



กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
๑๐๓๔ ถนนกรุงเกษม แขวงมหานาค
เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพฯ ๑๐๑๐๐

๕ มิถุนายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานการพิจารณาการศึกษาเรื่อง แนวทางการเข้าถึงบริการธุรกรรมทางการเงินของคนพิการ
ของคณะกรรมการการพัฒนาสังคม และกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส วุฒิสภา

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๓/๔๕๖๗ ลงวันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. หนังสือรองนายกรัฐมนตรีเห็นชอบให้เสนอคณะรัฐมนตรี จำนวน ๑ ชุด
๒. รายงานการพิจารณาการศึกษาเรื่อง แนวทางการเข้าถึงบริการ ธุรกรรมทางการเงินของคนพิการ จำนวน ๙๐ ชุด

ด้วยกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ขอเสนอเรื่อง รายงานการพิจารณาการศึกษา เรื่อง แนวทางการเข้าถึงบริการธุรกรรมทางการเงินของคนพิการของคณะกรรมการการพัฒนาสังคม และกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส วุฒิสภา มาเพื่อให้คณะรัฐมนตรีพิจารณา โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะรัฐมนตรีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๒) เรื่องที่นายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาลนำเสนอหรือมีคำสั่งให้เสนอคณะรัฐมนตรี รวมทั้งสอดคล้อง/เป็นการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติในด้าน (๔) การลดความเหลื่อมล้ำ ทั้งนี้ รองนายกรัฐมนตรี (นายจุรินทร์ ลักษณวิศิษฐ์) กำกับการบริหารราชการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้เห็นชอบให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีด้วยแล้ว (สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑)

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ความเป็นมาของเรื่องที่จะเสนอ

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้เสนอรายงานการพิจารณาการศึกษา เรื่อง แนวทางการเข้าถึงบริการธุรกรรมทางการเงินของคนพิการของคณะกรรมการการพัฒนาสังคม และกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส วุฒิสภา มาเพื่อคณะรัฐมนตรีดำเนินการ

๑.๒ มติคณะรัฐมนตรีหรือคำสั่งที่เกี่ยวข้อง

รองนายกรัฐมนตรี (นายจุรินทร์ ลักษณวิศิษฐ์) สั่งและปฏิบัติราชการแทนนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วมีคำสั่งให้กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เป็นหน่วยงานหลักรับรายงานพร้อมทั้งรับข้อเสนอแนะของคณะกรรมการฯ ไปพิจารณาร่วมกับกระทรวงคลัง กระทรวงการอุดมศึกษาวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาศึกษาแนวทางและความเหมาะสมของรายงานพร้อมข้อเสนอแนะดังกล่าว และสรุปผลการพิจารณาหรือผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวในภาพรวม แล้วส่งให้สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำสั่ง เพื่อนำเสนอคณะรัฐมนตรีต่อไป

๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี

เนื่องจากเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะรัฐมนตรีตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๒) เรื่องที่นายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาลนำเสนอหรือมีคำสั่งให้เสนอคณะรัฐมนตรี

๓. สำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้ดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ความเห็นต่อรายงานดังกล่าว และรวบรวมข้อมูลเพื่อรายงานการพิจารณาการศึกษาเรื่อง แนวทางการเข้าถึงบริการธุรกรรมทางการเงินของคนพิการของคณะกรรมการพัฒนาสังคม และกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส วุฒิสภา ดังนี้ (สิ่งที่ส่งมาด้วย ๒)

๓.๑ รัฐบาลควรดำเนินการ ดังนี้

๓.๑.๑ กำหนดนโยบายและมาตรการส่งเสริมการเข้าถึงโดยสะดวกถ้วนหน้า (Accessibility for All) ของคนทุกกลุ่มรวมถึงคนพิการ ตามอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ

กระทรวงการคลัง ได้ขอความร่วมมือธนาคารแห่งประเทศไทยและสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ เพื่อขอให้พิจารณาดำเนินการตามข้อเสนอแนะเพื่อช่วยลดอุปสรรค ผลักดัน และปรับปรุงการให้บริการทางการเงินแก่คนพิการให้ได้รับความสะดวกอย่างเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้นในอนาคต

กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีข้อเสนอเพิ่มเติม ดังนี้

๑) รัฐบาลจะต้องให้หน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่รับผิดชอบ จัดทำมาตรฐานการเข้าถึง และให้มีกระบวนการตรวจสอบการเข้าถึง เพื่อให้สถาบันการเงินนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาเพื่อให้ทุกคนสามารถเข้าถึงโดยสะดวกถ้วนหน้ารวมถึงกลุ่มคนพิการ

๒) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการเตรียมความพร้อมกับการเพิ่มขึ้นของผู้สูงอายุและคนพิการ โดยการพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัล และระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ที่คนทุกกลุ่มรวมถึงคนพิการเข้าถึงได้ เนื่องจากประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) ทำให้จำนวนผู้สูงอายุเพิ่มสูงขึ้น และพบว่าผู้สูงอายุจำนวนมากก็มีความพิการร่วมด้วย

๓) เห็นควรให้กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และกระทรวงการคลัง ให้บริการพื้นฐานต่อคนพิการทุกประเภทที่ไม่เป็นการเลือกปฏิบัติ และสนับสนุนให้ลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล

๓.๑.๒ กำหนดให้มาตรการส่งเสริมการเข้าถึงบริการธุรกรรมทางการเงิน และการลงทุนโดยสะดวกถ้วนหน้า เป็นมาตรการหนึ่งในการปฏิบัติตามปฏิญญาว่าด้วยความร่วมมือในการขับเคลื่อนการส่งเสริมการอนุวัติการตามหลักการชี้แนะเรื่องธุรกิจกับสิทธิมนุษยชนของสหประชาชาติ (UN Guiding Principles on Business and Human Rights : UNGP)

กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีข้อเสนอเพิ่มเติม ดังนี้

๑) ควรให้หน่วยงานภาครัฐพัฒนาเทคโนโลยีตามมาตรฐานที่ทุกคนเข้าถึงได้ เพื่อให้สถาบันการเงินสามารถนำไปใช้ในการบริการธุรกรรมทางการเงินและการลงทุน อาทิ เทคโนโลยีการตรวจสอบการเข้าถึง เทคโนโลยีการยืนยันตัวตนของคนทุกกลุ่มรวมถึงคนพิการ ตัวอย่างการพัฒนาเทคโนโลยีสำหรับคนพิการในเรื่อง ATM ดังนี้

๑.๑) การสำรวจการใช้งานของคนพิการทางการเคลื่อนไหว และคนพิการทางการเห็น เพื่อกระจายตู้ ATM ที่มีความเหมาะสมให้ทั่วถึงตามพื้นที่ และทำฐานข้อมูลแสดงจุดที่มีการติดตั้งตู้ ATM ที่มีความเหมาะสมกับคนพิการทางการเคลื่อนไหว และคนพิการทางการเห็น บนเว็บไซต์ และ Mobile Application

๑.๒) การพัฒนาการเข้าถึงตู้ ATM แบบใหม่ อาทิ การรองรับการกดรหัสพื้นฐานผ่านแป้นกด (Keypad) ในการทำธุรกรรมเบื้องต้นที่จำเป็น โดย กด*1*xxxxx(รหัส ATM)*yyyy(จำนวนเงิน)# กดตกลง เป็นการถอนเงิน และกำหนดเป็นมาตรฐานให้กับทุกธนาคาร เนื่องจากแต่ละธนาคารมีเมนูการเข้าถึงไม่เหมือนกันและมีการเปลี่ยนแปลงเสมอ ซึ่งคนพิการทางการเห็นต้องจำแนกแต่ละธนาคารเพื่อเรียนรู้ใหม่เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเมนู

๑.๓) การพัฒนาระบบ Call Center แบบ Total Conversation สำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย โดยเชื่อมต่อกับศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย Thailand's Telecommunication Relay Services : TTRS และให้สามารถสื่อสารผ่านบริการถ่ายทอดการสื่อสารของศูนย์ TTRS เพื่อสอบถามการใช้งานและแจ้งปัญหาผ่านบริการถ่ายทอดการสื่อสารได้

๒) ควรมีการจัดทำแอปพลิเคชันในการให้บริการทางการเงินที่คำนึงถึงความมั่นคงปลอดภัยและเป็นไปตามหลักการออกแบบที่เป็นสากลและเป็นธรรมเพื่อคนทั้งมวล (Universal Design : UD) ซึ่งจะเอื้อต่อการเข้าถึงโดยสะดวกของคนทุกกลุ่ม

๓.๒ ธนาคารแห่งประเทศไทย ควรร่วมมือกับสมาคมธนาคารไทยและสถาบันการเงินเร่งกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำด้านการเข้าถึงบริการธุรกรรมทางการเงินและการลงทุนโดยสะดวกถ้วนหน้า เพื่อเป็นหลักประกันให้ธนาคารและสถาบันการเงิน มีแนวทางการให้บริการคนพิการที่ชัดเจนและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เห็นด้วยตามข้อเสนอ โดยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

๓.๒.๑ ควรกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำด้านการเงินและการลงทุนโดยถ้วนหน้าให้สอดคล้องตามมาตรการส่งเสริมการเข้าถึงโดยสะดวกถ้วนหน้า (Accessibility for All)

๓.๒.๒ ควรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์แนวทางการเข้าถึงบริการธุรกรรมทางการเงินของคนพิการให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

๓.๒.๓ ควรมีการรับฟังความคิดเห็นจากทุกภาคส่วนโดยเฉพาะคนพิการซึ่งเป็นผู้รับบริการโดยตรง เพื่อให้การบริการสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของคนพิการได้อย่างครอบคลุม

๓.๓ ธนาคาร สถาบันการเงิน และสมาคมธนาคารไทย ควรเร่งดำเนินการ ดังนี้

๓.๓.๑ กำหนดแนวปฏิบัติและจัดอบรมสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับเจ้าหน้าที่ทุกระดับนโยบายและระดับปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง อย่างน้อยทุก ๖ เดือน เพื่อให้มีเจตคติและความรู้ที่ถูกต้องและสร้างสรรค์เกี่ยวกับคนพิการ

ธนาคารแห่งประเทศไทย รับทราบข้อเสนอ ทั้งนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยผลักดันให้สมาคมธนาคารไทยทบทวนแนวทางปฏิบัติในการให้บริการกับคนพิการทางการเห็นให้เหมาะสมรวมถึงแนวทางให้บริการที่เอื้อต่อคนพิการประเภทอื่นเพิ่มเติม และให้สื่อสารแนวปฏิบัติให้พนักงานสาขาทราบอย่างทั่วถึง ซึ่งสมาคมธนาคารไทยอยู่ระหว่างทบทวนแนวปฏิบัติดังกล่าว

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ได้ดำเนินงานตามประกาศแนวปฏิบัติ เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการติดต่อหรือให้บริการแก่ลูกค้าที่ผู้ประกอบการธุรกิจต้องใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษ ที่กำหนดให้ผู้ประกอบการธุรกิจหลักทรัพย์และธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้าต้องมีมาตรฐานการปฏิบัติงานในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ และปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน โดยคำนึงถึงประเภท ลักษณะ และเงื่อนไขของลูกค้า รวมทั้งใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษในการติดต่อหรือให้บริการแก่ลูกค้าที่มีข้อจำกัดในการสื่อสาร หรือในการตัดสินใจด้วยตนเอง หรือมีภาวะบกพร่องทางสุขภาพ ซึ่งรวมถึง “คนพิการ” และได้มีหนังสือเวียนแจ้งผู้ประกอบการธุรกิจหลักทรัพย์ธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้า เพื่อให้ความร่วมมือในการปฏิบัติให้เป็นไปตามแนวทางและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการฯ ข้างต้น

กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม และกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ขอเสนอเพิ่มเติมให้สมาคมคนพิการได้มีส่วนสร้างหลักสูตรและร่วมเป็นวิทยากร เพื่อสามารถสร้างความเข้าใจให้กับเจ้าหน้าที่ในระดับนโยบายและระดับปฏิบัติงาน

๓.๓.๒ พัฒนาเทคโนโลยีทางการเงิน (FinTech) ที่เอื้อต่อการเข้าถึงโดยสะดวกของคนทุกกลุ่มรวมถึงคนพิการ โดยนำหลักการออกแบบที่เป็นสากล และเป็นธรรม เพื่อคนทั้งมวล (Universal Design : UD) มาใช้ออกแบบระบบการให้บริการของธนาคารและบริษัทหลักทรัพย์

ธนาคารแห่งประเทศไทย รับทราบประเด็นปัญหาและอุปสรรคของคนพิการในการใช้บริการทางการเงิน โดยได้เข้าร่วมชี้แจงในคณะกรรมการกิจการคนพิการมาเป็นระยะ และปรับปรุงหลักเกณฑ์ เพื่อให้ธนาคารพาณิชย์นำไปใช้ปฏิบัติสำหรับการดูแลการให้บริการแก่คนพิการ ได้แก่ หลักเกณฑ์เรื่องการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) โดยในส่วนของการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินสำหรับกลุ่มลูกค้ารายย่อยบางประเภท เช่น ผู้สูงอายุ คนพิการ เป็นต้น ได้เน้นย้ำให้ผู้ให้บริการพิจารณาจัดให้มีผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสม เพื่ออำนวยความสะดวกและสนับสนุนการเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างทั่วถึง และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ (Banking channel) ได้ระบุให้ธนาคารพาณิชย์คำนึงถึงความสามารถของผู้ใช้บริการในการเข้าถึงบริการแต่ละช่องทาง รวมถึงดูแลให้ผู้ใช้บริการที่ควรได้รับการช่วยเหลือคนพิการให้ได้รับความสะดวกในการใช้บริการให้เหมาะสมตามสมควร

กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม มีข้อเสนอเห็นควรให้ดำเนินการพัฒนาเทคโนโลยีทางการเงิน (FinTech) ที่เอื้อต่อการเข้าถึงโดยสะดวกของคนทุกกลุ่มรวมถึงคนพิการ โดยพัฒนาตามมาตรการส่งเสริมการเข้าถึงโดยสะดวกถ้วนหน้า (Accessibility for All) และนำเทคโนโลยีที่หน่วยงานภาครัฐพัฒนาเทคโนโลยีตามมาตรฐานเป็นต้นแบบ เพื่อนำไปใช้ในการบริการธุรกรรมทางการเงินและการลงทุน

๓.๓.๓ กำหนดให้มีหน่วยงานกลางที่สามารถติดต่อเพื่อให้คำปรึกษาและชี้แนะต่อเจ้าหน้าที่ประจำสาขาของธนาคารและสถาบันการเงินในการให้บริการพื้นฐานต่อคนพิการทุกประเภทที่ไม่เป็นการเลือกปฏิบัติ

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีข้อเสนอเห็นควรให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่หน่วยงานกลางให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคนพิการทุกประเภท รวมถึงมาตรฐานการให้บริการแก่คนพิการแต่ละประเภท เพื่อที่จะสามารถให้คำปรึกษาและชี้แนะต่อเจ้าหน้าที่ประจำสาขาของธนาคารได้อย่างถูกต้องเหมาะสมกับคนพิการแต่ละประเภท

๓.๔ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ควรกำกับดูแลข้อมูลบนเว็บไซต์และแอปพลิเคชันของบริษัทหลักทรัพย์ เพื่อให้ทุกคนรวมถึงคนพิการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก รวมทั้งมีหลักประกันในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารด้านการลงทุน และการบริการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้เช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มีการดำเนินงานที่สนับสนุนการเข้าถึงบริการธุรกรรมทางการเงินของคนพิการ ดังนี้

๓.๔.๑ การประกาศใช้กฎกระทรวง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการเข้าถึง และใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสาร การสื่อสาร บริการโทรคมนาคม เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการสื่อสาร และบริการสื่อสารสาธารณะ สำหรับคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๔ โดยจัดให้มีการให้และให้ยืมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารฯ แก่คนพิการ ซึ่งปัจจุบันมีคนพิการขอยืมอุปกรณ์และขอรับอุปกรณ์ฯ ไปแล้ว จำนวน ๓,๑๗๘ ชิ้น

๓.๔.๒ การตรวจสอบเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐ ตามมาตรฐานการพัฒนาเว็บไซต์ที่ทุกคนเข้าถึงได้ (Web Accessibility) จำนวน ๒๐ กระทรวง ๒๙๖ หน่วยงาน

กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เห็นด้วยกับข้อเสนอแนะและเสนอเพิ่มเติมให้มีการพัฒนาบนเว็บไซต์และแอปพลิเคชันของบริษัทหลักทรัพย์ ให้สอดคล้องตามมาตรการส่งเสริมการเข้าถึงโดยสะดวกถ้วนหน้า (Accessibility for All) และนำเทคโนโลยีที่หน่วยงานภาครัฐพัฒนาเทคโนโลยีตามมาตรฐานไปใช้ในการให้บริการข้อมูล

๓.๕ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้มีคนพิการได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางออกระเบียบ ประกาศ และแนวปฏิบัติต่างๆ ของธนาคารและสถาบันการเงิน

ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้ประสานงานกับสมาคมธนาคารไทยจัดตั้งคณะทำงานพัฒนาบริการทางการเงินสำหรับคนพิการ เพื่อหาวิธีแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของคนพิการในการทำธุรกรรมทางการเงิน โดยประกอบด้วยผู้แทนจากคนพิการทุกประเภท ธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารพาณิชย์ สถาบันการเงินเฉพาะกิจ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อติดตามและร่วมปรับปรุงการให้บริการทางการเงินของสถาบันการเงินให้เหมาะสมกับคนพิการ ซึ่งในระยะแรกมีการปรับปรุงการทำธุรกรรมผ่านตู้ ATM สำหรับคนพิการทางการเงิน และให้คนพิการทางการเงินมาทดลองใช้งานพร้อมรับฟังความเห็น เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยธนาคารพาณิชย์หลายแห่งได้เริ่มทยอยนำตู้ ATM ดังกล่าวมาให้บริการแล้ว และธนาคารพาณิชย์ที่จะจัดซื้อตู้ ATM ในอนาคตก็จะคำนึงถึงการใช้งานของคนพิการด้วย

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ รับประเด็นดังกล่าวไปพิจารณาโดยปรับกระบวนการในการเปิดรับฟังความคิดเห็นการออกกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ เพื่อให้คนพิการมีโอกาสเข้าถึง และสามารถเสนอหรือให้ความเห็นที่เกี่ยวข้องได้ต่อไป

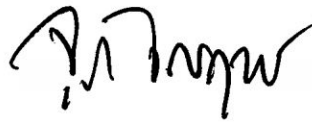
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม และกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เห็นด้วยกับข้อเสนอแนะ และเห็นควรให้คนพิการเข้าไปมีส่วนร่วมและเป็นผู้ร่วมทดสอบการเข้าถึงตามมาตรการส่งเสริมการเข้าถึงโดยสะดวกถ้วนหน้า (Accessibility for All) ก่อนนำออกไปให้บริการจริง รวมถึงการจัดให้มีการรับฟังข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาในการเข้าถึงอย่างสม่ำเสมอ

๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พิจารณาแล้วเห็นควรนำเสนอรายงานการพิจารณาการศึกษา เรื่อง แนวทางการเข้าถึงบริการธุรกรรมทางการเงินของคนพิการ ของคณะกรรมการการพัฒนาศักยภาพและกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส วุฒิสภา มาเพื่อคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดพิจารณา และมอบหมายหน่วยงานดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรี เพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายจิติ ไกรฤกษ์)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

กองยุทธศาสตร์และแผนงาน

โทรศัพท์ ๐ ๒๓๕๔ ๓๓๘๘ ต่อ ๓๐๗

โทรสาร ๐ ๒๓๕๔ ๕๐๒๖