

แนวทางปฏิบัติในการให้บริการแก่บุคคลผู้ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ (Persons with Disabilities) ในการโดยสารเครื่องบิน มีดังนี้

๑. สายการบินจะไม่ปฏิเสธการขนส่ง Persons with Disabilities ยกเว้นด้วยเหตุผลด้านความปลอดภัย ซึ่งต้องแจ้งให้ผู้โดยสารทราบพร้อมเสนอทางเลือกในการให้บริการ

๒. เนื่องจากมีความไม่สะดวกในการให้จองบัตรโดยสารเครื่องบินผ่านทาง online เพราะระบบการจองไม่สามารถให้ Persons with Disabilities ระบุอุปกรณ์หรือบริการเสริมไว้สำหรับบริการได้ทั้งหมด จึงให้ Persons with Disabilities จองผ่านตัวแทนของสายการบินหรือที่จำหน่ายบัตรโดยสารของสายการบินเท่านั้น เพื่อจะได้แจ้งความต้องการด้วยวาจาได้

๓. ให้สายการบินแจ้งตัวแทนจำหน่ายให้มีการสอบถามถึงความต้องการในการบริการของ Persons with Disabilities พร้อมข้อมูลที่จำเป็นต่อการช่วยเหลือในขณะจองบัตรโดยสาร แล้วแจ้งให้สายการบินทราบ กรณีที่ไม่สามารถให้บริการได้ให้แจ้งต่อ Persons with Disabilities ทราบด้วยพร้อมเหตุผลและความจำเป็น พร้อมเสนอทางเลือกในการให้บริการ

๔. ประชาสัมพันธ์ให้ Persons with Disabilities ทราบถึงเรื่องต้องแจ้งถึงความต้องการในการขอบริการล่วงหน้าให้สายการบินทราบก่อนการเดินทางอย่างน้อย ๔๘ ชั่วโมง ตามมาตรฐานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) และให้ทำการ Check-in ล่วงหน้า ณ ที่เคาน์เตอร์ Check - in ที่ท่าอากาศยานล่วงหน้าอย่างน้อย ๔๕ นาทีกรณีเดินทางภายในประเทศ และอย่างน้อย ๖๐ นาทีกรณีเดินทางระหว่างประเทศ หรือเผื่อเวลาให้มากที่สุดเพื่อความสะดวกต่อตัวผู้โดยสารและกระบวนการทางสายการบิน

๕. สายการบินจะอนุญาตให้ Persons with Disabilities ที่ใช้บริการ Wheelchair สามารถนำรถของตนเองขึ้นเครื่องได้โดยไม่คิดค่าธรรมเนียม ๑ คัน โดยนำบรรจุไว้ใต้ท้องเครื่อง

๖. เรื่องการอนุญาตเรื่องการนำสัตว์นำทาง (Service animals) ขึ้นอากาศยาน ให้ขึ้นอยู่กับความพร้อมในการให้บริการของสายการบิน เนื่องจากสัตว์นำทางต้องใช้พื้นที่มาก จึงมีข้อจำกัดในการให้บริการตามประเภทของเครื่องบิน ทั้งนี้ โดยไม่คิดค่าธรรมเนียม และสัตว์นำทางต้องมีเอกสารระบุชัดเจนว่าเป็นสัตว์นำทางโดยปกติจะอนุญาตเฉพาะสุนัขเท่านั้น

๗. สายการบิน ท่าอากาศยาน ต้องดำเนินการอบรมบุคลากรที่ทำหน้าที่ในการให้บริการแก่ Persons with Disabilities ให้เกิดความสะดวปลอดภัยและเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการช่วยเหลือในการขึ้นลงเครื่องบิน ทั้งนี้ กรมการบินพลเรือนจะไปพิจารณาเรื่องหลักสูตรในการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้บริการ

๘. สายการบิน และท่าอากาศยานทุกแห่ง ต้องมีรถ Wheelchair ไว้บริการเมื่อมีการร้องขอโดยไม่คิดค่าบริการ

๙. สำหรับเรื่องการให้บริการรถยกขึ้นเครื่อง เนื่องจากบางสายการบินมีขนาดเล็ก และรถยกมีราคาสูงไม่คุ้มค่ากับการลงทุน ประกอบกับมีสายการบิน เช่น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (บริษัท บางกอกโฟลท์เซอร์วิส จำกัด) มีให้บริการ ดังนั้น จึงให้สายการบินประชาสัมพันธ์ในส่วนนี้ รวมทั้งกรณีที่ไม่มียกให้บริการ

๑๐. อุปกรณ์หรือบริการต่าง ๆ ที่ Persons with Disabilities ร้องขอ ทำอากาศยานและสายการบินต้องไม่คิดค่าธรรมเนียมในการให้บริการใด ๆ เพิ่มเติม

๑๑. สายการบินและทำอากาศยาน จะต้องจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับ Persons With Disabilities ตามที่กฎหมายกำหนด (กฎกระทรวง กำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. ๒๕๕๖ ลงวันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖)

๑๒. ให้สายการบิน ทำอากาศยาน และกรมการบินพลเรือน ทำการประชาสัมพันธ์เรื่องรายละเอียดการบริการทั้งหมด ช่องทางการติดต่อที่ให้แก่ Persons with Disabilities ทราบในหลายช่องทาง เช่น Website สิ่งพิมพ์ ข้อมูลเสียง และ Call center เป็นต้น
