์ช่วยเหลือด้านการเคลื่อนไหว

แนวทางการจัดพื้นที่สำหรับการเก็บอุปกรณ์ช่วยเหลือด้านการเคลื่อนไหวมี ดังต่อไปนี้

ก. ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรขนส่งรถเข็นที่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษเป็นเจ้าของ รวมถึงรถเข็นที่สามารถพับได้และอุปกรณ์ช่วยเหลือขนาดเล็กอื่น ๆ ในห้องโดยสาร โดยสอดคล้องกับกฎ ระเบียบ และมาตรฐานด้านความปลอดภัย

ข. การจัดเก็บรถเข็นที่พับได้ของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษในห้องโดยสาร ควรได้รับการจัดลำดับความสำคัญสูงสุด และควรได้สิทธิ์ในการขึ้นอากาศยานก่อน (Pre-Boards)

ค. ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรได้รับสิทธิ์ในการจัดเก็บรถเข็นและอุปกรณ์ช่วยเหลืออื่น ๆ ใต้ท้องอากาศยาน และพื้นที่บรรทุกสินค้า (Cargo)

ภาคผนวก ข.โครงร่างสื่อแนะนำการใช้บริการสนามบินสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ (สำหรับผู้ดำเนินการสนามบิน)

1. วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์หลักของโครงร่างสื่อแนะนำการใช้บริการสนามบินสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษของผู้ดำเนินการสนามบินคือ เพื่อใช้เป็นมาตรฐาน หรือแนวทาง (Platform) สำหรับผู้ดำเนินการสนามบินเพื่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ถึงการบริการของสนามบินที่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์

สื่อแนะนำการใช้บริการสนามบินสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ ควรมีเนื้อหาในเรื่องของกฎ ระเบียบของผู้ดำเนินการสนามบิน กระบวนการให้บริการต่าง ๆ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเข้าถึงได้ในแต่ละกระบวนการในการเดินทางในสนามบิน รวมถึงสื่อแนะนำการใช้บริการสนามบินสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ ควรมีการพัฒนา และรับฟังข้อเสนอแนะจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้งาน

ผู้ดำเนินการสนามบินควรที่มั่นใจได้ว่าสื่อแนะนำการใช้บริการสนามบินสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง มีประโยชน์ เข้าใจได้ง่าย และทุกคนสามารถเข้าถึงได้ เช่น การใช้รูปภาพ ป้าย และสัญลักษณ์ที่เป็นมาตรฐานสากล รวมถึงการนำสื่ออื่น ๆ มาใช้ เช่น วิดีโอเพื่อช่วยให้บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเข้าถึงและเข้าใจข้อมูลได้ เป็นต้น

2. การนำโครงร่างสื่อแนะนำการใช้บริการสนามบินสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษมาใช้

โครงร่างฉบับนี้จะช่วยให้ผู้ดำเนินการสนามบินสามารถพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ ภายในสื่อแนะนำการใช้บริการสนามบินสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ รวมถึงการอ่านควบคู่ไปกับคู่มือการบริการและคู่มือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษของท่าอากาศยานนั้น ๆ เพื่อการได้ข้อมูลที่ครบถ้วน

โครงร่างฉบับนี้จะประกอบไปด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ของกระบวนการเดินทางทางอากาศ และเพิ่มเติมด้วยคำถามในแต่ละกระบวนการเดินทางเพื่อช่วยเหลือผู้ปฏิบัติงานทราบและเข้าใจถึงความต้องการของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษว่ามีอะไรบ้าง และสามารถทราบถึงช่องว่าง (Gap) ในเรื่องของการบริการ หรือการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก

โครงร่างฉบับนี้ เป็นโครงร่างเพื่อช่วยเป็นแนวทางให้ผู้ดำเนินการสนามบินจัดทำสื่อแนะนำการใช้บริการสนามบินสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษเท่านั้น โดยผู้ดำเนินการสนามบินสามารถพิจารณาถึงภาพรวมในเรื่องการให้บริการและการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกของสนามบินของตนเอง เพื่อนำมาพิจารณาเนื้อหาข้อมูลต่าง ๆ ให้สามารถครอบคลุมโครงร่างสื่อแนะนำการใช้บริการสนามบินสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ และใช้เป็นรูปแบบในการนำเสนอข้อมูลของตนเองได้

คำถามในโครงร่างฉบับนี้ ไม่ได้มีความต้องการที่จะกำหนดเป็นมาตรฐาน โดยมาตรฐานให้เป็นไปตามคู่มือการบริการสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ และคู่มือมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกในสนามบิน และรายการตรวจสอบสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ ที่ทางคณะทำงานจัดทำระเบียบสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษตามคำสั่ง ทอท.ที่ 14/2564 จัดทำขึ้น ซึ่งบางคำถามในโครงร่างนี้เป็นข้อร้องเรียนที่พบบ่อยของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ ดังนั้นในการนำโครงร่างนี้ไปใช้และพัฒนา รวมถึงการทบทวนสื่อแนะนำการใช้บริการสนามบินสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษนั้น จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงช่องว่าง (Gaps) และด้าน (Areas) ที่ควรได้รับการปรับปรุงและพัฒนา

เนื้อหาภายในสื่อแนะนำการใช้บริการสนามบินสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ ควรมีข้อมูลที่มีรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการเดินทาง และไม่ควรเป็นเพียงแค่การอธิบายถึงกฎ ระเบียบเท่านั้น

3. การทำให้บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเข้าถึงสื่อแนะนำการใช้บริการสนามบินสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษได้

เป็นสิ่งสำคัญที่สื่อแนะนำการใช้บริการสนามบินสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ ควรเข้าถึงได้อย่างสะดวก เพื่อให้บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรกณีพิเศษที่จะมาใช้บริการในสนามบินสามารถค้นหาข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการเดินทางได้

สื่อแนะนำการใช้บริการสนามบินสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษควรเผยแพร่ในเว็บไซต์ของสนามบินนั้น ๆ หรือหากไม่มีเว็บไซต์เฉพาะของสนามบิน ควรเผยแพร่อยู่ในเว็บไซต์อื่นที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางทางอากาศ เช่น เว็บไซต์ของภาครัฐ (กระทรวงคมนาคม กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สำนักงานการบินพลเรือน เป็นต้น) โดยเว็บไซต์ควรเป็นไปตามคู่มือมาตรฐานการบริการสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษในบทที่ 3 ซึ่งสามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ www.w3.org/standards/webdesign/accessibility

4. แบบฟอร์มสื่อแนะนำการใช้บริการสนามบินสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษได้สำหรับสนามบิน

สื่อแนะนำการใช้บริการสนามบินสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ สำหรับสนามบิน.....(ใส่ชื่อสนามบิน)

สื่อแนะนำการใช้บริการสนามบินสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ
ได้จัดทำขึ้นร่วมกับองค์กรต่าง ๆ ดังนี้
(ใส่รายละเอียดขององค์กรที่ปรึกษาที่เกี่ยวข้อง เช่น คณะกรรมการสิทธิมนุษยชน สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศ คณะกรรมการดำเนินงานธุรกิจการบิน (AOC) องค์กรคนพิการ และ อื่น ๆ)

1. การสำรองการบริการ และการเตรียมตัวล่วงหน้า

คำแนะนำ

ผู้ดำเนินการสนามบินควรกล่าวถึงกฎ ระเบียบ มาตรการ ขั้นตอนปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ หน่วยงานอื่นที่รับผิดชอบหรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายในการดูแลบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษอาจมีความจำเป็นต้องได้รับการแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนที่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษเดินทางมาถึงสนามบิน รวมไปถึงรายละเอียดในการติดต่อ และรายละเอียดด้านการช่วยเหลือ

ควรระบุถึงข้อมูลอะไรบ้างที่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษควรให้แก่หน่วยงานรับผิดชอบหรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายในการดูแลก่อนที่จะมาถึงสนามบิน เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพ และตรงตามความต้องการของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ

ประเด็นข้อคำถามที่สนามบินต้องจัดเตรียมข้อมูลมีดังต่อไปนี้

1.1 ประเด็นคำถามในเรื่องการแจ้งเตือนล่วงหน้า และข้อมูลความต้องการของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษก่อนมาถึงสนามบิน

1.1.1 ข้อมูลอะไรบ้างที่สนามบินต้องการสำหรับการแจ้งเตือนล่วงหน้า

1.1.2 สนามบินจัดให้มีความช่วยเหลือแก่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษอย่างไร เมื่อได้รับข้อมูลแจ้งเตือนล่วงหน้าแล้ว

1.1.3 สนามบินจะมีมาตรการอย่างไรหากบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษไม่ได้ทำการแจ้งเตือนล่วงหน้า (เช่น การเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินอย่างเร่งด่วน เป็นต้น)

1.1.4 สนามบินมีกระบวนการในการประสานงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างไร โดยเฉพาะการประสานงานกับผู้ดำเนินการเดินอากาศ

1.1.5 สนามบินได้รับข้อมูลความต้องการของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษจากผู้ดำเนินการเดินอากาศหรือไม่ เพื่อเป็นการแสดงถึงความร่วมมือในการช่วยเหลือแก่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ

1.2 ประเด็นคำถามในเรื่องการบริการที่ได้จัดเตรียมไว้ให้แก่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ

ในส่วนนี้จะเกี่ยวข้องกับสิ่งอำนวยความสะดวก การบริการ และอุปกรณ์ช่วยเหลืออื่น ๆ ที่ได้จัดเตรียมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่บุคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ

1.2.1 สิ่งอำนวยความสะดวก การบริการ และอุปกรณ์ช่วยเหลืออื่น ๆ จะถูกจัดไว้ให้เมื่อมีร้องขอใช่หรือไหม หากใช่ กระบวนการร้องขอทำอย่างไร

ในส่วนที่ 4 ของสื่อแนะนำการใช้บริการสนามบินสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ ในเรื่องอาคารผู้โดยสาร (Airport Terminal) ควรมีการกล่าวถึงรายละเอียดของสิ่งอำนวยความสะดวก และการบริการที่จัดไว้ให้ อย่างไรก็ตาม ถ้าสิ่งอำนวยความสะดวก และการบริการจะถูกจัดให้เมื่อมีการร้องขอ หรือมีการแจ้งล่วงหน้าเท่านั้น ในหัวข้อนี้ควรเป็นการอ้างถึงกระบวนการในการร้องขอหรือการแจ้งล่วงหน้า เพื่อให้ผู้อ่านเกิดความเข้าใจ ก่อนที่อ้างอิงไปสู่ส่วนที่ 4 ซึ่งเป็นรายละเอียดของสิ่งอำนวยความสะดวก และการบริการ

1.2.2 บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษจะสามารถมีข้อมูลการเข้าถึง หรือรายละเอียดของสิ่งอำนวยความสะดวก การบริการ และอุปกรณ์ช่วยเหลืออื่น ๆ ได้อย่างไรบ้าง ช่องทางการติดต่อสอบถามข้อมูลที่จำเป็นมีช่องทางช่องไหนบ้าง

2. การเข้าสู่และออกจากอาคารผู้โดยสาร

ในส่วนที่ 5 ของโครงร่างสื่อฉบับนี้ จะกล่าวถึงการให้ความช่วยเหลือโดยตรง (Direct Assistance) กล่าวคือถ้าสนามบินมีหน่วยงานในการบริการแก่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษเป็นของตนเอง ผู้ดำเนินการสนามบินอาจเพิ่มเนื้อหาความช่วยเหลือบริเวณชานชาลา (Kerbside Assistance) เพื่อเชื่อมโยงไปส่วนที่ 5 ผ่านส่วนนี้ได้

คำแนะนำ

บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษอาจร้องขอความช่วยเหลือในการเข้าสู่อาคารผู้โดยสารจากบริเวณจุดจอดรถ หรือจุดจอดรถรับ-ส่ง ความช่วยเหลือเมื่อเข้ามายังอาคารผู้โดยสารเรียบร้อยแล้ว ความช่วยเหลือไปยังเคาน์เตอร์เช็คอิน และความช่วยเหลือบริเวณจุดตรวจค้นภายในอาคารผู้โดยสาร

ผู้ดำเนินการสนามบินควรกล่าวถึงการเตรียมการในการช่วยเหลือบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษจากจุดจอดรถ หรือจุดจอดรถรับ-ส่งไปยังอาคารผู้โดยสาร และวิธีการที่ทำให้บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเข้าถึงบริการเหล่านั้นได้

ประเด็นข้อคำถามที่สนามบินต้องจัดเตรียมข้อมูลมีดังต่อไปนี้

2.1 ประเด็นคำถามในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก

2.1.1 สนามบินได้จัดให้มีที่จอดรถของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษหรือไม่ หากมี จำนวนของที่จอดรถมีเท่าไหร่ และตำแหน่งของที่จอดรถอยู่บริเวณไหนบ้าง รวมถึงระยะทางระหว่างที่จอดรถมายังอาคารผู้โดยสารคือเท่าไหร่

2.1.2 สนามบินได้จัดให้มีจุดจอดรถรับ-ส่งสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษไว้หรือไม่ โดยเฉพาะสำหรับบุคคลที่มีความพิการทางการเห็น หรือความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

2.1.3 สนามบินได้จัดให้มีจุดติดต่อสื่อสาร (Communication Points) หรือไม่ หรือจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการนำทาง เช่น ป้ายนำทาง พื้นผิวต่างสัมผัส เป็นต้น ตรงบริเวณจุดจอดรถ หรือจุดจอดรถรับ-ส่ง เพื่อช่วยเหลือบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเดินทางเข้าสู่อาคารผู้โดยสารได้หรือไม่

2.2 ประเด็นคำถามในเรื่องการบริการ

2.2.1 สนามบินได้จัดให้มีการช่วยเหลือโดยตรงแก่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษจากจุดจอดรถ จุดเชื่อมต่อกับระบบขนส่งสาธารณะ หรือจุดจอดรถรับ-ส่งมายังอาคารผู้โดยสาร และออกจากอาคารผู้โดยสารหรือไม่ หากมี บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเข้าถึงการบริการเหล่านั้นได้อย่างไร

2.2.2 สนามบินได้จัดให้มีข้อมูลในการเข้าสู่อาคารผู้โดยสารบนแผนที่ของสนามบินและ/หรือ บนป้ายจราจรเมื่อเข้ามาสู่สนามบินหรือไม่

2.2.3 สนามบินได้จัดให้มีการบริการด้านใดบ้าง ที่ช่วยเหลือบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษในด้านการเคลื่อนย้าย (Transfer) จากอาคารหนึ่งไปยังอีกอาคารหนึ่ง

3. การตรวจค้น (Security Screening)

คำแนะนำ

บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษอาจร้องขอความช่วยเหลือในการดำเนินการผ่านกระบวนการตรวจค้นที่สนามบิน หรือกระบวนการด้านมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยอื่น ๆ

ในกรณีที่ผู้ดำเนินการสนามบิน (หรือหน่วยงานอื่น ๆ) ที่เป็นผู้รับผิดชอบในกระบวนการตรวจค้นผู้โดยสารที่สนามบิน เนื้อหาภายในสื่อแนะนำการใช้บริการสนามบินสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษของหัวข้อนี้ควรกล่าวถึงกฎ ระเบียบ มาตรฐาน และขั้นตอนการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานด้านการรักษาความปลอดภัย รวมไปถึงขั้นตอนการปฏิบัติในเรื่องการตรวจค้นบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษที่นั่งรถเข็น และนำพาสัตว์เลี้ยงช่วยเหลือมาด้วย

ในกรณีที่ผู้ดำเนินการสนามบินไม่ได้เป็นผู้รับชอบในกระบวนการตรวจค้นผู้โดยสารที่สนามบิน ผู้ดำเนินการสนามบินควรกล่าวถึงช่องทางการติดต่อสื่อสารเพื่อให้บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีสามารถสอบถามข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับกระบวนการตรวจค้นได้

ประเด็นข้อคำถามที่สนามบินต้องจัดเตรียมข้อมูลมีดังต่อไปนี้

3.1 ประเด็นคำถามในเรื่องกฎ ระเบียบ มาตรฐาน และขั้นตอนการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการตรวจค้น

3.1.1 ขั้นตอนของกระบวนการตรวจค้นเป็นอย่างไร มีทางเลือกของกระบวนการตรวจค้นเสนอให้แก่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษหรือไม่ โดยเฉพาะทางเลือกสำหรับการยืน หรือการนั่ง หรือกระบวนการตรวจค้นแบบส่วนบุคคล

3.1.2 กระบวนการตรวจค้นสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษที่นั่งรถเข็น และอุปกรณ์ช่วยเหลือด้านการเคลื่อนไหวอื่น ๆ รวมถึงบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษที่นำสัตว์เลี้ยงช่วยเหลือมาด้วย เป็นอย่างไร

3.2 ประเด็นคำถามในเรื่องความรู้ในการบริการบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษของเจ้าหน้าที่ตรวจค้น

3.2.1 เจ้าหน้าที่ตรวจค้นได้รับการฝึกอบรมในเรื่องการช่วยเหลือบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษหรือไม่ หากมี ผู้ดำเนินการสนามบินควรเพิ่มข้อมูลในเรื่องหลักสูตรในการฝึกอบรมเข้าไปด้วย เพื่อให้ความมั่นใจแก่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างเหมาะสม และด้วยความเคารพ

3.2.2 ผู้ดำเนินการสนามบินมีกระบวนการตรวจสอบอย่างไร ว่าเจ้าหน้าที่ตรวจค้นจะสามารถทำตามแนวทางการปฏิบัติหรือขั้นตอนปฏิบัติได้ โดยเฉพาะแนวทางการปฏิบัติในการตรวจค้นบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ

4. อาคารผู้โดยสาร (Airport Terminal)

ในการบริการใด ๆ ที่เป็นความรับผิดชอบของผู้ดำเนินการเดินอากาศที่สนามบิน ผู้จัดทำควรระบุลงในสื่อแนะนำการใช้บริการสนามบินสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษด้วย เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้อ่าน และลดความสับสนเกี่ยวกับการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบ และกระบวนการช่วยเหลือบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษภายในสนามบิน

คำแนะนำ

ผู้ดำเนินการสนามบินควรกล่าวถึงการบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษภายในพื้นที่อาคารผู้โดยสาร รวมถึงการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการด้วย เช่น เบอร์ติดต่อ หรือตำแหน่งของสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น

ผู้ดำเนินการสนามบินควรอธิบายถึงกระบวนการให้การแจ้งแก่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษเกี่ยวกับข้อมูลการเดินทาง เช่น ข้อมูลเที่ยวบินขาออก หรือวิธีการที่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเข้าถึงข้อมูลเหล่านี้จากแหล่งอื่น ๆ เช่น Airport Website Mobile Apps หรือการแจ้งจากผู้ดำเนินการเดินอากาศ ว่าเป็นอย่างไร

หากเป็นไปได้ แผนที่ภายในอาคารผู้โดยสารควรเป็นรูปแบบที่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเข้าถึงได้ และควรนำมาบรรจุอยู่ในสื่อแนะนำการใช้บริการสนามบินสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ เพื่อแสดงถึงแผนผังของอาคารผู้โดยสารในสนามบิน ตำแหน่งของสิ่งอำนวยความสะดวก และการบริการอื่น ๆ ที่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเข้าถึง และใช้ประโยชน์ได้

ประเด็นข้อคำถามที่สนามบินต้องจัดเตรียมข้อมูลมีดังต่อไปนี้

4.1 ประเด็นคำถามในเรื่องข้อมูลที่จำเป็นสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ

4.1.1 ข้อมูลด้านการบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และอุปกรณ์ช่วยเหลือสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ ได้นำมาบรรจุในแผนที่อาคารผู้โดยสารหรือสื่ออื่น ๆ หรือไม่ และแผนที่หรือสื่ออื่น ๆ ได้ถูกบรรจุอยู่ในสื่อแนะนำการใช้บริการสนามบินสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ หรือในเว็บไซต์ของสนามบิน ในรูปแบบที่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเข้าถึงได้ หรือไม่

4.1.2 ป้าย สัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่สนามบินติดตั้งเป็นไปตามความต้องการของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ รวมถึงเป็นไปตามกฎหมาย และมาตรฐานหรือไม่ ซึ่งสามารถดูเพิ่มเติมได้ที่คู่มือระบบป้ายสัญลักษณ์ในอาคารท่าอากาศยาน

4.1.3 หากผู้ดำเนินการสนามบินเป็นผู้รับผิดชอบ มีการกำกับดูแลกระบวนการในการประกาศของสายการบินอย่างไร เช่น การประกาศครั้งสุดท้าย (Last Call) การเปลี่ยนประตูขึ้นและลงจากอากาศยาน และบุคคลที่มีความพิการทางการมองและความพิการทางการได้ยิน หรือสื่อความหมายสามารถเข้าถึงได้หรือไม่

4.1.4 โทรทัศน์ในอาคารผู้โดยสารมีคำบรรยาย (Text Captioning) หรือไม่

4.1.5 เทคโนโลยีอื่น ๆ เช่น TTRS เป็นต้น ได้รับการบำรุงรักษาเป็นอย่างดีหรือไม่ มีป้ายสัญลักษณ์บ่งบอกถึงสิ่งอำนวยความสะดวกหรือไม่

4.2 ประเด็นคำถามในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ

4.2.1 บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือสามารถเข้าถึงทางเดิน พื้นที่บริเวณจุดเช็คอินและพื้นที่พักรอในสนามบินได้หรือไม่ และการออกแบบเป็นไปตามกฎหมายหรือมาตรฐานหรือไม่

4.2.2 เคาน์เตอร์เช็คอินที่สนามบิน มีความสูงที่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษที่ใช้รถเข็นหรืออุปกรณ์ช่วยเหลือด้านการเคลื่อนไหวสามารถเข้าถึงได้หรือไม่

4.2.3 บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกนอกเขตหวงห้าม (Landside) เช่น ห้องน้ำ เป็นต้น ได้หรือไม่ โดยเฉพาะบุคคลที่มีความพิการทางการเห็น ความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายหรือความพิการทางการเคลื่อนไห และผู้ดำเนินการสนามบินควรระบุถึงตำแหน่งภายในอาคารผู้โดยสารลงในสื่อแนะนำการใช้บริการสนามบินสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษด้วย

4.2.4 ผู้ดำเนินการสนามบินจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับสัตว์เลี้ยงช่วยเหลือ เช่น พื้นที่ปลดทุกข์ หรือไม่

4.2.5 ผู้ดำเนินการสนามบินจัดให้มีพื้นผิวต่างสัมผัสเพื่อช่วยเหลือในการนำทางภายในอาคารผู้โดยสารสำหรับบุคคลที่มีความพิการทางการเห็นหรือไม่

4.2.6 ผู้ดำเนินการสนามบินจัดให้มีอุปกรณ์ช่วยเหลือด้านการเคลื่อนไหวหรือไม่ เช่น จุดบริการรถเข็นวีลแชร์ เป็นต้น ซึ่งหากมี บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษจะสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างไร

4.2.7 บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเข้าถึงได้สิ่งอำนวยความสะดวกตรงบริเวณด่านตรวจคนเข้าเมือง ด่านศุลกากร ด่านกักกัน หรือร้านค้าร้านอาหารในสนามบิน หรือไม่

4.2.8 บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษสามารถเข้าถึงสะพานเทียบอากาศยาน (Aerobridge) ของผู้ดำเนินการสนามบิน ได้หรือไม่ และมีทางเลือกอื่น ๆ ในการขึ้นและจากอากาศยานหรือไม่ หากไม่มีสะพานเทียบอากาศยาน

5. ผู้รับผิดชอบหลักในการให้ความช่วยเหลือโดยตรง (Direct Assistance)

ในการบริการใด ๆ ที่เป็นความรับผิดชอบของผู้ดำเนินการเดินอากาศที่สนามบิน ผู้จัดทำควรระบุลงในสื่อแนะนำการใช้บริการสนามบินสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษด้วย เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้อ่าน และลดความสับสนเกี่ยวกับการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบ และกระบวนการช่วยเหลือบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษภายในสนามบิน

คำแนะนำ

ผู้ดำเนินการสนามบินควรกล่าวถึงข้อมูลการบริการด้านความช่วยเหลือเพิ่มเติมหรือเฉพาะด้านที่นอกเหนือจากข้อมูลทั่วไปและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษที่ได้ถูกระบุไว้ในข้างต้น

ประเด็นข้อคำถามที่สนามบินต้องจัดเตรียมข้อมูลมีดังต่อไปนี้

5.1 ประเด็นคำถามในเรื่องข้อมูลเพิ่มเติมหรือความช่วยเหลือเพิ่มเติมสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ

5.1.1 การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Service Persons) ที่สนามบินเพื่อให้บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถติดต่อประสานงาน ร้องขอความช่วยเหลือในกรณีที่เกิดปัญหา หรือสอบถามถึงข้อมูลเพิ่มเติมด้านความช่วยเหลือหรือไม่ ถ้าผู้ดำเนินการสนามบินไม่ได้เป็นผู้ให้บริการโดยตรง ผู้ดำเนินการสนามบินควรระบุในสื่อแนะนำการใช้บริการสนามบินสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ พร้อมกับให้ข้อมูลติดต่อกับหน่วยงานผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการให้ความช่วยเหลือสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ

5.1.2 การจัดให้มีการบริการด้านความช่วยเหลือแก่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษที่ต้องใช้ระบบขนส่งผู้โดยสารอัตโนมัติ (Automatic People Mover) หรือไม่ หากมีบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเข้าถึงการบริการอย่างไร

5.1.3 ผู้ดำเนินการสนามบินจัดให้มีการบริการด้านความช่วยเหลือเหล่านี้หรือไม่

- ความช่วยเหลือด้านการเข้าอาคารผู้โดยสารและออกจากอาคารผู้โดยสาร
- ความช่วยเหลือด้านการเดินทางภายในอาคารผู้โดยสาร (Movement around the terminal)
- ความช่วยเหลือด้านการส่งต่อบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษที่เป็นผู้โดยสารต่อเครื่อง (Connecting Flight)
- ความช่วยเหลือด้านกระบวนการตรวจผ่านแดน (Border Processing)
- ความช่วยเหลือด้านการเคลื่อนย้ายบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษที่ใช้รถเข็นส่วนตัวไปยังรถเข็นที่สนามบินได้จัดไว้ให้

6. ผู้ส่งมอบการบริการ (Service Delivery)

คำแนะนำ

ผู้ดำเนินการสนามบินควรกล่าวถึงเจ้าหน้าที่ผู้ส่งมอบการบริการที่สนามบินมีความพร้อมอย่างไรในการบริการแก่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ และกระบวนการต่าง ๆ ในการติดตามตรวจสอบ และพัฒนาความพร้อมของเจ้าหน้าที่ นอกจากนี้ผู้ดำเนินการสนามบินควรกล่าวถึงข้อมูลเกี่ยวกับความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เป็นตัวแทนของคนพิการ

ประเด็นข้อคำถามที่สนามบินต้องจัดเตรียมข้อมูลมีดังต่อไปนี้

6.1 ประเด็นคำถามในเรื่องความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ส่งมอบการบริการ (Staff Skills)

6.1.1 เจ้าหน้าที่ผู้ส่งมอบการบริการที่สนามบินมีความสามารถในการใช้ภาษามือสำหรับในการสื่อสารกับบุคคลที่มีความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายหรือไม่ หากมีความสามารถ บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษจะทราบได้อย่างไรว่าเจ้าหน้าที่สนามบินคนไหนสามารถสื่อสารได้ เช่น การนำสัญลักษณ์หรือเข็มกลัดติดบริเวณป้ายชื่อ เป็นต้น

6.1.2 ภายในสนามบิน มีเจ้าหน้าที่สนามบินหรือหน่วยงานผู้ให้บริการอื่น ๆ เช่น สายการบิน เป็นต้น ที่จัดให้มีการบริการและความช่วยเหลือสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษโดยเฉพาะหรือไม่ หากมี ควรระบุข้อมูลหรือช่องทางการติดต่อในสื่อแนะนำการใช้บริการสนามบินสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษด้วย

6.1.3 ผู้ดำเนินการสนามบินจัดให้มีการฝึกอบรมแก่เจ้าหน้าที่สนามบิน รวมถึงลูกจ้างด้วย เพื่อให้สามารถให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษหรือไม่

6.2 ประเด็นคำถามในเรื่องกระบวนการตรวจสอบประสิทธิภาพ

6.2.1 ผู้ดำเนินการสนามบินมีกลไกอะไรที่ใช้ในการตรวจสอบประสิทธิภาพด้านการอำนวยความสะดวกในเรื่องการเข้าถึงของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ เพื่อการประกันคุณภาพ (Quality Assurance)

6.2.2 มีช่องทางหรือวิธีการใดบ้างที่ให้ผู้โดยสารสามารถให้ข้อเสนอแนะแก่สนามบินเกี่ยวกับประสบการณ์การเดินทาง

6.2.3 สนามบินมีการรายงานผลการปฏิบัติงานตามกฎหมาย มาตรฐาน และนโยบายด้านการเข้าถึงของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษหรือไม่

7. การสื่อสาร และการจัดการข้อร้องเรียน (Communications and Feedback)

คำแนะนำ

ตามคำอธิบายในส่วนที่ 1 เรื่องการจองที่นั่ง และการเตรียมตัวล่วงหน้าซึ่งจะเห็นได้ว่าประสิทธิภาพทางการสื่อสารที่ดี คือการที่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ได้ โดยในส่วนนี้ ผู้ดำเนินการสนามบินควรจัดให้มีข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่และบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ และข้อมูลวิธีการที่ผู้โดยสารสามารถให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสบการณ์การเดินทางของผู้โดยสารได้

ประเด็นข้อคำถามที่สนามบินต้องจัดเตรียมข้อมูลมีดังต่อไปนี้

7.1 ประเด็นคำถามในเรื่องข้อมูลที่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเข้าถึงได้

7.1.1 บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ ซึ่งรวมถึงบุคคลที่มีประเภทความพิการที่แตกต่างกันนั้น สามารถเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ได้หรือไม่

7.1.2 การจัดให้มีข้อมูลในรูปแบบอื่น ๆ และเข้าถึงได้ง่ายบนเว็บไซต์หรือภายในอาคารผู้โดยสารหรือไม่ และข้อมูลที่อยู่บนรูปแบบออนไลน์ควรเป็นไปตามมาตรฐานที่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษเข้าถึงได้หรือไม่ เช่น the W3C recommended Web Content Accessibility Guidelines Version 2.0 (WCAG 2.0) เป็นต้น

7.2 ประเด็นคำถามในเรื่องการให้ข้อเสนอแนะ

7.2.1 มีช่องทางใดบ้างที่ผู้โดยสารสามารถให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้ดำเนินการสนามบินเกี่ยวกับประสบการณ์การใช้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของสนามบิน โดยช่องทางอาจรวมถึง การให้ข้อเสนอแนะต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง (In-Person) ที่สนามบิน หรือการให้ข้อเสนอแนะผ่านระบบออนไลน์ อีเมลล์ หรือผ่านทางโทรศัพท์ไปยังหน่วยงานผู้รับผิดชอบ

7.2.2 มีกระบวนการในการจัดการกับข้อเสนอแนะอย่างไร กรอบระยะเวลาในการจัดการกับข้อเสนอแนะเป็นอย่างไร โดยสามารถนำกระบวนการจัดการข้อเสนอแนะจาก International Standards Organization (ISO) 10002:2014 Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations มาเป็นแนวทางได้ โดยสามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ http://www.iso.org/iso/home.htm

7.3 ประเด็นคำถามในเรื่องการปรึกษาหารือกับหน่วยงานที่เป็นตัวแทนของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ (Consultation)

7.3.1 ผู้ดำเนินการสนามบินได้มีการปรึกษาหารือร่วมกับหน่วยงานที่เป็นตัวแทนของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษหรือไม่ เพื่อให้หน่วยงานตัวแทนสามารถให้คำแนะนำต่าง ๆ เพื่อพัฒนาสื่อแนะนำการใช้บริการสนามบินสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยหน่วยงานที่เป็นตัวแทนจะสามารถเข้าร่วมได้อย่างไร โดยตัวอย่างการเข้าร่วมมีดังนี้

- หากสนามบินมีกลุ่มที่ปรึกษาที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบินอยู่แล้ว ให้เพิ่มหน่วยงานที่เป็นตัวแทนของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษเข้าไปด้วย
- การเชิญหน่วยงานที่เป็นตัวแทนบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ ประชุมเพื่อนำข้อเสนอแนะจากที่ประชุมมาปรับปรุงหรือพัฒนาสื่อแนะนำการใช้บริการสนามบินสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ
- การจัดตั้งกลุ่มคนพิการที่ทำงานในสนามบิน หรือคนพิการได้รับการจ้างจากหน่วยงานต่าง ๆ ในสนามบิน เพื่อใช้เป็นการอ้างอิงหรือสอบถามข้อมูลต่าง ๆ จากกลุ่ม

8. การวางแผน และการทบทวน (Planning and Review)

คำแนะนำ

สื่อแนะนำการใช้บริการสนามบินสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษต้องได้รับการทบทวน และทำให้เป็นปัจจุบันเพื่อให้มั่นใจได้ว่าสื่อแนะนำการใช้บริการสนามบินสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษยังคงสอดคล้องกับการดำเนินงานในปัจจุบัน

การปรับปรุงสื่อแนะนำการใช้บริการสนามบินสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษจะทำก็ต่อเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่กระทบต่อกิจกรรมต่าง ๆ หรือเกิดการพัฒนากระบวนการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษในสนามบิน โดยหลังจากสื่อฯ ได้รับการปรับปรุงเรียบร้อยจึงสามารถเผยแพร่ออกไปได้

ผู้ดำเนินการสนามบินสามารถปรึกษาร่วมกับหน่วยงานที่เป็นตัวแทนของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาวางแผนและระบุถึงผลกระทบต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต เพื่อนำมาปรับปรุงสื่อฯ ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้

นอกจากนี้ควรมีการทบทวนสื่อแนะนำการใช้บริการสนามบินสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษเป็นระยะ ๆ แม้จะไม่มีการเปลี่ยนแปลงในการดำเนินงานต่าง ๆ ที่สนามบิน เช่น การทบทวนสื่อทุก ๆ 1 ปีหรือ 2 ปี

ผู้ดำเนินการสนามบินควรกล่าวถึงวิธีการในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ในสนามบิน และหน่วยงานที่เป็นตัวแทนของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ เพื่อมาช่วยในการวางแผนและพัฒนากิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณิพิเศษ รวมถึงความถี่ในการทบทวนสื่อฯ เพื่อที่จะมั่นใจได้ว่าสื่อ ฯ มีความเป็นปัจจุบันและสอดคล้องกับการดำเนินงานที่เป็นอยู่

ประเด็นข้อคำถามที่สนามบินต้องจัดเตรียมข้อมูลมีดังต่อไปนี้

8.1 ประเด็นคำถามในเรื่องการวางแผนและการพัฒนากิจกรรมต่าง ๆ

8.1.1 มีโอกาสสำหรับประชาชนที่มีความสนใจในเรื่องปัญหาด้านการเข้าถึงของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการวางแผนและการพัฒนากิจกรรมต่าง ๆ ของสนามบินในอนาคตหรือไม่

8.1.2 สนามบินมีกระบวนการในการขอคำปรึกษาด้านการเข้าถึงของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ เพื่อนำมาจัดทำแผนแม่บทหรือแผนพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับการเข้าถึงของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษอย่างไร และประชาชนจะมีส่วนร่วมในกระบวนการเหล่านี้อย่างไร

8.1.3 สนามบินมีแผนการปรับปรุงหรือพัฒนาด้านการเข้าถึงของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษในอนาคตหรือไม่ มีการกำหนดเวลาในการดำเนินการตามแผนซึ่งสามารถนำมาอ้างอิงได้ในสื่อแนะนำการใช้บริการสนามบินสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษได้หรือไม่

8.2 ประเด็นคำถามในเรื่องการทบทวน

8.2.1 ความถี่ในการทบทวนสื่อแนะนำการใช้บริการสนามบินสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษเป็นอย่างไร

8.2.2 กระบวนการให้คำปรึกษาเป็นอย่างไร และจะมีส่วนร่วมในกระบวนการให้คำปรึกษาอย่างไร

5. บรรณานุกรม

- ICAO. (2012). *Doc 9984: Manual on Access to Air Transport by Persons with Disabilities*
- Department of Infrastructure. (2015). Disability Access Facilitation Plans for Airport Operators by Department of Infrastructure of Australian Government
- ระเบียบบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ว่าด้วย การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ พ.ศ.2564
- สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ. (2552).*พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.2550* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: ดีสุวรรณซัพพลาย เซอร์วิส.

AIRPORTS OF THAILAND PLC.
บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

มหาวิทยาลัยมหิดล
Mahidol University