

ปัญหาการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการสายการบินภายในประเทศ¹

ชาติชาย บุญเสริม²

จากการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการสายการบินภายในประเทศ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงประวัติความเป็นมา แนวคิด และทฤษฎี และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการสายการบินภายในประเทศ ซึ่งปัจจุบันมีพระราชบัญญัติรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ พ.ศ. 2558 อันเป็นกฎหมายที่อนุวัติมาจากอนุสัญญา เพื่อการทำให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันซึ่งกฎเกณฑ์บางประการสำหรับการรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ (Convention for the Unification of Certain Rules for International Carriage by Air) หรืออนุสัญญามอนทรีออล อันมีขึ้นเพื่อสร้างแนวทางปฏิบัติอันเป็นสากลให้แก่การบินระหว่างประเทศ ที่นำมาใช้กับการขนส่งทางอากาศภายในประเทศด้วย แต่อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาถึงเหตุที่ทำให้สายการบินอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้โดยสารได้นั้น ส่วนหนึ่งจะพบว่ามีที่มาจากข้อกำหนดและเงื่อนไขในการจองสายการบิน อันเป็นการจำกัดหรือยกเว้นความรับผิดชอบของสายการบินที่ผู้โดยสารจำต้องยอมรับโดยปริยายเพื่อแลกกับการเดินทางที่สะดวกสบายและเอื้ออำนวยต่อวัตถุประสงค์ในการเดินทางของตน การที่สายการบินต่าง ๆ สามารถที่จะกำหนดยกเว้นความรับผิดชอบของตนผ่านทางข้อกำหนดข้อตกลง หรือเงื่อนไขในการบินที่ผู้ให้บริการจำต้องยอมรับโดยมิได้แสดงเจตนาในการเข้าทำสัญญาที่แท้จริง เนื่องจากสภาพการประกอบธุรกิจในปัจจุบันมักนำสัญญาสำเร็จรูปมาใช้ ทำให้ผู้ให้บริการสายการบินไม่อาจใช้สิทธิเสรีภาพตามหลักความศักดิ์สิทธิ์ในการแสดงเจตนา และหลักเสรีภาพในการทำสัญญาได้อย่างแท้จริง

จากการศึกษาความเป็นมา แนวคิด ทฤษฎี กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับขนทางอากาศภายในประเทศ กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค และกฎหมายคุ้มครองข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม เพื่อนำมาวิเคราะห์ปัญหาการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการสายการบินภายในประเทศ มีประเด็นปัญหาดังต่อไปนี้

ประเด็นปัญหาประการแรก คือ ปัญหาเกี่ยวกับสัญญาในการให้บริการสายการบิน จะเห็นได้ว่า แม้จะมีพระราชบัญญัติรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ พ.ศ. 2558 ที่มีลักษณะเป็นกฎหมายคุ้มครองผู้ให้บริการสายการบินแล้ว แต่บทบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับสัญญารับขนทางอากาศก็มิได้มีบัญญัติอยู่ใน

¹ บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระ เรื่องปัญหาการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการสายการบินภายในประเทศ โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาคือ รองศาสตราจารย์ ดร.ปภาศิริ บัวสวรรค์ และคณะกรรมการสอบ คือ รองศาสตราจารย์ ประโมทย์ จารุณิลและรองศาสตราจารย์ ดร. ปวีศร เลิศธรรมเทวี

² นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต (ส่วนภูมิภาค) คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

พระราชบัญญัติดังกล่าว ยังคงต้องนำประมวลแพ่งและพาณิชย์มาบังคับใช้ อย่างไรก็ตาม สัญญารับขนที่บัญญัติไว้ในประมวลแพ่งและพาณิชย์ มิได้เป็นบทบัญญัติเฉพาะในการรับขนทางอากาศ จึงอาจก่อให้เกิดปัญหาจากสภาพของธุรกิจการรับขนทางอากาศที่แตกต่างจากการรับขนประเภทอื่น ๆ อีกทั้ง ปัจจุบันการประกอบธุรกิจมักมีการนำสัญญาสำเร็จรูปมาใช้ อาจนำไปสู่การไม่ได้รับความเป็นธรรมของผู้โดยสารหรือการเอาเปรียบจากคู่สัญญาที่มีฐานะหรืออำนาจต่อรองสูงกว่าอีกฝ่ายซึ่งไม่อาจใช้หลักการและแนวคิดทางกฎหมายในลักษณะที่คู่สัญญามีความเท่าเทียมกันอันเป็นไปตามแนวคิดของประมวลแพ่งและพาณิชย์ได้ การซื้อหรือจองตั๋วสายการบินมีลักษณะเป็นสัญญาสำเร็จรูปตามนัยของพระราชบัญญัติข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม มีข้อกำหนดและเงื่อนไขการบินมากมายที่มีลักษณะการเอาเปรียบผู้โดยสารผ่านการจำกัดหรือยกเว้นความรับผิดโดยที่ผู้โดยสารไม่มีอำนาจต่อรองอย่างแท้จริง

ปัญหาประการที่สอง คือ ปัญหาข้อกำหนดและเงื่อนไขของสายการบินในลักษณะที่เป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม จะเห็นว่าสายการบินที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจ กำหนด ข้อกำหนดและเงื่อนไขของสายการบินในกรณีที่ให้สายการบินมีอำนาจจำกัดหรือยกเว้นความรับผิดต่อผู้โดยสารในฐานะผู้บริโภค ย่อมเป็นการกำหนด ข้อกำหนดและเงื่อนไข โดยสายการบินผู้มีอำนาจต่อรองทางเศรษฐกิจเหนือกว่าผู้โดยสาร สามารถกำหนดรูปแบบของสัญญาได้เอง หรือที่เรียกว่า “สัญญาสำเร็จรูป” เป็นข้อสัญญาที่กำหนดโดยผู้ประกอบการแต่เพียงฝ่ายเดียว มิใช่การแสดงเจตนาอย่างอิสระจากคู่สัญญาทั้งสองฝ่าย ข้อกำหนดเหล่านั้นอาจเป็นข้อกำหนดที่เอาเปรียบผู้โดยสารสายการบิน ตามมาตรา 4 พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 ทำให้เห็นได้ว่าการกำหนดให้เที่ยวบินของสายการบินมีสิทธิที่จะทำการบินล่าช้า หรือ ปฏิเสธผู้โดยสารจากกรณีการ จองตั๋วเกิน (Over Booking) นั้น เป็นข้อตกลงยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดที่เกิดจากการผิดสัญญา ข้อตกลงให้สัญญาสิ้นสุดลงโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร หรือให้สิทธิบอกเลิกสัญญาได้โดยอีกฝ่ายหนึ่งมิได้ผิดสัญญาในข้อสาระสำคัญ หรือเป็นข้อตกลงให้สิทธิที่จะไม่ปฏิบัติตามสัญญาข้อหนึ่งข้อใด หรือปฏิบัติตามสัญญาในระยะเวลาที่ล่าช้าได้โดยไม่มีเหตุผลอันสมควรหรือไม่ ซึ่งจะนำไปสู่การให้ผลบังคับได้เพียงเท่าที่เป็นธรรมและพอสมควรแก่กรณีเท่านั้น แต่ถึงกระนั้น ผู้ใช้บริการสายการบินก็จำเป็นต้องนำความไม่เป็นธรรมจากการกำหนดข้อสัญญาของผู้ให้บริการสายการบินขึ้นสู่ศาลเพื่อวินิจฉัยอันเป็นวิธีการที่ต้องใช้เงินและเสียเวลาจนอาจทำให้ผู้ให้บริการยอมที่จะไม่มีข้อโต้แย้งว่าข้อสัญญาเหล่านั้นจะเป็นธรรมหรือไม่

ปัญหาประการที่สาม คือ ปัญหาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคและควบคุมการให้บริการของสายการบิน จะเห็นว่า เมื่อมีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคฉบับใดให้อำนาจในการคุ้มครองผู้บริโภคไว้เป็นการเฉพาะแล้วก็ต้องบังคับ ตามกฎหมายฉบับนั้น แต่ถ้ากรณีไม่มีกฎหมายใด หรือหน่วยงานใดให้ความคุ้มครองผู้บริโภคเป็นการเฉพาะแล้วก็ต้องใช้ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ซึ่งให้ความ

คุ้มครองในผู้บริโภคนด้านสินค้าและบริการทั่วไป โดยในการประกอบธุรกิจให้บริการการบินภายในประเทศ นั้น มี กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคเฉพาะอย่างพระราชบัญญัติรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ พ.ศ. 2558 แต่ก็ยังคงขาดมาตรการที่สำคัญอย่างหลักเกณฑ์ในระบบการจองตั๋วเกินที่นั่ง (Over Booking) ซึ่งเป็นการนำหลักการแสดงเจตนาของคู่สัญญาที่เท่าเทียมตามกฎหมายแพ่งมาใช้ทั้งที่ คู่สัญญาในสัญญารับขนทางอากาศ นั้นมิได้มีความเท่าเทียมทั้งในฐานะทางเศรษฐกิจและอำนาจต่อรองเลย จนนำไปสู่การปฏิเสธผู้โดยสารอันมีลักษณะเป็นการที่ผู้ให้บริการสายการบินสามารถเลิกสัญญาได้แม้ผู้ใช้บริการไม่มีส่วนผิด นอกจากนี้ พระราชบัญญัติรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ พ.ศ. 2558 ซึ่งเป็นกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่ควรมี แนวคิดในการป้องปรามผู้ประกอบการ ด้วยการมีบทลงโทษเพื่อไม่ให้เอาเปรียบผู้บริโภค อย่างเช่น มาตรการค่าเสียหายเชิงลงโทษดังที่พบได้ใน มาตรา 42 พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 แต่ปรากฏว่าพระราชบัญญัติรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ พ.ศ. 2558 กลับไม่ให้ผู้โดยสารที่ได้รับความเสียหายจากการกระทำหรือละเว้นการกระทำของผู้ประกอบการการบิน เรียกร้องค่าเสียหายเชิงลงโทษได้ ดังที่บัญญัติไว้ในมาตรา 54 วรรค 2

จากการศึกษาปัญหาการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการสายการบินภายในประเทศ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับสัญญาในการให้บริการสายการบิน

ให้มีการเพิ่มบทบัญญัติในพระราชบัญญัติรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ พ.ศ. 2558 เพื่อแก้ปัญหามิให้เพิ่มบทบัญญัติเกี่ยวกับข้อกำหนดสัญญารับขนทางอากาศ ดังนี้

(1) ให้มีการเพิ่มหมวดที่เกี่ยวข้องกับคณะกรรมการคุ้มครองผู้โดยสาร โดยนำบทบัญญัติในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 หมวด 1 ว่าด้วยคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นตัวอย่าง และให้มีคณะกรรมการเฉพาะเรื่องดังเช่นที่บัญญัติไว้ในมาตรา 14 พระราชบัญญัติเดียวกันนี้

(2) เพิ่มบทบัญญัติที่ให้อำนาจคณะกรรมการตาม (1) หรือกรมการบินพลเรือนควบคุม ตรวจสอบ และสั่งให้สัญญารับขนทางอากาศและข้อกำหนดหรือเงื่อนไขการบินใดๆของแต่ละสายการบิน ที่ทำให้ผู้ขนส่งได้เปรียบผู้โดยสารจนเกินควร มีผลบังคับใช้เท่าที่เป็นธรรมและสมควรแก่กรณี

2. ปัญหาข้อกำหนดและเงื่อนไขของสายการบินในลักษณะที่เป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม

ให้มีการบัญญัติรับรอง คุ้มครองข้อสัญญารับขนทางอากาศ ดังนี้

(1) อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 35 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ประกอบกับมาตรา 3 มาตรา 4 และมาตรา 5 แห่งพระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการ

กำหนดธุรกิจ ที่ควบคุมสัญญาและลักษณะของสัญญา พ.ศ. 2542 เพื่อให้คณะกรรมการว่าด้วยสัญญาออก ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการบิน เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ.....

(2) นำหลัก เหตุอันเป็นรากฐานแห่งนิติกรรมได้เปลี่ยนแปลงไปเป็นอย่างมาก (Clausula Rebus Sic Stantibus) ของประเทศเยอรมันนี มาบัญญัติคุ้มครองหลังการทำสัญญา ไว้ในพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อ สัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540

3. ปัญหาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้ใช้บริการและควบคุมการให้บริการของสายการบิน

ให้มีการแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติในพระราชบัญญัติรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ พ.ศ. 2558 ดังนี้

(1) กำหนดหลักเกณฑ์การจองตั๋วเกินที่นั่ง (Over Booking) ที่สายการบินสามารถทำได้เอาไว้ให้ชัดเจน รวมทั้งหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินในการเลือกปฏิเสธผู้โดยสารในกรณีที่ไม่มีผู้สมัครใจยอมถูกปฏิเสธการบิน พร้อมทั้งการเยียวยาความเสียหายตามประกาศกระทรวงคมนาคมเรื่องการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสาย การบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ.2553 ข้อ 5 (3) ทันทีโดย ไม่มีการนำข้อยกเว้นตาม (ก) – (ค) มาใช้

(2) ให้ยกเลิกความในมาตรา 54 วรรค 2 และบัญญัติข้อความดังต่อไปนี้แทน

“ถ้าการกระทำที่ถูกฟ้องร้องเกิดจากการที่ผู้ขนส่งกระทำโดยเจตนาเอาเปรียบผู้โดยสาร โดยไม่เป็นธรรมหรือจงใจให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหายหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงไม่นำพาต่อความเสียหายที่จะเกิดแก่ผู้บริโภคหรือกระทำการอันเป็นการฝ่าฝืนต่อความรับผิดชอบในฐานะผู้มีอาชีพหรือธุรกิจอันยอมเป็นที่ไว้วางใจของประชาชน เมื่อศาลมีคำพิพากษาให้ผู้ขนส่งชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้โดยสาร ให้ศาลมีอำนาจสั่งให้ผู้ขนส่งจ่ายค่าเสียหายเพื่อการลงโทษเพิ่มขึ้นจากจำนวนค่าเสียหายที่แท้จริงที่ศาลกำหนดได้ตามที่เห็นสมควร ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงพฤติการณ์ต่าง ๆ เช่น ความเสียหายที่ผู้โดยสารได้รับ ผลประโยชน์ที่ผู้ขนส่งได้รับ สถานะทางการเงินของผู้ขนส่ง การที่ผู้ขนส่งได้บรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้น ตลอดจนการที่ผู้โดยสารมีส่วนในการก่อให้เกิดความเสียหายด้วย

การกำหนดค่าเสียหายเพื่อการลงโทษตามวรรคหนึ่ง ให้ศาลมีอำนาจกำหนดได้ไม่เกินสองเท่าของค่าเสียหายที่แท้จริงที่ศาลกำหนด แต่ถ้าค่าเสียหายที่แท้จริงที่ศาลกำหนดมีจำนวนเงินไม่เกิน.....บาท ให้ศาลมีอำนาจกำหนดค่าเสียหายเพื่อการลงโทษได้ไม่เกินห้าเท่าของค่าเสียหายที่แท้จริงที่ศาลกำหนด”

เอกสารอ้างอิง

เอกสารภาษาไทย

หนังสือ

จินตนา บุญบงการ. การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ. พิมพ์ครั้งที่ 1.

กรุงเทพมหานคร: ฟอรัมแทพริ้นติ้ง, 2539.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2547.

ดารารพร ถิระวัฒน์. กฎหมายสัญญา: สถานะใหม่ของสัญญาปัจจุบันและปัญหาข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม.

พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์, 2538.

รองพล เจริญพันธ์. กฎหมายแพ่งหลักทั่วไป เล่ม 1. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2520.

อรรษา สิงห์สงบ. กฎหมายว่าด้วยสัญญา. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน, 2550.

วิทยานิพนธ์และการศึกษาอิสระ

ช่อทิพย์ สุนทรวิภาต. มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภค ศึกษากรณีผลิตภัณฑ์แว่นกันแดด.

วิทยานิพนธ์, นิติศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ [Online]. Available URL:

<http://libdcms.nida.ac.th/thesis6/2557/b185264.pdf>, ม.ป.ป.

ณานิศา ภู่งิน. มาตรการกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบเพื่อความชำรุดบกพร่องของผู้ประกอบธุรกิจ

อสังหาริมทรัพย์: ศึกษากรณีธุรกิจบ้านจัดสรรและอาคารชุด. วิทยานิพนธ์, มหาบัณฑิต สาขา

นิติศาสตร์. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2555.

ธีรวิภา ทองทับ. มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านการโฆษณา: ศึกษาเฉพาะกรณีการ

โฆษณาเครื่องดื่มแอลกอฮอล์. วิทยานิพนธ์, มหาบัณฑิต สาขานิติศาสตร์. มหาวิทยาลัยธุรกิจ

บัณฑิต, 2555.

ลัสกร ศรีสวัสดิ์. ปัญหาข้อกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคและอาหารหมัก. สารนิพนธ์, นิติศาสตรมหา

บัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีปทุม [Online], Available URL

<http://dspace.spu.ac.th/bitstream/123456789/7129/6/%E0%B8%9A%E0%B8%97%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%202.pdf>, 2557.

202.pdf, 2557.

สุกัญญา ชิดชอบ. ปัญหากฎหมายความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย: ศึกษากรณี

เหตุหลุดพ้นจากความรับผิดชอบของผู้ประกอบการและกรณีอื่นที่เกี่ยวข้อง. วิทยานิพนธ์,

นิติศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีปทุม [Online], Available URL:

<http://dspace.spu.ac.th/bitstream/123456789/5642/8/%E0%B8%9A%E0%B8%97%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%202.pdf>, 2561.

202.pdf, 2561.

งานวิจัย

ธสรณ์อัฒม์ ธนิตพิพันธ์. รายงานการวิจัย วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร. แนวทางการแก้ไขปัญหาการ

คุ้มครองผู้บริโภคยุคไทยแลนด์ 4.0. [Online]. Available URL:

[http://www.dsdw2016.dsdw.go.th/doc_pr/ndc_25602561/PDF/8422s/5.%E0%](http://www.dsdw2016.dsdw.go.th/doc_pr/ndc_25602561/PDF/8422s/5.%E0%B8%9A%E0%B8%97%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%202.pdf)

[B8%9A%E0%B8%97%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%202.pdf](http://www.dsdw2016.dsdw.go.th/doc_pr/ndc_25602561/PDF/8422s/5.%E0%B8%9A%E0%B8%97%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%202.pdf),ม.ป.ป.

อนันต์ จันทโรภากร. โครงการกฎหมายว่าด้วยความรับผิดเพื่อความเสียหายอันเกิดจากสินค้าที่ขาด

ความปลอดภัย (Product Liability Law). โครงการตำราและวารสารนิติศาสตร์, คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545.

บทความ

ศรีราชา เจริญพานิช, นิรันดร์ พิทักษ์วัชร,บรรเจิด สิงคนดี และเกรียงไกร เจริญธนาวัฒน์.“หลักสิทธิและเสรีภาพตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย:แนวความคิดและภาคปฏิบัติ.” *มูลนิธิ 9, 1* (มกราคม-กุมภาพันธ์ 2554): 1

เอกสารอื่นๆ

ธีรชญาณ์ ศิริชัชวาลวงศ์, พิชิต เปลี่ยนคำ, บากาเรีย กะจิ และณัฐพงศ์ ช่วยแจ้ง. *มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับปัญหาการเล่นแชร์ผ่านสื่อออนไลน์*. [Online], Available URL:

[https://www.hu.ac.th/conference/conference2021/Proceeding/doc/02%20HU/115-](https://www.hu.ac.th/conference/conference2021/Proceeding/doc/02%20HU/115-HU%20(P.671%20-%20690).pdf)

[HU%20\(P.671%20-%20690\).pdf](https://www.hu.ac.th/conference/conference2021/Proceeding/doc/02%20HU/115-HU%20(P.671%20-%20690).pdf), ม.ป.ป.

ภัทรธิดา สุคุณณี. *บทวิเคราะห์รัฐธรรมนูญ เรื่อง สิทธิผู้บริโภค*. [Online], Available URL:

https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/elaw_parcy/ewt_dl_link.php?nid=152, ม.ป.ป.

สำนักข่าวอินโฟเควสท์. *IATA เผยจำนวนผู้ให้บริการเที่ยวบินทั่วโลกพุ่งแตะ 4 พันล้านคนในปี 2560*.

[Online], Available URL: <https://www.ryt9.com/s/iq38/2883446,2561>.

_____. *กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค*. [Online], Available URL: <http://www.digital>

[school.club/digitalschool/health4-6/health5_1/lesson4/4-5.php](http://www.digital-school.club/digitalschool/health4-6/health5_1/lesson4/4-5.php),ม.ป.ป.

- _____. **สัญญาต้องเป็นสัญญา**. [Online], Available URL: <https://th.wikipedia.org/wiki/%E0%B8%AA%E0%B8%B1%E0%B8%8D%E0%B8%8D%E0%B8%B2%E0%B8%95%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B9%80%E0%B8%9B%E0%B9%87%E0%B8%99%E0%B8%AA%E0%B8%B1%E0%B8%8D%E0%B8%8D%E0%B8%B2>, ม.ป.ป.
- _____. **สิทธิและการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อมีสุขภาพกายและใจที่ดี**. [Online], Available URL: <https://sites.google.com/site/sursakdi123/siththi-laea-kar-khumkhrxng-phu-briphokh-pheux-kar-mi-sukhphaph-kay-laea-ci-thi-di>, ม.ป.ป.

เอกสารภาษาอังกฤษ

- Catherine Baksi. **Landmarks in law: the case of the dead snail in the ginger beer**. [Online]. Available URL: <https://www.theguardian.com/law/2019/oct/03/landmarks-in-law-the-case-of-the-dead-snail-in-the-ginger-beer>, 2019.
- Garvin Murphy. **The snail and the ginger beer: the singular case of Donoghue v Stevenson**. [Online], Available URL: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/03050718.2011.548163?journalCode=rclb20>, 2011.