



รายงานการพิจารณาศึกษา เรื่อง

แนวทางการเข้าถึง

บริการธุรกรรมทางการเงินของคนพิการ

ของคณะกรรมการการพัฒนาสังคม และกิจการเด็ก เยาวชน สตรี
ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส
วุฒิสภา



สำนักกรรมการ ๓
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา



รายงานการพิจารณาศึกษา

เรื่อง

แนวทางการเข้าถึงบริการธุรกรรมทางการเงินของคนพิการ

ของคณะกรรมการการพัฒนาระบบ และกิจการเด็ก เยาวชน สตรี
ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส
วุฒิสภา

สำนักกรรมการ ๓
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา



(สำเนา)

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะกรรมการการพัฒนาสังคม และกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส วุฒิสภา

ที่ สว (กมธ ๓) ๐๐๑๙ / (ร ๖๔)

วันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานการพิจารณาศึกษา เรื่อง แนวทางการเข้าถึงบริการธุรกรรมทางการเงินของคนพิการ

กราบเรียน ประธานวุฒิสภา

ด้วยในคราวประชุมวุฒิสภา ครั้งที่ ๑๗ (สมัยสามัญประจำปีครั้งที่หนึ่ง) วันอังคารที่ ๑๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๒ ที่ประชุมได้ลงมติตั้งคณะกรรมการสามัญประจำวุฒิสภาตามข้อบังคับการประชุมวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๒ ข้อ ๗๘ วรรคสอง (๑๓) ซึ่งคณะกรรมการการพัฒนาสังคม และกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส วุฒิสภา เป็นคณะกรรมการสามัญประจำวุฒิสภาคณะหนึ่ง มีหน้าที่และอำนาจพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ กระทู้กิจการ พิจารณาสอบหาข้อเท็จจริงหรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาสังคม เด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส รวมทั้งประสานกับองค์กรภายในประเทศ ต่างประเทศ ประชาคมภายในประเทศและนานาชาติ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกี่ยวกับแนวทางการร่วมมือเพื่อส่งเสริมการแก้ปัญหาสังคม ชุมชน เด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส การส่งเสริมศักยภาพของชุมชนด้านการพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ การคุ้มครองและดูแลผู้ยากไร้ การส่งเสริมความเสมอภาคและขจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคล การส่งเสริมและพัฒนาสวัสดิการสังคม การเสริมสร้างพลังทางสังคม การสร้างหลักประกันความมั่นคง และการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนไทยโดยรวม พิจารณาศึกษาติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ และแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งปัจจุบันกรรมการคณะนี้ ประกอบด้วย

๑. นายวัลลภ ตังคณานุรักษ์
๒. พลตรี ไอสถ ภาวิไล
๓. นางเพ็ญพักตร์ ศรีทอง
๔. นายกิตติศักดิ์ รัตนวราหะ
๕. นางทัศนียา ยุกวนนท์
๖. พลเอก ไพชยนต์ คำตันเจริญ
๗. นางผาณิต นิติทัณฑ์ประภาศ
๘. นายเนาวรัตน์ พงษ์ไพบูลย์
๙. หม่อมหลวงปนัดดา ดิศกุล
๑๐. นายพีระศักดิ์ พอจิต
๑๑. นางประยูร เหล่าสายเชื้อ
๑๒. นายปรีชา บัววิรัตน์เลิศ

- ประธานคณะกรรมการ
รองประธานคณะกรรมการ คนที่หนึ่ง
รองประธานคณะกรรมการ คนที่สอง
รองประธานคณะกรรมการ คนที่สาม
เลขาธิการคณะกรรมการ
โฆษกคณะกรรมการ
ประธานที่ปรึกษาคณะกรรมการ
ที่ปรึกษาคณะกรรมการ
ที่ปรึกษาคณะกรรมการ
ที่ปรึกษาคณะกรรมการ
กรรมการ
กรรมการ

๑๓. นายมณฑิเตอร์...

๑๓. นายมณฑิร บุญตัน	กรรมการ
๑๔. นายยุทธนา ทัพเจริญ	กรรมการ
๑๕. พลเอก วลิต โรจนภักดี	กรรมการ
๑๖. นายอำพล จินดาวัฒนะ	กรรมการ

บัดนี้ คณะกรรมการได้ดำเนินการพิจารณาศึกษา เรื่อง แนวทางการเข้าถึงบริการธุรกรรมทางการเงินของคนพิการ เสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการพิจารณาศึกษาเรื่องดังกล่าว ต่อวุฒิสภาตามข้อบังคับการประชุมวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๒ ข้อ ๙๘

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดทราบและนำเสนอรายงานของคณะกรรมการต่อที่ประชุมวุฒิสภาต่อไป

(ลงชื่อ) วัลลภ ตั้งคณานุกรักษ์
(นายวัลลภ ตั้งคณานุกรักษ์)

ประธานคณะกรรมการการพัฒนาสังคม และกิจการเด็ก เยาวชน
สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส วุฒิสภา

สำเนาถูกต้อง



(นางสาวภิรมย์ นิลทัพ)

ผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการการพัฒนาสังคม และกิจการเด็ก
เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส

กลุ่มงานคณะกรรมการการพัฒนาสังคมฯ
สำนักกรรมการ ๓ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
โทรศัพท์ ๐ ๒๘๓๑ ๙๒๒๕ - ๖
โทรสาร ๐ ๒๘๓๑ ๙๒๒๖

พิมพ์ปญา พิมพ์
พิมพ์ปญา/ภิรมย์ ทาน
ภิรมย์ ตรวง

คณะกรรมการการพัฒนาสังคม และกิจการเด็ก เยาวชน สตรี
ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส วุฒิสภา



นายวัลลภ ตังคณานุรักษ์
ประธานคณะกรรมการ



พลตรี โอสถ ภาวิไล
รองประธานคณะกรรมการ
คนที่หนึ่ง



นางเพ็ญพักตร์ ศรีทอง
รองประธานคณะกรรมการ
คนที่สอง



นายกิตติศักดิ์ รัตนวราหะ
รองประธานคณะกรรมการ
คนที่สาม



นางทัศนာ ยูวานนท์
เลขานุการคณะกรรมการ



พลเอก ไพชยนต์ คำตันเจริญ
โฆษกคณะกรรมการ



นางผาณิต นิตินัทธประภาศ
ประธานที่ปรึกษาคณะกรรมการ



หม่อมหลวงปนัดดา ดิศกุล
ที่ปรึกษาคณะกรรมการ



นายเนาวรัตน์ พงษ์ไพบูลย์
ที่ปรึกษาคณะกรรมการ



นายพีระศักดิ์ พอจิต
ที่ปรึกษาคณะกรรมการ



นางประยูร เหล่าสายเชื้อ
กรรมการ



นายปรีชา บัววิรัตน์เลิศ
กรรมการ



นายมนต์เียร บุญตัน
กรรมการ



นายยุทธนา ทัพเจริญ
กรรมการ



พลเอก วลิต โรจนภักดี
กรรมการ



นายอำพล จินดาวัฒนะ
กรรมการ

คณะกรรมการกิจการคนพิการ



นายมนต์เตียร บุญตัน
ประธานคณะกรรมการ



นายกิตติศักดิ์ รัตนวราหะ
รองประธานคณะกรรมการ คนที่หนึ่ง



ศาสตราจารย์วิริยะ นามศิริพงศ์พันธุ์
รองประธานคณะกรรมการ คนที่สอง



นางพวงแก้ว กิจธรรม
อนุกรรมการ



นายสุชาติ โอวาทวรรณสกุล
อนุกรรมการ



นายรัตน์ กิจธรรม
อนุกรรมการ



นางสาววันทนีย์ พันธชาติ
อนุกรรมการ



นายวิฑูต บุนนาค
อนุกรรมการ



นางอาทิตา นรารวัชร
อนุกรรมการ



นายธีรยุทธ สุคนธวิท
อนุกรรมการและเลขานุการ



นางสาวพิมพ์ปญา อติสิราวัชร
อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการกิจการคนพิการ



พลตรี โอสถ ภาวิไล
ประธานที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ



นายชูศักดิ์ จันทยานนท์
ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ



นายต่อพงศ์ เสลานนท์
ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ



นางนุชจारी คล้ายสุวรรณ
ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ



นางวัชรา ริ้วไพบูลย์
ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ



นายศุภชีพ ดิษเทศ
ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ



นายสุภรธรรม มงคลสวัสดิ์
ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ



นายสุพล บริสุทธิ์
ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ



นายเอกกมล แพทยานันท์
ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ

รายงานการพิจารณาศึกษา
เรื่อง แนวทางการเข้าถึงบริการธุรกรรมทางการเงินของคนพิการ
ของคณะกรรมการการพัฒนาสังคม และกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ
คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส วุฒิสภา

ด้วยในคราวประชุมวุฒิสภา ครั้งที่ ๑๗/๒๕๖๒ (สมัยสามัญประจำปีครั้งที่หนึ่ง) วันอังคารที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๒ ที่ประชุมวุฒิสภาได้ลงมติตั้งคณะกรรมการสามัญประจำวุฒิสภาตามข้อบังคับการประชุมวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๒ ข้อ ๗๘ วรรคสอง (๑๓) โดยมีหน้าที่และอำนาจเกี่ยวกับการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติ กระทำกิจการ พิจารณาสืบหาข้อเท็จจริง หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนา สังคม เด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส รวมทั้งประสานกับองค์กรภายในประเทศ ต่างประเทศ ประชาคมภายในประเทศและนานาชาติ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกี่ยวกับแนวทางการร่วมมือเพื่อส่งเสริมการแก้ปัญหาสังคม ชุมชน เด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส การส่งเสริมศักยภาพของชุมชนด้านการพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ การคุ้มครองและดูแลผู้ยากไร้ การส่งเสริม ความเสมอภาคและขจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคล การส่งเสริมและพัฒนาสวัสดิการสังคม การเสริมสร้างพลังทางสังคม การสร้างหลักประกัน ความมั่นคง และการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนไทย โดยรวม พิจารณาศึกษา ติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศ และแผนแม่บทภายใต้ ยุทธศาสตร์ชาติ ที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

บัดนี้ คณะกรรมการได้พิจารณาศึกษา เรื่อง แนวทางการเข้าถึงบริการธุรกรรมทางการเงินของคนพิการ เสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการพิจารณาศึกษาเรื่องดังกล่าวต่อวุฒิสภา ตามข้อบังคับการประชุมวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๒ ข้อ ๘๘ ดังนี้

๑. การดำเนินงานของคณะกรรมการ

คณะกรรมการได้ดำเนินการพิจารณาศึกษา ดังนี้

๑.๑ คณะกรรมการได้มีมติมอบหมายให้คณะอนุกรรมการกิจการคนพิการ ทำหน้าที่พิจารณาศึกษา ซึ่งอนุกรรมการคณะนี้ ประกอบด้วย

- | | |
|--|--------------------------------------|
| ๑) นายมณฑิร บุญตัน | ประธานคณะอนุกรรมการ |
| ๒) นายกิตติศักดิ์ รัตนวราหะ | รองประธานคณะอนุกรรมการ
คนที่หนึ่ง |
| ๓) ศาสตราจารย์วิริยะ นามศิริพงศ์พันธุ์ | รองประธานคณะอนุกรรมการ
คนที่สอง |
| ๔) นางพวงแก้ว กิจธรรม | อนุกรรมการ |
| ๕) นายรัตน์ กิจธรรม | อนุกรรมการ |
| ๖) นางสาววันทนี พันธ์ชาติ | อนุกรรมการ |
| ๗) นายวิฑูต บุนนาค | อนุกรรมการ |
| ๘) นายสุชาติ โอวาทวรรณสกุล | อนุกรรมการ |
| ๙) นางอาทิชา นราวรรณ | อนุกรรมการ |

(ข)

- ๑๐) นายธีรยุทธ สุคนธ์วิท อนุกรรมการและเลขานุการ
๑๑) นางสาวพิมพ์ปญา อติสิราวัชร อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ ประกอบด้วย

- ๑) พลตรี โอสถ ภาวิไล ประธานที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ
๒) นายชูศักดิ์ จันทยานนท์ ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ
๓) นายต่อพงศ์ เสลานนท์ ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ
๔) นางนุชจारी คล้ายสุวรรณ ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ
๕) นางวัชราร ธีวโพบูลย์ ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ
๖) นายศุภชีพ ดิษเทศ ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ
๗) นายสุภรธรรม มงคลสวัสดิ์ ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ
๘) นายสุพล บริสุทธิ์ ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ
๙) นายเอกกมล แพทยานันท์ ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ

๑.๒ ที่ประชุมคณะกรรมการได้มีมติแต่งตั้ง นางสาวภริมย์ นิลทัพ นิติกรชำนาญการ พิเศษ กลุ่มงานคณะกรรมการวิสามัญกิจการวุฒิสภา และนางธนยา สิงห์มณี นิติกรชำนาญการ กลุ่มงานคณะกรรมการพัฒนาสังคมฯ ทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการตามข้อบังคับ การประชุมวุฒิสภา พ.ศ. ๒๕๖๒ ข้อ ๘๗

๒. วิธีการพิจารณาศึกษา

๒.๑ การประชุม

คณะอนุกรรมการกิจการคนพิการ ได้พิจารณาศึกษาติดตามปัญหา อุปสรรค และแนวทางการเข้าถึงบริการธุรกรรมทางการเงินของคนพิการ โดยมีการจัดประชุมเพื่อพิจารณาศึกษา ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑๑ ครั้ง ดังนี้

- (๑) การประชุม ครั้งที่ ๔/๒๕๖๒ วันพุธที่ ๒๙ มกราคม ๒๕๖๓
(๒) การประชุม ครั้งที่ ๕/๒๕๖๒ วันพุธที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓
(๓) การประชุม ครั้งที่ ๖/๒๕๖๒ วันพุธที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓
(๔) การประชุม ครั้งที่ ๑๐/๒๕๖๓ วันพุธที่ ๑๓ พฤษภาคม ๒๕๖๓
(๕) การประชุม ครั้งที่ ๑๑/๒๕๖๓ วันพุธที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๓
(๖) การประชุม ครั้งที่ ๑๒/๒๕๖๓ วันพุธที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๓
(๗) การประชุม ครั้งที่ ๑๓/๒๕๖๓ วันพฤหัสบดีที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๓
(๘) การประชุม ครั้งที่ ๑๔/๒๕๖๓ วันพุธที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๓
(๙) การประชุม ครั้งที่ ๑๖/๒๕๖๓ วันพุธที่ ๒๔ มิถุนายน ๒๕๖๓
(๑๐) การประชุม ครั้งที่ ๒๑/๒๕๖๓ วันพุธที่ ๒๙ กรกฎาคม ๒๕๖๓
(๑๑) การประชุม ครั้งที่ ๒๔/๒๕๖๓ วันพุธที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๖๓

(ค)

๒.๒ การเชิญบุคคลและผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาให้ข้อมูลและแสดงความคิดเห็น
เพื่อประกอบการพิจารณา ดังนี้

๒.๒.๑ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

- | | |
|--------------------------------|---|
| (๑) นางสาวอณิรา อินนท์ | รองอธิบดี |
| (๒) นางณฐอร อินทร์ศิริ | ผู้เชี่ยวชาญด้านการส่งเสริม
และพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ |
| (๓) นางสาวเสาวลักษณ์ วิจิตร | ผู้อำนวยการกองส่งเสริมสิทธิ
และสวัสดิการคนพิการ (กสส.) |
| (๔) นางสาวสุกัญญา บัวจันทร์ | นักพัฒนาสังคมชำนาญการพิเศษ |
| (๕) นายอัฐพล สุจินดานุพงศ์ | นักพัฒนาสังคมปฏิบัติการ |
| (๖) นางสาวบุษบากร จักรสมศักดิ์ | นักพัฒนาสังคมปฏิบัติการ |
| (๗) นางสาวนวลลักษณ์ แจ่มทิม | นิติกรปฏิบัติการ |
| (๘) นายวรายุทธ บุญรักษา | นิติกร |
| (๙) นายเอกชัย นกรู้รัก | นิติกร |
| (๑๐) นางสาวนฤณธร รอดทอง | นักพัฒนาสังคม |
| (๑๑) นางสาวอารีรัตน์ อ่อนรงกา | นักพัฒนาสังคม |

๒.๒.๒ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)

- | | |
|-------------------------------|--|
| (๑) นายณัฐนันท์ ทัดพิทักษ์กุล | หัวหน้าทีมวิจัยเทคโนโลยีที่ทุกคนเข้าถึง
และสิ่งอำนวยความสะดวก |
| (๒) นายชัชวาล หาญสกุลบรรเทิง | ผู้ช่วยวิจัยศูนย์เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องมือแพทย์ |
| (๓) นายवलันต์ แปงปวนจู | ผู้ช่วยวิจัยศูนย์เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องมือแพทย์ |

๒.๒.๓ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

- | | |
|--------------------------------|---|
| (๑) นายธีรวุฒิ ธงภักดิ์ | ผู้อำนวยการกองขับเคลื่อนดิจิทัล
เพื่อสังคม |
| (๒) นายพิศิษฐ์เดช สายแสง | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ |
| (๓) นางสาวชนนี ชันวงษ์ | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ |
| (๔) นายบริสุทธิ์ ผดุงโกลสุริย์ | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ |
| (๕) นายพิศิษฐ์เดช สายแสง | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ |
| (๖) นายอุดร คงแก้ว | ผู้แทนจากศูนย์บริการคนพิการ |

๒.๒.๔ องค์กรอิสระสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

- | | |
|-----------------------------|---|
| (๑) นายอัญญะรัฐ เองฉ้วน | ที่ปรึกษาสำนักงาน
คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ |
| (๒) นายชินินทร์ เกตุปราชนธ์ | ผู้อำนวยการสำนักมาตรฐาน
และติดตามการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน |
| (๓) นางสาวพรนภา มีชนะ | ผู้อำนวยการกลุ่มงานตรวจสอบ
การละเมิดสิทธิมนุษยชน |

๒.๒.๕ ธนาคาร/สถาบันการเงินธนาคารแห่งประเทศไทย

- | | |
|----------------------------|---|
| (๑) นางนwor เดชสุวรรณ | ผู้ช่วยผู้ว่าการสายนโยบาย
สถาบันการเงิน |
| (๒) นายสมชาย เลิศลาภวสิน | ผู้อำนวยการอาวุโส
ฝ่ายคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน |
| (๓) นายกุลฉัตร ธาดานิพนธ์ | ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายนโยบาย
การกำกับสถาบันการเงิน |
| (๔) นางสาววัฒนา รักศีลธรรม | รองผู้อำนวยการฝ่ายคุ้มครอง
ผู้ใช้บริการทางการเงิน |

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

- | | |
|--------------------------------|---|
| (๑) นางศิริพร วัฒนวงษ์ | AVP บริหารการปฏิบัติการออกแบบ
และจัดองค์กร |
| (๒) นายศรายุทธ พหลแพทย์ | พนักงานวิเคราะห์ |
| (๓) นางสาวอ้อมฤทัย หมอทยาทิพย์ | พนักงานวิเคราะห์ |

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

- | | |
|-----------------------------|---|
| (๑) นางสาวกัลยา ภิรมย์รัตน์ | ผู้อำนวยการฝ่ายผู้บริหารทีมย่อย
ทีม Channel Management
สายงานกลยุทธ์และผลิตภัณฑ์รายย่อย |
| (๒) นางสาวจริญญา เกษรากล | หัวหน้าส่วนกำกับปฏิบัติการ
ตามกฎเกณฑ์ธุรกิจ |
| (๓) นายชลนัฐ เกษมสิริโอฬาร | ทีม Channel Management
สายงานกลยุทธ์และผลิตภัณฑ์รายย่อย |

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

- | | |
|------------------------|---|
| - นายปรีดิท กาญจนะบุตร | รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร
ช่องทางการขาย |
|------------------------|---|

(จ)

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

- (๑) นางสาวกนกจันทก์ แสงหิรัญ รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารกลยุทธ์
ช่องทางธุรกิจ
- (๒) นางสาวศศิธร แสงจันทร์ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริหารกลยุทธ์
ช่องทางธุรกิจ

ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)

- (๑) นายวิริยะ หิรัญยุปกรณ์ Team Lead, Digital Channel
Operations TMB Bank PCL.
- (๒) นางสาวนรกมล ชัยภักดิ์ Agile Specialist - IT

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

- (๑) นายปัญญา อุณพานิช FSVP, ผู้อำนวยการอาวุโส
ATM Management
- (๒) นายสาธิต โลหะกฤษณะ AVP, ผู้จัดการคุณภาพบริการเครือข่าย
ช่องทางอัตโนมัติ
- (๓) นายวีรวัฒน์ เสียมภักดี รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาระบบงาน
ทางธุรกิจ
- (๔) นายพจนพล คติสวัสดิ์วงศ์ ผู้เชี่ยวชาญกลยุทธ์ช่องทางธุรกิจอาวุโส
- (๕) นายชัยรัตน์ วงศ์แสงเอี่ยม ผู้อำนวยการ Employee Relations
& HR Procedure
- (๖) นายวุฒิชัย พิบูลย์เกียรติกุล AVP, Deposit & Fee based
Management
- (๗) นางสาวนฤชล โสภกา เจ้าหน้าที่พนักงานสัมพันธ์

ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)

- นายเสกสรร คงสง ผู้ช่วยผู้จัดการ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)

- (๑) นายนภดล ศรีสรรค์ ผู้ช่วยผู้จัดการ
- (๒) นางณิชา อวยพรรุ่งรัตน์ ผู้ช่วยผู้จัดการ
- (๓) นายณรงค์ ชันติวิริยะกุล ผู้อำนวยการฝ่ายสินเชื่อบุคคล
- (๔) นางสาวนุชนาถ ปรีชาชนะชัย รองผู้อำนวยการฝ่ายเงินฝาก

ธนาคารออมสิน

- (๑) นางสาวศรีเวียง เทียนไพบูลย์ศิริ ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการธุรกิจบริการ
และอิเล็กทรอนิกส์
- (๒) นางสาวปานแก้ว เตชอภิชาต รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารผลิตภัณฑ์
และการตลาดเงินฝาก
- (๓) นางสาวรัตนดา บรรยงคนันท์ รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารผลิตภัณฑ์
ธุรกิจบริการและอิเล็กทรอนิกส์
- (๔) นางสาวสุรรา นุตยางกูร รองผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการธุรกิจ
บริการและอิเล็กทรอนิกส์

(ฉ)

- (๕) นางสาวนริศรา เผ่าวนิช รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารงานสาขา
(๖) นายจเร ถมปัด ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการธุรกิจ
บริการและอิเล็กทรอนิกส์
(๗) นางสาวปิยะนันท์ ไวกุณา ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการธุรกิจ
บริการและอิเล็กทรอนิกส์

ธนาคารอาคารสงเคราะห์

- (๑) นายทวนทอง ตรีนุภาพ ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการสายงานการตลาด
และพัฒนาธุรกิจ ๑
(๒) นางสาวศิริเพ็ญ พูลผล จีรางกุล หัวหน้าส่วนงานการตลาด
Digital Services Banking
ฝ่ายปฏิบัติการบริการอิเล็กทรอนิกส์
(๓) นางสาวจิตาภรณ์ บุญญาวิวัฒน์ หัวหน้าส่วนบริหารทั่วไป
ฝ่ายสาขากรุงเทพมหานคร
และปริมณฑล ๒

๒.๒.๖ สมาคม/มูลนิธิ

สมาคมธนาคารไทย

- (๑) นายจิระวัฒน์ ปั้นเปี่ยมรัษฎ์ SVP สมาคมธนาคารไทย
(๒) นายเกียรติ ไหลสาธิต ผู้บริหารแผน ๕ ปี
สมาคมธนาคารไทย (Financial
Inclusion), ผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
(๓) นายรณน แก้วสุทธิ ผู้อำนวยการอาวุโส
กลุ่มงานการพัฒนากลยุทธ์
และสนับสนุนงานโครงการพิเศษ
(๔) นางอนรรักษ์ เรือนพันธ์ เจ้าหน้าที่อาวุโส
(๕) นางสาววิณา เตชาชัยนรินทร์ ผู้ช่วยเลขาธิการสมาคม

สมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย

- (๑) นายพีรพงศ์ จารุสาร เลขาธิการ
(๒) นายกฤษณ์พงษ์ เตชะพลี เจ้าหน้าที่ประสานงานกฎหมาย
ศูนย์กฎหมายตาติพย์
(๓) นางสาวภวิกา ประดับสุข เจ้าหน้าที่ธุรการ ศูนย์กฎหมายตาติพย์

สมาคมสภาคนพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทย

- (๑) นายสุนทร สุขชา เจ้าหน้าที่ฝ่ายกฎหมาย
(๒) นางสาวรตินันท์ เมฆฉาย ผู้ช่วยฝ่ายประสานงานส่วนภูมิภาค
(๓) นายจตุพล หนูท่าทอง ผู้แทนกลุ่มการเข้าถึงดิจิทัล
และเทคโนโลยีสำหรับคนพิการ

(ช)

- | | |
|----------------------------|--|
| (๔) นายเอกภาพ ลำดวน | ผู้แทนจากกลุ่มนักกฎหมายพิการ |
| (๕) นายศิลปะสิทธิ์ ศรีวิชา | ผู้แทนจากกลุ่มนักกฎหมายพิการ |
| (๖) นายพีรพงศ์ จารุสาร | ประธานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
และการสื่อสาร |

๒.๓ การศึกษากฎหมาย ข้อมูล เอกสารชี้แจงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง งานวิชาการ รายงานวิจัย และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาศึกษาของคณะกรรมการ

๓. ผลการพิจารณาศึกษา

คณะกรรมการได้พิจารณาศึกษา เรื่อง แนวทางการเข้าถึงบริการธุรกรรมทางการเงินของคนพิการ โดยคณะกรรมการได้มอบหมายให้คณะอนุกรรมการกิจการคนพิการ ดำเนินการพิจารณาศึกษากรณีดังกล่าว ซึ่งคณะกรรมการได้พิจารณารายงานของคณะอนุกรรมการด้วยความละเอียดรอบคอบแล้ว และได้มีมติให้ความเห็นชอบกับรายงานดังกล่าว โดยถือเป็นรายงานการพิจารณาศึกษาของคณะกรรมการ

จากการพิจารณาศึกษาเรื่องดังกล่าวข้างต้น คณะกรรมการจึงขอเสนอรายงานการพิจารณาศึกษาของคณะกรรมการ โดยมีรายละเอียดตามรายงานท้ายนี้ เพื่อให้วุฒิสภาได้พิจารณา หากวุฒิสภาให้ความเห็นชอบด้วยกับผลการพิจารณาศึกษาของคณะกรรมการ ขอให้โปรดแจ้งไปยังคณะรัฐมนตรี เพื่อพิจารณาและดำเนินการตามแต่จะเห็นสมควรต่อไป ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของประเทศชาติ และประชาชนสืบไป

(นายมนต์เกียรติ บุญตัน)

ประธานคณะอนุกรรมการกิจการคนพิการ
ในคณะกรรมการพัฒนาสังคม และกิจการเด็ก เยาวชน สตรี
ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส วุฒิสภา

บทสรุปผู้บริหาร

รายงานการพิจารณาศึกษา เรื่อง แนวทางการเข้าถึงบริการธุรกรรมทางการเงินของคนพิการ

คณะกรรมการการพัฒนาสังคม และกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส วุฒิสภา ได้ติดตามประเด็นปัญหาการเข้าถึงธุรกรรมทางการเงินของคนพิการ ซึ่งถือเป็นปัญหาและอุปสรรคสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิตของคนพิการอย่างต่อเนื่อง และจนถึงปัจจุบันยังพบว่ามีความพิการจำนวนมากที่ประสบปัญหาต่าง ๆ ในการเข้าถึงบริการของธนาคาร ทั้งการถูกปฏิเสธการเปิดบัญชีธนาคาร การเปิดบริการบัตรเครดิตเงินสด (ATM) การทำธุรกรรมออนไลน์ การเข้าถึงบริการสินเชื่อและบริการอื่น ๆ ซึ่งธนาคารแต่ละแห่งหรือแต่ละสาขาของธนาคารเดียวกันยังมีแนวปฏิบัติในการให้บริการคนพิการที่แตกต่างกันไป รวมถึงมีการเพิ่มเงื่อนไขการให้บริการคนพิการมากกว่าบุคคลทั่วไปด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID - 19) ที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนอย่างกว้างขวางทั้งในด้านการดำรงชีวิตและรายได้ กลุ่มคนพิการถือเป็นกลุ่มคนที่มักจะได้รับผลกระทบมากกว่าคนกลุ่มอื่น ทั้งนี้ รัฐบาลได้ออกมาตรการช่วยเหลือเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบจากภัย COVID - 19 รวมถึงกลุ่มคนพิการ จึงสะท้อนให้เห็นภาพของปัญหาการเข้าถึงธุรกรรมทางการเงินของคนพิการที่เป็นอุปสรรคสำคัญต่อมาตรการช่วยเหลือคนพิการ ธนาคารหลายแห่งไม่เปิดบัญชีธนาคารให้คนพิการจึงส่งผลกระทบต่อการใช้เงินช่วยเหลือเยียวยาคนพิการจากภาครัฐ ดังนั้น คณะกรรมการการพัฒนาสังคมฯ วุฒิสภา ได้มอบหมายให้คณะอนุกรรมการกิจการคนพิการพิจารณาศึกษา ติดตาม สถานการณ์ ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการเข้าถึงบริการธุรกรรมทางการเงินของคนพิการ เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเสนอต่อวุฒิสภา รัฐบาล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้แนวทางการให้บริการคนพิการของธนาคารให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และไม่เป็นการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการ

คณะอนุกรรมการกิจการคนพิการ ในคณะกรรมการการพัฒนาสังคมฯ วุฒิสภา ได้พิจารณาศึกษา ติดตาม สถานการณ์ ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการเข้าถึงบริการธุรกรรมทางการเงินของคนพิการ โดยจากผลการประชุมหารือร่วมกับธนาคารและสถาบันการเงินยืนยันว่าไม่มีนโยบายและกฎระเบียบในการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการในการทำธุรกรรมทางการเงิน แต่ปัจจุบันยังพบปัญหากรณีที่คนพิการไม่สามารถเข้าถึงบริการในการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารต่าง ๆ ได้ เนื่องจากเจตคติและความไม่เข้าใจของธนาคารแต่ละสาขาที่มีวิธีปฏิบัติต่อคนพิการแตกต่างกัน สรุปประเด็นปัญหาสำคัญ ดังนี้

๑. ธนาคารไม่给人พิการเปิดบัญชีธนาคาร ไม่给人พิการทำบัตรเอทีเอ็ม โดยธนาคารมีแนวทางการให้บริการคนพิการของแต่ละธนาคารหรือแต่ละสาขาของธนาคารแตกต่างกัน ซึ่งธนาคารมักมองว่าคนพิการไม่สามารถทำธุรกรรมได้เช่นเดียวกับคนทั่วไป จนเป็นเหตุให้ธนาคารมีกระบวนการขั้นตอนการทำธุรกรรมทางการเงินที่ยุ่งยากมากกว่าบุคคลทั่วไป

๒. บริษัทหลักทรัพย์ไม่给人พิการเปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ เมื่อบริษัทหลักทรัพย์ทราบว่าเป็นคนพิการหรือเป็นคนตาบอดจะแจ้งว่ามีความเสี่ยงและไม่อนุญาตให้เปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์

๓. กรณีการขอสินเชื่อของธนาคารของคนตาบอด เจ้าหน้าที่ประเมินสินเชื่อของธนาคารมักจะประเมินความสามารถในการบริหารกิจการของคนพิการว่ามีความเสี่ยงมากกว่าบุคคลทั่วไป จนเป็นเหตุให้ไม่ได้รับการพิจารณาในการอนุมัติสินเชื่อ หรือมีอัตราดอกเบี้ยแพงกว่าบุคคลทั่วไป

๔. เจตคติและความเชื่อของธนาคารและเจ้าหน้าที่ธนาคารซึ่งเชื่อว่าคนพิการไม่สามารถที่จะรับผิดชอบและดูแลความปลอดภัยในด้านการเงินของตนเองได้ ซึ่งถือเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุด เนื่องจากปัญหาด้านทัศนคติที่มองว่าคนตาบอดหรือคนพิการไม่สามารถจัดการเรื่องการเงินได้

๕. ข้อจำกัดในการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อให้คนพิการเข้าถึงการทำธุรกรรมทั้งธนาคารและตลาดหลักทรัพย์

๖. อุปสรรคในการเข้าถึงการใช้บริการตู้ ATM ของคนพิการทางการเคลื่อนไหวที่ใช้วีลแชร์ อาทิ ธนาคารตั้งตู้ ATM อยู่ในจุดที่ทำให้คนพิการทางการเคลื่อนไหวไม่สามารถเข้าไปใช้บริการได้ และระยะห่างของตู้ ATM กับแป้นพิมพ์ห่างจากตัวผู้ใช้บริการมากเกินไป เป็นต้น

๗. การปรับเปลี่ยนตู้ ATM จากระบบมีปุ่มกดไปเป็นระบบจอสัมผัส ส่งผลให้คนพิการทางการเห็นไม่สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ด้วยตนเอง

๘. การเพิ่มเติมเงื่อนไขการเปิดบัญชีธนาคารกับคนพิการทางการเห็นที่สามารถลงลายมือชื่อหรือเขียนตัวอักษรปกติทั่วไปด้วยตนเองได้ ต้องมีบุคคลภายนอกลงลายมือชื่อเป็นพยานรับรองด้วย

ดังนั้น คณะอนุกรรมการกิจการคนพิการ ในคณะกรรมการการพัฒนาสังคมฯ วุฒิสภา จึงได้มีข้อเสนอแนะต่อแนวทางการเข้าถึงบริการธุรกรรมทางการเงินของคนพิการ ดังนี้

๑. รัฐบาลควรดำเนินการ ดังนี้

๑.๑ กำหนดนโยบายและมาตรการส่งเสริมการเข้าถึงโดยสะดวกถ้วนหน้า (Accessibility for All) ของคนทุกกลุ่มรวมถึงคนพิการ ตามอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเข้าถึงบริการธุรกรรมทางการเงินของคนพิการ เพื่อช่วยให้คนพิการสามารถดำเนินชีวิตได้เช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป ในขณะที่เดียวกันยังถือเป็นการเพิ่มศักยภาพและความสามารถด้านการแข่งขันทางธุรกิจ เพราะเมื่อสถาบันการเงินให้ความสำคัญกับประเด็นการเข้าถึงโดยสะดวกถ้วนหน้า อาทิ การพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อให้คนทุกกลุ่มรวมถึงคนพิการเข้าถึงได้โดยสะดวก ย่อมทำให้ฐานลูกค้าเพิ่มมากขึ้นและเกิดความคุ้มค่าด้านการลงทุนที่ยั่งยืนในระยะยาว

๑.๒ กำหนดให้มาตรการส่งเสริมการเข้าถึงบริการธุรกรรมทางการเงิน และการลงทุนโดยสะดวกถ้วนหน้า เป็นมาตรการหนึ่งในการปฏิบัติตามปฏิญญาว่าด้วยความร่วมมือในการขับเคลื่อนการส่งเสริมการอนุวัติการตามหลักการชี้แนะเรื่องธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน ของสหประชาชาติ (UN Guiding Principles on Business and Human Rights - UNGP) ซึ่งรับรองโดยคณะมนตรีสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (United Nations Human Rights Council) อันจะช่วยยกระดับชื่อเสียงประเทศไทยให้เป็นผู้นำด้านสิทธิมนุษยชนมากขึ้น

๒. ธนาคารแห่งประเทศไทยควรร่วมมือกับสมาคมธนาคารไทยและสถาบันการเงิน เร่งกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำด้านการเข้าถึงบริการธุรกรรมทางการเงินและการลงทุนโดยสะดวกถ้วนหน้า เพื่อเป็นหลักประกันให้ธนาคารและสถาบันการเงินมีแนวทางการให้บริการคนพิการที่มีความชัดเจนและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาเทคโนโลยีทางการเงิน (Financial Technology : FinTech) อาทิ การนำระบบการยืนยันตัวตนผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้แทนการลงลายมือชื่อ เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๔๔ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๓๔/๓ ทั้งนี้ เพื่อลดการใช้ดุลพินิจของธนาคารที่มักสร้างความเดือดร้อนให้กับผู้ใช้บริการซึ่งเป็นคนพิการ รวมทั้งควรมีระบบติดตามประเมินผลการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐานขั้นต่ำดังกล่าวด้วย

๓. ธนาคาร สถาบันการเงิน และสมาคมธนาคารไทย ควรเร่งดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ กำหนดแนวปฏิบัติและจัดอบรมสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับเจ้าหน้าที่ทุกระดับนโยบายและระดับปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง อย่างน้อยทุก ๖ เดือน เพื่อให้มีเจตคติและความรู้ที่ถูกต้องและสร้างสรรค์เกี่ยวกับคนพิการ เพื่อแก้ไขปัญหาเจตคติทางลบต่อคนพิการที่มีความเชื่อว่าคนพิการไม่สามารถเข้าถึงการทำธุรกรรมทางการเงินได้ซึ่งส่งผลกระทบต่อดำรงชีวิตของคนพิการในการเก็บรักษาเงิน ไม่สามารถเข้าถึงการดำรงชีวิตเช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป

๓.๒ พัฒนาเทคโนโลยีทางการเงิน (FinTech) ที่เอื้อต่อการเข้าถึงโดยสะดวกของคนทุกกลุ่มรวมถึงคนพิการ โดยนำหลักการออกแบบที่เป็นสากล เป็นธรรม เพื่อคนทั้งมวล (Universal Design : UD) มาใช้ออกแบบระบบการให้บริการของธนาคารและบริษัทหลักทรัพย์ โดยเฉพาะ Mobile Banking Application เพื่อช่วยพัฒนามิติการเข้าถึงบริการให้มีมาตรฐานยิ่งขึ้น ทั้งนี้ การพัฒนาเทคโนโลยีทางการเงินหรือแพลตฟอร์มที่จะกำหนดขึ้นมานั้นต้องคำนึงถึงการเข้าถึงโดยสะดวกถ้วนหน้า

๓.๓ กำหนดให้มีหน่วยงานกลางที่สามารถติดต่อเพื่อให้คำปรึกษาและชี้แนะต่อเจ้าหน้าที่ประจำสาขาของธนาคารและสถาบันการเงินในการให้บริการพื้นฐานต่อคนพิการทุกประเภทที่ไม่เป็นการเลือกปฏิบัติ อาทิ การเปิดบัญชีธนาคาร การทำบัตรกดเงินสด (ATM) และสมัครแอปพลิเคชันโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) เป็นต้น

๔. สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ หรือ ก.ล.ต. ควรกำกับดูแลข้อมูลบนเว็บไซต์และแอปพลิเคชันของบริษัทหลักทรัพย์ เพื่อให้ทุกคนรวมถึงคนพิการเข้าถึงได้โดยสะดวก รวมทั้งมีหลักประกันในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารด้านการลงทุน และการบริการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้เช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป ทั้งนี้ ข้อมูลข่าวสารถือเป็นประเด็นสำคัญของผู้ลงทุนซึ่งสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ดำเนินการเพื่อช่วยให้นักลงทุนทุกคนรวมถึงคนพิการสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารดังกล่าวได้ด้วยตนเอง

๕. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้มีคนพิการได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทาง ออกระเบียบ ประกาศ และแนวปฏิบัติต่างๆ ของธนาคารและสถาบันการเงิน

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	(๑)
สารบัญ	(๕)
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ความเป็นมาของการพิจารณาศึกษา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการพิจารณาศึกษา	๓
๑.๓ ขอบเขตของการพิจารณาศึกษา	๓
๑.๔ วิธีการพิจารณาศึกษา	๓
๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๔
บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎี และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๕
๒.๑ แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	๕
๒.๑.๑ หลักความเสมอภาคและการไม่เลือกปฏิบัติ	๕
๒.๑.๒ หลักความเสมอภาคและการห้ามเลือกปฏิบัติ ตามอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ	๕
๒.๒ กฎหมาย และงานวิชาการที่เกี่ยวข้อง	๖
๒.๒.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐	๖
๒.๒.๒ พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๖	๖
๒.๒.๓ พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. ๒๕๖๐	๗
๒.๒.๔ พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๔๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒	๘
๒.๒.๕ กรณีศึกษาการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาทางธุรกรรม ทางการเงิน : แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของคนพิการ ในการทำธุรกรรมทางการเงิน	๙
๒.๒.๖ กรณีศึกษาประเทศฮังการีเคยถูกร้องเรียนและตัดสิน โดยคณะกรรมการสิทธิคนพิการตามอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ ว่าเลือกปฏิบัติด้วยเหตุแห่งความพิการ เพราะไม่สามารถทำให้คนพิการ ที่บกพร่องทางการมองเห็นเข้าถึงบริการทางการเงินในการใช้ตู้ ATM ได้	๑๐

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ ๓ ผลการพิจารณาศึกษา	๑๕
๓.๑ พิจารณาศึกษาปัญหาและอุปสรรคการเข้าถึง	
การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านตู้ ATM สำหรับคนพิการทางการเห็น	๑๕
๓.๑.๑ ความเป็นมาของการพิจารณาศึกษา	๑๕
๓.๑.๒ ผลการพิจารณาศึกษาร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑๖
๓.๑.๓ ผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๒๖
๓.๒ พิจารณาศึกษาปัญหาและอุปสรรคของคนตาบอดในการเข้าถึง	
โครงการสินเชื่อ เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับผู้มีอาชีพอิสระ/ผู้มีรายได้ประจำ	
ที่ได้รับผลกระทบจากภัยโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID - 19) ของธนาคารออมสิน	๒๗
๓.๒.๑ ความเป็นมาของการพิจารณาศึกษา	๒๗
๓.๒.๒ ผลการพิจารณาของคณะอนุกรรมการกิจการคนพิการ	๒๗
๓.๓ พิจารณาศึกษาปัญหาและอุปสรรคการเข้าถึงการทำธุรกรรมทางการเงิน	
ของคนพิการ	๒๘
๓.๓.๑ ความเป็นมาของการพิจารณาศึกษา	๒๘
๓.๓.๒ ผลการพิจารณาศึกษาร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๒๙
๓.๓.๓ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของคณะอนุกรรมการกิจการคนพิการ	๓๕
๓.๓.๔ ผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๓๖
บทที่ ๔ บทสรุปและข้อเสนอแนะ	๔๑
๔.๑ บทสรุป	๔๑
๔.๒ ข้อเสนอแนะ	๔๒
บรรณานุกรม	๔๕
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก	ประมวลภาพการประชุมและการจัดเสวนารับฟังความเห็นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ภาคผนวก ข	<ul style="list-style-type: none"> - รายชื่อคณะกรรมการการพัฒนาสังคม และกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส วุฒิสภา - รายชื่อที่ปรึกษา ผู้ชำนาญการ นักวิชาการและเลขานุการประจำคณะกรรมการ - รายชื่อคณะอนุกรรมการ - รายชื่อฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการการพัฒนาสังคม และกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส วุฒิสภา

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาของการพิจารณาศึกษา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ ยังได้รับรองหลักการความเสมอภาคและการห้ามเลือกปฏิบัติไว้ ตามมาตรา ๒๗ วรรคสาม “การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคล ไม่ว่าด้วยเหตุความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม หรือความคิดเห็นทางการเมืองอันไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ หรือเหตุอื่นใด จะกระทำมิได้” และมาตรา ๒๗ วรรคสี่ “มาตรการที่รัฐกำหนดขึ้นเพื่อขจัดอุปสรรคหรือส่งเสริมให้บุคคลสามารถใช้สิทธิหรือเสรีภาพ ได้เช่นเดียวกับบุคคลอื่น หรือเพื่อคุ้มครองหรืออำนวยความสะดวกให้แก่เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ หรือผู้ด้อยโอกาส ย่อมไม่ถือว่าเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมตามวรรคสาม”

ประกอบกับ พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ คือกฎหมายที่ตราขึ้นเพื่อเป็นกฎหมายที่รับรองสิทธิประโยชน์ ในมาตรา ๒๐ (๖) ได้กำหนดให้คนพิการมีสิทธิในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยี สารสนเทศ และบริการสาธารณะ และคุ้มครองคนพิการมิให้ถูกเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม รวมทั้งได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะและความช่วยเหลืออื่นจากรัฐ ตลอดจนให้รัฐต้องสงเคราะห์ ส่งเสริมให้คนพิการสามารถใช้สิทธิได้เช่นเดียวกับบุคคลอื่นเพื่อมีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึ่งตนเองได้ ทั้งนี้ ได้กำหนดบทบัญญัติเกี่ยวกับการห้ามเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ ได้ในมาตรา ๑๕ ดังนี้

“มาตรา ๑๕ การกำหนดนโยบาย กฎ ระเบียบ มาตรการ โครงการ หรือวิธีปฏิบัติของหน่วยงานของรัฐ องค์กรเอกชน หรือบุคคลใดในลักษณะที่เป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการจะกระทำมิได้

การกระทำในลักษณะที่เป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการตามวรรคหนึ่ง ให้หมายรวมถึงการงดเว้นกระทำการที่แม้จะมีได้มุ่งหมายให้เป็นการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการโดยตรง แต่ผลของการกระทำนั้นทำให้คนพิการต้องเสียสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับเพราะเหตุแห่งความพิการด้วย

การเลือกปฏิบัติที่มีเหตุผลทางวิชาการ จารีตประเพณี หรือประโยชน์สาธารณะ สนับสนุนให้กระทำได้ตามความจำเป็นและสมควรแก่กรณี ไม่ถือเป็นการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมตามวรรคหนึ่งและวรรคสอง แต่ผู้กระทำการนั้นจะต้องจัดให้มีมาตรการช่วยเหลือเยียวยาหรือรักษาซึ่งสิทธิหรือประโยชน์แก่คนพิการตามความจำเป็นเท่าที่จะกระทำมิได้”

โดยหลักการความเสมอภาคหรือหลักความเท่าเทียมกัน และการห้ามเลือกปฏิบัติถือเป็นหลักสำคัญที่ถูกนำมาบรรจุไว้ในสนธิสัญญาระหว่างประเทศด้านสิทธิมนุษยชน รวมถึงอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ (Convention on the Rights of Persons with Disabilities : CRPD) ที่ถือเป็นอนุสัญญาด้านสิทธิมนุษยชนที่องค์การสหประชาชาติประกาศขึ้น เพื่อให้หลักประกันในสิทธิ

เสรีภาพ และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ต่อคนพิการอย่างเสมอภาคกับคนทั่วไป ตลอดจนคุ้มครองและสนับสนุน (Protection and Advocacy) ให้คนพิการมีสิทธิเสรีภาพในการเลือกกระทำการต่าง ๆ โดยปราศจากการเลือกปฏิบัติ ทั้งนี้ ประเทศไทยได้ให้สัตยาบันเพื่อเข้าเป็นภาคีของ CRPD เมื่อวันที่ ๒๙ กรกฎาคม ๒๕๕๑ และหลักการสำคัญหนึ่งของ CRPD ได้เน้นย้ำว่า “การอำนวยความสะดวกที่สมเหตุสมผลเป็นรายบุคคล” เพื่อเป็นหลักการสำคัญที่ส่งเสริมความเท่าเทียมและขจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ และเป็นหลักประกันขั้นพื้นฐานของการไม่เลือกปฏิบัติต่อคนพิการ นอกจากนี้ CRPD ยังได้ให้ความสำคัญต่อหลักการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ (Accessibility) จากสภาพแวดล้อมสาธารณะเพื่อช่วยคนพิการให้สามารถดำรงชีวิตได้โดยการพึ่งตนเอง และเป็นอิสระ (Independent Living : IL) มีส่วนร่วมในสังคมอย่างเต็มที่และเสมอภาคกับทุกคนในทุกด้านของการดำเนินชีวิต รวมทั้งช่วยคนพิการให้มีโอกาสเท่าเทียมกับทุกคนในพื้นที่ต่าง ๆ เช่น สุขภาพ การศึกษา การประกอบอาชีพหรือการทำงาน รวมถึงการร่วมกิจกรรมทางสังคม เป็นต้น นอกจากนี้ “การอำนวยความสะดวกที่สมเหตุสมผลที่เป็นรายบุคคล” ยังเป็นหลักการพื้นฐานหนึ่งที่สำคัญของ Accessibility ซึ่งประกอบด้วย (๑) การออกแบบเพื่อคนทั้งมวล (Universal Design : UD) (๒) เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก (Assistive Technology : AT) และ (๓) การอำนวยความสะดวกที่สมเหตุสมผล (Reasonable Accommodation : RA) ทั้งนี้ อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ “ข้อ ๔ พันธกรณีทั่วไป” กำหนดให้รัฐภาคีต้องดำเนินมาตรการที่เหมาะสมเพื่อขจัดการเลือกปฏิบัติเพราะเหตุแห่งความพิการโดยบุคคล องค์กร หรือวิสาหกิจเอกชนใด ๆ “ข้อ ๕ ความเท่าเทียมกันและการไม่เลือกปฏิบัติ” กำหนดให้รัฐภาคีต้องมีหลักประกันให้คนพิการได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ และ “ข้อ ๙ ความสามารถในการเข้าถึง” กำหนดให้รัฐภาคีจะต้องดำเนินมาตรการที่เหมาะสมให้คนพิการสามารถเข้าถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพ การขนส่ง สารสนเทศและการสื่อสาร รวมทั้งเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศและการสื่อสาร และสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นปัญหาการเข้าถึงธุรกรรมทางการเงินของคนพิการ ถือเป็นปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อดำรงชีวิตของคนพิการอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID - 19) ที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนอย่างกว้างขวางทั้งในด้านการดำรงชีวิตและรายได้ ซึ่งกลุ่มคนพิการถือเป็นกลุ่มคนที่มักจะได้รับผลกระทบหนักกว่าคนกลุ่มอื่น ทั้งนี้ รัฐบาลได้ออกมาตรการช่วยเหลือเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบจากภัย COVID - 19 รวมถึงกลุ่มคนพิการ จึงสะท้อนให้เห็นภาพของปัญหาการเข้าถึงธุรกรรมทางการเงินของคนพิการซึ่งเป็นอุปสรรคหนึ่งต่อมาตรการช่วยเหลือคนพิการ โดยพบว่าธนาคารหลายแห่งไม่เปิดบัญชีธนาคารให้คนพิการ จึงส่งผลกระทบต่อการรับเงินช่วยเหลือเยียวยาคนพิการจากรัฐ ทั้งนี้ การเปิดบัญชีธนาคารมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ นอกจากจะช่วยอำนวยความสะดวกให้คนพิการในการรับเบี้ยความพิการตามกฎหมายแล้ว ยังมีความจำเป็นกับคนพิการที่เข้าสู่ระบบการจ้างงานตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการมีงานทำของคนพิการเพื่อรับเงินเดือนหรือค่าจ้างจากผู้จ้างงาน รวมทั้ง กรณีเกิดภัยพิบัติต่าง ๆ อาทิ ภัยจากการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ในปัจจุบัน โดยการส่งเงินช่วยเหลือต่าง ๆ จากรัฐบาล

ก็จะถูกส่งผ่านทางบัญชีธนาคาร อาทิ เงินช่วยเหลือผู้ที่มีผลกระทบทางรายได้จากภัย COVID -19 จำนวน ๕,๐๐๐ บาท และเงินช่วยเหลือคนพิการ ๑,๐๐๐ บาท เป็นต้น ประกอบกับผลการประชุมของคณะกรรมการกิจการคนพิการร่วมกับผู้แทนจากทุกธนาคาร ที่ผ่านมา ธนาคารทุกแห่งยืนยันว่านโยบายของธนาคารยินดีเปิดบัญชีให้คนพิการ แต่ปัจจุบันก็ยังมีธนาคารที่ไม่เปิดบัญชีให้กับคนพิการอยู่จำนวนมากในหลายพื้นที่ทั่วประเทศ หรือหากจะเปิดให้ก็ต้องเป็นการเปิดบัญชีธนาคารของคนพิการร่วมกับคนปกติคนอื่นด้วย ถือเป็นปัญหาจากการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ธนาคารในแต่ละสาขาที่จะพิจารณาให้คนพิการเปิดบัญชีธนาคารได้หรือไม่แตกต่างกันไป ซึ่งส่งผลกระทบต่อการดำเนินมาตรการช่วยเหลือคนพิการจากภัย COVID-19 ในปัจจุบัน

คณะกรรมการการพัฒนาศักยภาพ วุฒิสภา จึงมอบหมายให้คณะกรรมการกิจการคนพิการพิจารณาศึกษาสถานการณ์ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการเข้าถึงธุรกรรมทางการเงินของคนพิการเพื่อจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ที่จะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบและยั่งยืน เสนอต่อวุฒิสภา รัฐบาล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาให้เกิดผลเป็นรูปธรรมต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการพิจารณาศึกษา

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาสถานการณ์ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการเข้าถึงธุรกรรมทางการเงินของคนพิการ

๑.๒.๒ เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อการแก้ไขปัญหา อุปสรรค และกำหนดการเข้าถึงธุรกรรมทางการเงินของคนพิการ เสนอต่อวุฒิสภา รัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาให้เกิดผลเป็นรูปธรรมต่อไป

๑.๓ ขอบเขตของการพิจารณาศึกษา

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา โดยเน้นการศึกษาข้อมูล สถานการณ์ ปัญหาและอุปสรรคของคนพิการที่อ้างว่าถูกเลือกปฏิบัติด้วยเหตุแห่งความพิการในการเข้าถึงธุรกรรมทางการเงินของคนพิการ

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านระยะเวลา คณะกรรมการการพัฒนาศักยภาพ วุฒิสภา โดยคณะกรรมการกิจการคนพิการ ดำเนินการพิจารณาศึกษา รวบรวมข้อมูล และรับฟังความคิดเห็นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ระหว่างเดือนมกราคม – สิงหาคม ๒๕๖๓

๑.๔ วิธีการพิจารณาศึกษา

๑.๔.๑ ศึกษาจากข้อมูลโดยการประชุมร่วมกับบุคคลและผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลและแสดงความคิดเห็นในประเด็นต่าง ๆ ประกอบการพิจารณาศึกษา

๑.๔.๒ ศึกษาจากข้อมูล โดยการศึกษาและทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง อาทิ กฎหมาย เอกสารวิชาการ รายงานการวิจัย และบทความวิชาการ

๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๕.๑ ได้รับทราบข้อมูลสถานการณ์ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการเข้าถึงธุรกรรมทางการเงินของคนพิการ

๑.๕.๒ ได้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อการแก้ไขปัญหา อุปสรรค และกำหนดการเข้าถึงธุรกรรมทางการเงินของคนพิการ เสนอต่อวุฒิสภา รัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาให้เกิดผลเป็นรูปธรรมต่อไป

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎี และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๒.๑ แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

๒.๑.๑ หลักความเสมอภาคและการไม่เลือกปฏิบัติ

หลักความเสมอภาคและการไม่เลือกปฏิบัติเป็นหลักสำคัญของสิทธิมนุษยชน ซึ่งปรากฏให้เห็นจากตราสารระหว่างประเทศหลายฉบับ เริ่มตั้งแต่ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน ค.ศ. ๑๙๔๘ (Universal Declaration of Human Rights หรือ UDHR) วางหลักเกี่ยวกับความเสมอภาคไว้ว่า “มนุษย์ทั้งหลายเกิดมามีอิสระและเสมอภาคกันในศักดิ์ศรีและสิทธิ ต่างมีเหตุผลและมโนธรรม และควรปฏิบัติต่อกันด้วยเจตนารมณ์แห่งภราดรภาพ” นอกจากนี้ ยังวางหลักการห้ามเลือกปฏิบัติไว้ว่า “บุคคลทุกคนย่อมมีสิทธิและอิสรภาพบรรดาที่กำหนดไว้ในปฏิญญานี้ โดยปราศจากความแตกต่างไม่ว่าชนิดใด ๆ ดังนั้น หลักการความเสมอภาคหรือหลักความเท่าเทียมกัน และการห้ามเลือกปฏิบัติจึงเป็นหลักสำคัญที่ปรากฏจากตราสารระหว่างประเทศอื่น ในกรอบของสหประชาชาติ รวมทั้งกฎหมายระหว่างประเทศระดับภูมิภาคและถ่ายทอดไปยังกฎหมายภายในของประเทศต่าง ๆ สำหรับประเทศไทยนั้น มีพันธกรณีตามความตกลงระหว่างประเทศหลายฉบับที่มีหลักการดังกล่าว ในระดับกฎหมายภายในของไทยนั้น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยที่ผ่านมาหลายฉบับได้รับรองหลักความเสมอภาคและการห้ามเลือกปฏิบัติด้วย^๑

๒.๑.๒ หลักความเสมอภาคและการห้ามเลือกปฏิบัติตามอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ

อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิของคนพิการ (Convention on the Rights of Persons with Disabilities หรือ CRPD) ได้กำหนดความหมายของ “การเลือกปฏิบัติเพราะเหตุแห่งความพิการ” หมายถึง ความแตกต่าง การกีดกัน หรือการจำกัดบนพื้นฐานของความพิการ ซึ่งมีความมุ่งประสงค์หรือส่งผลให้เป็นการเสื่อมเสียหรือทำให้ไร้ผลซึ่งการยอมรับ การอุปโภคหรือการใช้สิทธิมนุษยชนและเสรีภาพขั้นพื้นฐานทั้งปวงบนพื้นฐานที่เท่าเทียมกับบุคคลอื่น ในด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ความเป็นพลเมืองหรือด้านอื่น รวมถึงการเลือกปฏิบัติในทุกรูปแบบ รวมทั้งการปฏิเสธการช่วยเหลือที่สมเหตุสมผล

ทั้งนี้ อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการได้นำหลักความเสมอภาคและการไม่เลือกปฏิบัติไว้ในข้อบทที่ ๕ ความเท่าเทียมกันและการไม่เลือกปฏิบัติ ดังนี้

๑. รัฐภาคียอมรับว่าทุกคนมีความเท่าเทียมกันเบื้องต้นและภายใต้กฎหมาย และมีสิทธิที่จะได้รับความคุ้มครองและสิทธิประโยชน์ที่เท่าเทียมกันตามกฎหมายโดยปราศจากการเลือกปฏิบัติใด ๆ

^๑ คณาธิป ทองรวีวงศ์ และคณะ, โครงการวิจัย เรื่อง กฎหมายว่าด้วยความเสมอภาคและการไม่เลือกปฏิบัติ (EQUALITY AND NON-DISCRIMINATION), สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ, กันยายน ๒๕๖๐

๒. ให้รัฐภาคีห้ามการเลือกปฏิบัติทั้งปวงเพราะเหตุแห่งความพิการและประกันให้คนพิการได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายอย่างเท่าเทียมและมีประสิทธิผลจากการเลือกปฏิบัติด้วยเหตุทั้งปวง

๓. เพื่อเป็นการส่งเสริมความเท่าเทียมกันและจัดการเลือกปฏิบัติ ให้รัฐภาคีดำเนินขั้นตอนที่เหมาะสมทั้งปวงเพื่อประกันว่าจะจัดให้มีการช่วยเหลือที่สมเหตุสมผล

๔. มาตรการเฉพาะซึ่งจำเป็นในการเร่งหรือเพื่อให้บรรลุถึงความเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติแก่คนพิการต้องไม่ถือเป็นการเลือกปฏิบัติภายใต้เงื่อนไขของอนุสัญญานี้

นอกจากนี้ ได้กำหนดหลักประกันความเสมอภาคของคนพิการในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากสภาพแวดล้อมในข้อบทที่ ๙ “ความสามารถในการเข้าถึง” เพื่อให้คนพิการดำรงชีวิตอยู่ได้โดยอิสระ และมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ในทุกด้านของการดำเนินชีวิต รัฐภาคีจะดำเนินมาตรการที่เหมาะสมที่จะให้คนพิการสามารถเข้าถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพ การขนส่ง สารสนเทศและการสื่อสาร รวมทั้งเทคโนโลยี และระบบสารสนเทศและการสื่อสาร และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงบริการอื่นที่เปิดหรือที่จัดให้แก่สาธารณะ ทั้งในเมืองและในชนบท ทั้งนี้บนพื้นฐานที่เท่าเทียมกับบุคคลอื่น มาตรการเหล่านี้ ซึ่งรวมถึงการบ่งชี้ และการจัดอุปสรรค และข้อกีดกันต่อความสามารถในการเข้าถึง

๒.๒ กฎหมาย และงานวิชาการที่เกี่ยวข้อง

๒.๒.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐

มาตรา ๒๗ วรรคสาม การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคล ไม่ว่าด้วยเหตุความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคมความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม หรือความคิดเห็นทางการเมืองอันไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญหรือเหตุอื่นใด จะกระทำมิได้

๒.๒.๒ พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๖

มาตรา ๑๕ การกำหนดนโยบาย กฎ ระเบียบ มาตรการ โครงการ หรือวิธีปฏิบัติของหน่วยงานของรัฐ องค์กรเอกชน หรือบุคคลใดในลักษณะที่เป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการจะกระทำมิได้

การกระทำในลักษณะที่เป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการตามวรรคหนึ่งให้หมายความรวมถึงการกระทำหรืองดเว้นกระทำการที่แม้จะมีได้มุ่งหมายให้เป็นการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการโดยตรง แต่ผลของการกระทำนั้นทำให้คนพิการต้องเสียสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับเพราะเหตุแห่งความพิการด้วย

การเลือกปฏิบัติที่มีเหตุผลทางวิชาการ จารีตประเพณี หรือประโยชน์สาธารณะ สนับสนุนให้กระทำได้ตามความจำเป็นและสมควรแก่กรณีไม่ถือเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมตามวรรคหนึ่งและวรรคสอง แต่ผู้กระทำการนั้นจะต้องจัดให้มีมาตรการช่วยเหลือเยียวยาหรือรักษา ซึ่งสิทธิหรือประโยชน์แก่คนพิการตามความจำเป็นเท่าที่จะกระทำได้

มาตรา ๑๖ คนพิการที่ได้รับหรือจะได้รับความเสียหายจากการกระทำในลักษณะที่เป็น การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการตามมาตรา ๑๕ มีสิทธิร้องขอต่อคณะกรรมการ ให้มีคำสั่งเพิกถอนการกระทำหรือห้ามมิให้กระทำการนั้นได้ คำสั่งของคณะกรรมการให้เป็นที่สุด

การร้องขอตามวรรคหนึ่ง ไม่เป็นการตัดสิทธิผู้ร้องในอันที่จะฟ้องเรียกค่าเสียหายฐาน ละเมิดต่อศาลที่มีเขตอำนาจ โดยให้ศาลมีอำนาจกำหนดค่าเสียหายอย่างอื่น อันมิใช่ตัวเงินให้แก่คน พิการที่ถูกเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมได้ และหากการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการนั้น เป็นการกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง ศาลจะกำหนดค่าเสียหายในเชิงลงโทษ ให้แก่คนพิการไม่เกินสี่เท่าของค่าเสียหายที่แท้จริงด้วยก็ได้

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการร้องขอ การรวบรวมพยานหลักฐาน การไกล่เกลี่ยและการ วินิจฉัยตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดซึ่งคณะกรรมการอาจจัดให้มี คณะอนุกรรมการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการปฏิบัติหน้าที่แทนได้ ทั้งนี้ องค์กรประกอบ คุณสมบัติและลักษณะต้องห้าม การดำรงตำแหน่งและการพ้นจากตำแหน่ง อำนาจ หน้าที่ และค่าตอบแทนของคณะอนุกรรมการหรือผู้ไกล่เกลี่ย ให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการกำหนด

มาตรา ๑๗ ในการใช้สิทธิตามมาตรา ๑๖ คนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการอาจขอให้ องค์กรด้านคนพิการที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ร้องขอหรือฟ้องคดีแทนได้

การฟ้องคดีตามมาตรา ๑๖ วรรคสอง ไม่ว่าคนพิการเป็นผู้ฟ้องเองหรือองค์กร ด้านคนพิการที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ฟ้องแทน ให้ได้รับยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียม

มาตรา ๒๐ (๖) ที่กำหนดให้คนพิการมีสิทธิในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากข้อมูล ข่าวสาร เทคโนโลยี สารสนเทศ และบริการสาธารณะ

๒.๒.๓ พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. ๒๕๖๐

มาตรา ๖ กำหนดไว้ว่านโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม มีเป้าหมายและแนวทางอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

(๑) การดำเนินการและการพัฒนาให้การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยวิธีการอย่างหนึ่งอย่างใดทำให้สามารถใช้ร่วมกันหรือเชื่อมโยงกันได้หรือวิธีอื่นใดที่เป็นการ ประหยัด ทรัพยากรของชาติและเกิดความสะดวกต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพในการ ใช้จ่าย งบประมาณประจำปี

(๒) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีดิจิทัลที่เป็นการพัฒนาเศรษฐกิจและ สังคม ซึ่งต้องครอบคลุมโครงข่ายการติดต่อสื่อสาร แพร่เสียง แพร่ภาพในทุกรูปแบบไม่ว่าจะอยู่ใน ภาควัพื้นดิน พื้นน้ำ ในอากาศ หรืออวกาศ และเป้าหมายในการใช้คลื่นความถี่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ต่อการพัฒนา เศรษฐกิจและสังคม และประโยชน์ของประชาชน

(๓) การส่งเสริมและสนับสนุนให้มีระบบการให้บริการหรือแอปพลิเคชัน สำหรับประยุกต์ใช้งานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

(๔) การส่งเสริมให้เกิดมาตรฐานหรือกฎเกณฑ์ในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลให้ สอดคล้องกัน เพื่อให้การทำงานระหว่างระบบสามารถทำงานเชื่อมโยงกันได้อย่างมีความมั่นคงปลอดภัย อยู่ในสภาพ พร้อมใช้งาน รวมตลอดทั้งทำให้ระบบหรือการให้บริการมีความน่าเชื่อถือ และแนวทาง

การส่งเสริมให้เกิดการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และมีหลักประกันการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ของประชาชนอย่างเท่าเทียม ทั้งถึง และเป็นธรรม โดยไม่เลือกปฏิบัติ

(๕) การส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาให้เกิดอุตสาหกรรมและนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัล การพัฒนาให้เกิดการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสร้างหรือเผยแพร่เนื้อหาผ่านทางสื่อที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและความมั่นคงของประเทศ

(๖) การส่งเสริมและสนับสนุนการผลิตและพัฒนากำลังคน ให้เกิดความพร้อมและความรู้ ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานของรัฐและเอกชน ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งสร้างความตระหนักและรู้เท่าทันสื่อและสารสนเทศอื่น ส่งเสริมและสนับสนุนให้ลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการที่จำเป็นต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน

(๗) การพัฒนาค้างข้อมูลและฐานข้อมูลดิจิทัล การบริหารจัดการความรู้ รวมทั้งการส่งเสริม เพื่อให้มีระบบที่เป็นศูนย์แห่งการเรียนรู้และให้บริการข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย ซึ่งเอื้อต่อการนำไปใช้ประโยชน์ในรูปแบบที่เหมาะสมกับยุคสมัย

๒.๒.๔ พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๔๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

มาตรา ๓๔/๓ การพิสูจน์และยืนยันตัวตนของบุคคลอาจกระทำผ่านระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลได้

ผู้ใดประสงค์จะอาศัยการพิสูจน์และยืนยันตัวตนของบุคคลอื่นผ่านระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลอาจแจ้งเงื่อนไขเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือของการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลที่ต้องใช้ให้บุคคลอื่นนั้นทราบเป็นการล่วงหน้า และเมื่อได้มีการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลตามเงื่อนไขดังกล่าวแล้ว ให้สันนิษฐานว่าบุคคลที่ได้รับการพิสูจน์และยืนยันตัวตนเป็นบุคคลนั้นจริง

เงื่อนไขเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือของการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลตามวรรคสองต้องมีมาตรฐานไม่ต่ำกว่าที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการตามมาตรา ๓๔/๔ วรรคสองแล้วแต่กรณี ประกาศกำหนด โดยมีหลักประกันการเข้าถึงและการใช้ประโยชน์ของประชาชนโดยสะดวกและไม่เลือกปฏิบัติ

๒.๒.๕ กรณีศึกษาการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาทางธุรกรรมทางการเงิน : แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของคนพิการในการทำธุรกรรมทางการเงิน ^๒

ผลการพิจารณาศึกษาของคณะอนุกรรมการกิจการคนพิการ ในคณะกรรมการการสังคม เด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส สภานิติบัญญัติแห่งชาติ กรณีธนาคารปฏิเสธให้คนพิการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคาร ซึ่งธนาคารมักอ้างเหตุผลที่ไม่ให้คนพิการทำธุรกรรมทางการเงิน เนื่องจากเกรงว่าจะเป็นอันตรายต่อทรัพย์สินของคนพิการ แต่ผลตรงข้ามการที่คนพิการไม่สามารถเข้าถึงการทำธุรกรรมทางการเงินได้ ส่งผลกระทบต่อชีวิตของคนพิการ การเก็บรักษาเงินของคนพิการด้วยตนเองทำให้เกิดความยุ่งยากลำบาก ไม่สามารถเข้าถึงการดำรงชีวิตเช่นเดียวกับคนทั่วไป โดยได้เชิญธนาคารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าประชุมหารือร่วมกันเพื่อติดตามความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหา รวมถึงการพิจารณาประเด็นการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาทางธุรกรรมทางการเงินซึ่งต้องคำนึงถึงความต้องการและสิทธิในการเข้าถึงบริการของคนทุกกลุ่มรวมถึงคนพิการด้วย ซึ่งคนพิการถือเป็นตัวชี้วัดหนึ่งของความเท่าเทียมและเป็นธรรมในการเข้าถึงบริการ ประกอบกับประเทศไทยได้เข้าเป็นภาคีในพันธกรณีระหว่างประเทศ อาทิ อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ ซึ่งห้ามเลือกปฏิบัติต่อคนพิการในทุกรูปแบบ และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ อันมีหลักการสำคัญที่นายกรัฐมนตรีได้กล่าวไว้เสมอ คือ “ไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง” ดังนั้นเมื่อรัฐบาลมีความมุ่งมั่นที่จะลดความเหลื่อมล้ำให้กับสังคมแล้ว ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องจึงควรร่วมกันแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้เกิดผลเป็นรูปธรรมต่อไป โดยมีข้อเสนอแนะที่สำคัญ อาทิ

(๑) การพัฒนาเทคโนโลยีทางการเงินหรือแพลตฟอร์มที่จะกำหนดขึ้นมานั้นต้องคำนึงถึงการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ร่วมกันของคนทุกกลุ่ม ตามหลัก Inclusion ที่ประกอบด้วย ๓ มิติ คือ (๑) มิติการมีส่วนร่วม (Participation) ในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ (๒) มิติการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ระหว่างเทคโนโลยีกับบุคคล (Accessibility) และ (๓) มิติการเสริมพลัง (Empowerment) จึงควรเร่งดำเนินการจัดทำมาตรฐานแนวทางปฏิบัติในการเปิดบัญชีของคนพิการเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาการเข้าถึงบริการทางการเงินของคนพิการต่อไป

(๒) มาตรา ๖ (๔) แห่งพระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. ๒๕๖๐ ได้กำหนดให้มีมาตรฐานหรือกฎเกณฑ์ในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเป็นหลักประกันในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ของประชาชนอย่างเท่าเทียม ทัวถึง และเป็นธรรม โดยไม่เลือกปฏิบัติ ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำกฎหมายนี้เป็นฐานในการสร้างความชอบธรรมและสร้างความร่วมมือของหน่วยงานต่างๆ ในการทำงานดังกล่าวได้

(๓) การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเป็นประเด็นสำคัญ ที่จะช่วยส่งเสริมให้คนพิการได้เป็นนักลงทุน การลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ถือเป็นทางเลือกในการประกอบอาชีพหนึ่งของคนพิการ ช่วยเสริมพลังทางเศรษฐกิจให้กับคนพิการ ดังนั้น เพื่อเป็นการส่งเสริมให้เกิดความเท่าเทียม

^๒ รายงานการพิจารณาศึกษา เรื่อง ประเด็นการจัดสภาพแวดล้อมสาธารณะที่ทุกคนเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ (Accessibility for All Act : AAA) ของคณะกรรมการการสังคม เด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส สภานิติบัญญัติแห่งชาติ

ในการลงทุน ก.ล.ต. จึงควรเข้าไปกำกับดูแลให้โบรกเกอร์จัดทำแอปพลิเคชันที่ทุกคนรวมถึงคนพิการสามารถเข้าถึงและใช้งานได้ ทั้งการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารด้านการลงทุน และบริการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้เช่นเดียวกับคนปกติ

(๔) กรณีประกาศ ก.ล.ต. ที่กำหนดให้ผู้ประกอบการสามารถใช้ดุลยพินิจในกระบวนการเสนอขายผลิตภัณฑ์ต่อนักลงทุนรายย่อยได้นั้น มีความเสี่ยงอย่างยิ่งที่ผู้ประกอบการจะใช้ดุลยพินิจในการปฏิเสธการให้บริการกับคนพิการ ดังนั้น ก.ล.ต. ควรเน้นย้ำหลักการในการประเมินความเสี่ยงด้านการลงทุนที่ทุกคนรวมถึงคนพิการ ผู้ลงทุนทุกคนจะต้องสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ด้วยตนเอง และในทางเทคโนโลยีสามารถดำเนินการได้ ทั้งนี้ ความเสี่ยงด้านการลงทุนจะมากขึ้นอยู่กับความรู้และความเข้าใจในเรื่องการลงทุน การเปิดช่องให้ใช้ดุลยพินิจที่มุ่งหวังให้เกิดความคุ้มครอง แต่อาจเกิดผลตรงกันข้ามกลายเป็นการใช้ดุลยพินิจที่ทำให้คนพิการเสียโอกาสในการเข้าถึงการลงทุน

(๕) งานด้านสิทธิมนุษยชนของกลุ่มที่มีความเสียเปรียบทางสังคม เช่น คนพิการและผู้สูงอายุ ล้วนเกี่ยวข้องเชื่อมโยงในหลายด้าน ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและการเมือง ซึ่งมีลักษณะทับซ้อนกันอยู่ ไม่สามารถแยกด้านต่าง ๆ ออกจากกันได้ชัดเจน ซึ่งหลักการ Inclusion เป็นมุมมองสิทธิมนุษยชนด้านการพัฒนา ดังนั้น คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติจึงควรทำงานด้านสิทธิมนุษยชนในหลายๆ ด้านควบคู่กันไป ทั้งนี้ ประเด็นการเข้าถึงการพัฒนาด้านดิจิทัลถือเป็นประเด็นที่ควรถูกหยิบยกขึ้นมาในประเด็นหนึ่งของงานสำคัญด้านสิทธิมนุษยชนเช่นกัน

(๖) ประเด็นการเข้าถึง (Access) ของคนพิการ ถือเป็นเรื่องสำคัญที่จะช่วยให้คนพิการสามารถแข่งขันกับคนทั่วไปได้อย่างมีคุณภาพ เมื่อประเทศไทยให้โอกาสให้คนพิการได้พัฒนาความสามารถเต็มตามศักยภาพ คนพิการก็มีชีวิตเช่นเดียวกับคนอื่นได้ รวมทั้งยังเป็นประเด็นที่จะช่วยสร้างประโยชน์ในทางธุรกิจ ขยายฐานลูกค้าทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศได้มากขึ้น ดังนั้น สถาบันการเงินทั้งในส่วนบุคคลและหลักทรัพย์ ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาแอปพลิเคชันที่คนทุกกลุ่มรวมถึงคนพิการเข้าถึงและใช้บริการได้ เกิดความคุ้มค่าด้านการลงทุนสามารถนำไปลงทุนต่อได้ในต่างประเทศขยายกลุ่มลูกค้าให้เพิ่มมากขึ้นไปด้วย

๒.๒.๖ กรณีศึกษาประเทศฮังการีเคยถูกร้องเรียนและตัดสินโดยคณะกรรมการสิทธิคนพิการตามอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ ว่าเลือกปฏิบัติด้วยเหตุแห่งความพิการ เพราะไม่สามารถทำให้คนพิการที่บกพร่องทางการมองเห็นเข้าถึงบริการทางการเงินในการใช้ตู้ ATM ได้ ^๓

๒.๒.๕.๑ ข้อเท็จจริง จากกรณี Szilvia Nyusti และ Péter Takács เป็นคนพิการทางการมองเห็นชาวฮังการี โดยทั้งคู่ต่างเปิดบัญชีเงินฝากกับธนาคาร OTP ประเทศฮังการี และมีสิทธิใช้บัตรเอทีเอ็มของธนาคาร แต่ทั้งคู่ไม่สามารถใช้บริการตู้ ATM ได้โดยไม่มีคนอื่นช่วยเหลือ เนื่องจากแป้นกดของตู้ ATM ไม่ได้มีอักษรเบรลล์หรือการใช้คำสั่งเสียง ทั้งที่ทั้งสองคน

^๓ ลลิล ก่อวุฒิกุลรังสี, มุมมองกฎหมายต่อการฟ้องธนาคารในการบริการ ATM ที่คนตาบอดใช้ได้, สืบค้น <https://thisable.me/content/๒๐๒๐/๐๒/๕๙๓> เมื่อวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๖๓

เสียค่าบริการบัตร ATM เช่นเดียวกับลูกค้ารายอื่นๆ ของธนาคาร จึงได้มีการร้องเรียนและในปี ค.ศ. ๒๐๐๕ ได้ฟ้องคดีต่อศาลด้วยเหตุว่าธนาคารละเมิดสิทธิที่จะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมด้วยเหตุแห่งความพิการ แต่ธนาคารให้การต่อสู้ในศาลว่าเป็นหน้าที่ของรัฐบาล และตู้ ATM ไม่ใช่อาคารสถานที่ ตามกฎหมายของฮังการีที่จะต้องให้บริการให้คนพิการเข้าถึง อย่างไรก็ตาม ศาลชั้นต้นได้ตัดสินในเดือนพฤษภาคม ปี ค.ศ. ๒๐๐๗ ว่า ธนาคาร OTP ละเมิดศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของโจทก์และไม่ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน เป็นการเลือกปฏิบัติโดยตรง (direct discrimination) เพราะทำให้โจทก์ซึ่งมองไม่เห็นไม่สามารถใช้บริการตู้ ATM ได้เหมือนลูกค้ารายอื่น ดังนั้นธนาคารต้องปรับปรุงตู้ ATM อย่างน้อยหนึ่งเครื่องในแต่ละเขตให้โจทก์ใช้บริการได้ภายใน ๑๒๐ วัน เนื่องจากต้องมีการซ่อมบำรุงรักษาตู้ ATM ประจำปีอยู่แล้ว และศาลยังได้ตั้งข้อสังเกตว่ามีตู้ ATM อีกประมาณ ๑ ใน ๓ ของตู้ ATM ๑,๘๐๐ เครื่องที่ไม่สามารถทำการปรับปรุงให้คนพิการเข้าถึงได้ และการซื้อเครื่องใหม่จะสร้างภาระทางการเงินเกินสมควรแก่ธนาคาร เดือนกรกฎาคม ค.ศ. ๒๐๐๗ โจทก์อุทธรณ์เพื่อขอให้สามารถเข้าถึงตู้ ATM ได้ทุกเครื่อง เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการปรับปรุงเครื่องนั้นเป็นเพียงร้อยละ ๐.๑๒ ของรายได้สุทธิต่อปีของธนาคาร OTP ในปี ค.ศ. ๒๐๐๖ เท่านั้น จึงไม่ใช่ภาระทางการเงินเกินสมควร ศาลอุทธรณ์มองว่ากรณีนี้เป็นการเลือกปฏิบัติโดยอ้อม (indirect discrimination) ไม่ใช่การเลือกปฏิบัติโดยตรงอย่างที่ศาลชั้นต้นตัดสิน และการที่คนพิการต้องได้รับความช่วยเหลือจากผู้อื่นด้วยเหตุแห่งความพิการนั้นไม่ได้ฝ่าฝืนศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์แต่อย่างใด ศาลอุทธรณ์ยังให้ความเห็นอีกด้วยว่าการปรับปรุงตู้ ATM ให้คนพิการใช้งานได้เองลำพังนั้นจะเป็นความเสี่ยงต่อความปลอดภัยของคนพิการ ดังนั้น ธนาคาร OTP จึงได้รับการยกเว้นหน้าที่ในการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมในกรณีนี้ ต่อมาวันที่ ๑๔ เมษายน ค.ศ. ๒๐๐๘ โจทก์ยื่นคำร้องขอฎีกาต่อศาลสูงสุดฮังการี และเดือนกุมภาพันธ์ปีถัดมา ศาลสูงสุดฮังการียื่นคำตัดสินศาลอุทธรณ์ และยืนยันด้วยว่าเป็นเสรีภาพในการเข้าทำสัญญาของเอกชนที่จะกำหนดเงื่อนไขอย่างไรก็ได้ รวมถึงเงื่อนไขที่จะจำกัดการเข้าถึงบริการต่างๆ ตั้งแต่ในขั้นเข้าทำสัญญา และในวันที่ ๑๑ มีนาคม ค.ศ. ๒๐๑๐ ทั้งสองคนจึงยื่นคำร้องต่อ CRPD Committee ว่าฮังการีละเมิดพันธกรณีตามอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ

๒.๒.๕.๒ ประเด็นที่คณะกรรมการ CRPD พิจารณา

(๑) ความสัมพันธ์ระหว่างหลักการช่วยเหลืออย่างสมเหตุสมผล (reasonable accommodation) กับหลักการเข้าถึง (accessibility) เดิมผู้ฟ้องคดีฟ้องธนาคารโดยร้องขอให้ปรับปรุงตู้ ATM ในบริเวณที่ผู้ฟ้องคดีอยู่อาศัยเท่านั้น แต่เมื่อทำการอุทธรณ์ต่อศาลอุทธรณ์ได้ขยายขอบเขตเป็นตู้ ATM ทั้งหมดของธนาคาร OTP ฐานการฟ้องจึงกว้างขึ้น เป็นการเปลี่ยนจากการขอความช่วยเหลืออย่างสมเหตุสมผลเป็นการขอให้เข้าถึงตามข้อ ๙ อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ

(๒) หน้าที่ของรัฐในการจัดให้คนพิการเข้าถึงบริการที่เอกชนเป็นผู้บริการ คณะกรรมการ CRPD เห็นว่าหน้าที่ของรัฐในการจัดให้คนพิการเข้าถึงข้อมูล การสื่อสารและบริการอื่นๆ ตามข้อ ๙ นั้น ไม่จำกัดเฉพาะบริการของรัฐเท่านั้น แต่ยังรวมถึงบริการที่จัดโดยเอกชนหากบริการนั้นเปิดให้สาธารณชนใช้ และรัฐยังมีหน้าที่สอดส่องให้เอกชนที่มีหน้าที่ให้บริการจัดทำให้คนพิการเข้าถึงบริการได้ ตามข้อ ๔ วรรคหนึ่ง (e) ประกอบข้อ ๙ วรรคสอง (a) และ (b) แห่งอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ ฮังการีให้การว่าได้แบ่งแผนการทำให้คนพิการเข้าถึงตู้ ATM เป็น ๓ ด้าน คือ

๑) การเข้าถึงตู้ ATM และบริการทางการเงินอื่นๆ โดยคนพิการทุกประเภท ๒) แผนการเข้าถึงนั้นจะ ทำอย่างค่อยเป็นค่อยไปเนื่องจากมีการดำเนินการมีเรื่องต้นทุนมาเกี่ยวข้อง ๓) การเข้าถึงตู้ ATM และบริการทางการเงินอื่นๆ ไม่จำกัดเฉพาะธนาคาร OTP เท่านั้น แต่ใช้บังคับกับสถาบันการเงิน ทุกแห่ง นอกจากนี้รัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องได้เสนอแนะให้ผู้บริหารของธนาคาร OTP พยายามซื้อตู้ ATM ที่คนพิการเข้าถึงได้หากต้องซื้อเครื่องใหม่ในอนาคตให้แล้วเสร็จภายใน ๔ ปี และได้ออกข้อเสนอแนะว่า เกี่ยวกับสิ่งที่ผู้บริโภคคาดหวังจากสถาบันการเงิน

อย่างไรก็ดี คณะกรรมการ CRPD เห็นว่ามาตรการต่าง ๆ นั้นไม่สามารถ ประกันได้ว่า ผู้ร้องทั้งสองคนหรือคนพิการคนอื่นที่มีสถานการณ์แบบเดียวกันจะเข้าถึงบริการ ผ่านตู้ ATM ของธนาคาร OTP ได้จริง ดังนั้นยังการจึงฝ่าฝืนพันธกรณีตามข้อ ๙

๒.๒.๕.๓ ผลคำตัดสิน นอกจากรัฐต้องเยียวยาผู้ฟ้องคดีแล้วคณะกรรมการ CRPD ยังสั่งให้ยังการดำเนินการเพิ่มเติมต่อไปนี้

(๑) จัดทำมาตรฐานการเข้าถึงบริการทางการเงินของสถาบันทางการเงิน เอกชนสำหรับคนพิการทางการเงินมองเห็นและคนพิการด้านอื่น ๆ

(๒) ให้ยังการวางแผนที่เป็นรูปธรรม บังคับได้จริงและกำหนดระยะเวลา ในการปรับปรุงให้ชัดเจน

(๓) รับประกันว่าตู้ ATM ที่จะจัดหาใหม่และบริการทางการเงินอื่น ๆ ที่จะมีหลังคำตัดสินนี้ คนพิการจะเข้าถึงได้เต็มที่

(๔) จัดทำการฝึกอบรม (training) เกี่ยวกับอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิ คนพิการและพิธีสารเลือกรับแก่ผู้พิพากษาและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อจะได้พิจารณาคดี ที่เกี่ยวกับความพิการ

(๕) รับประกันว่าบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่ใช้ในประเทศจะสอดคล้องกับ พันธกรณีระหว่างประเทศ

(๖) ยังการต้องยื่นรายงานต่อคณะกรรมการ CRPD ภายในหกเดือนว่า ได้ ดำเนินการไต่บัง

(๗) แปลคำตัดสินเป็นภาษาราชการของยังการ และในรูปแบบที่เข้าถึงได้ อีกด้วย

๒.๒.๕.๔ ข้อเสนอแนะ จากคำตัดสินมีประเด็นที่เกี่ยวข้องและสามารถนำมาพิจารณา เพื่อสนับสนุนข้อเรียกร้องของกลุ่มนักกฎหมายคนพิการในประเทศไทยได้ ดังนี้

(๑) พันธกรณีของประเทศไทยตามอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ ประเทศไทยเข้าเป็นภาคีอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการย่อมมีพันธกรณีเช่นเดียวกันกับที่ยังการ มีต่อคนพิการ กล่าวคือ ต้องเคารพสิทธิของคนพิการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติต่อคนพิการ ต้องรับที่จะประกันและส่งเสริมโดยการออกมาตรการทางกฎหมาย ทางปกครองและมาตรการอื่น ๆ เพื่อให้มีการปฏิบัติตามสิทธิที่รับรองไว้ในอนุสัญญาทั้งที่ดำเนินการโดยรัฐและโดยองค์กรภาคเอกชน

ที่จัดสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่เปิดหรือจัดหาแก่สาธารณะ รวมไปถึงอบรมผู้เกี่ยวข้องให้เข้าใจสิทธิของคนพิการและตีความกฎหมายภายในให้สอดคล้องกับสิทธินั้น

(๒) เสรีภาพของเอกชนในการทำสัญญาตัดสิทธิคนพิการ ศาลภายในประเทศฮังการีให้ความเห็นว่าเอกชนมีเสรีภาพในการเข้าทำสัญญา ในกรณีของคนพิการเมื่อเข้าทำสัญญากับธนาคาร OTP จึงสามารถทำสัญญาไม่ให้บริการตู้ ATM ได้ แต่คณะกรรมการ CRPD ไม่เห็นด้วย แม้จะไม่ได้ให้เหตุผลอธิบายกรณีที่กฎหมายสิทธิมนุษยชนมีผลเหนือกว่าหลักเสรีภาพในการทำสัญญาของกฎหมายเอกชนไว้ชัดเจน แต่เห็นได้จากการที่คณะกรรมการ CRPD ตัดสินให้ฮังการีมีความผิดฐานฝ่าฝืนพันธกรณีตามข้อ ๙ แห่งอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการในการกำกับดูแลภาคเอกชนให้จัดให้มีการเข้าถึงในบริการด้านต่างๆ และสั่งให้มีการอบรมให้ความรู้ อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการแก่ผู้พิพากษาและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ย่อมหมายความว่าคณะกรรมการ CRPD ตีความว่าหน้าที่ตามกฎหมายสิทธิมนุษยชนมีผลเหนือกว่าเสรีภาพในการเข้าทำสัญญาตามกฎหมายเอกชน เช่นเดียวกันกรณีของประเทศไทย ธนาคารย่อมไม่อาจปฏิเสธทำให้คนพิการเข้าถึงบริการทางการเงินด้วยเหตุว่าได้ตกลงกันไว้ก่อนแล้วในขณะที่คนพิการเข้าทำสัญญาเป็นลูกค้าธนาคารได้ ไม่ว่าจะธนาคารจะเป็นของเอกชนหรือรัฐก็ตาม

(๓) ความปลอดภัยสำหรับคนพิการในการใช้บริการตู้ ATM โดยลำพัง ศาลอุทธรณ์ให้ความเห็นว่า การให้คนพิการใช้ตู้ ATM ได้เองจะมีความเสี่ยงต่อตัวคนพิการ จึงไม่จำเป็นต้องปรับตู้ ATM ประเด็นนี้ไม่ได้กล่าวถึงในคำตัดสินของคณะกรรมการ CRPD แต่ศาสตราจารย์แอนนา ลอว์สัน (Anna Lawson) ได้ให้ความเห็นไว้ในบทความเรื่อง Accessibility Obligations in the UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities : Nyusti and Takács v Hungary ในวารสาร South African Journal on Human Rights โดยยกข้อมูลการศึกษาของสหราชอาณาจักรในเรื่องการให้บริการทางการเงินแก่คนพิการ มาสนับสนุนข้อโต้แย้งว่า ๑) ความปลอดภัยสำหรับคนพิการจะยิ่งลดลงเมื่อต้องพึ่งพาคนอื่นให้ช่วยทำธุรกรรมให้ เพราะจะต้องบอกรหัสบัตรให้คนอื่นซึ่งในบางกรณีอาจต้องพึ่งพาคนไม่รู้จักให้ช่วยทำธุรกรรมทางการเงิน ๒) การให้คนพิการต้องพึ่งคนอื่นในการดำรงชีวิตนั้น ขัดกับหลักการอยู่ได้โดยอิสระและมีส่วนร่วมกับชุมชนที่รับรองไว้ในอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ

บทที่ ๓ วิธีการพิจารณาศึกษา

๓.๑ พิจารณาศึกษาปัญหาและอุปสรรคการเข้าถึงการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านตู้ ATM สำหรับ คนพิการทางการเห็น

๓.๑.๑ ความเป็นมาของการพิจารณาศึกษา

ด้วยสมาคมสภาคนพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทย ได้มีหนังสือขอให้คณะกรรมการ
การพัฒนาสังคมฯ วุฒิสภา ได้พิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำธุรกรรมทางการเงิน
ผ่านตู้ ATM แบบจอสัมผัสของคนพิการทางการเห็น และมอบหมายให้คณะอนุกรรมการพิจารณา
ศึกษา สืบเนื่องจากสมาคมสภาคนพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทยได้รับทราบข้อมูล
จากสมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทยและเครือข่ายคนพิการทางการเห็นว่า ในปัจจุบันหลายธนาคาร
ได้มีการนำตู้ ATM รุ่นใหม่ล่าสุด แบบจอสัมผัส Touch Screen ATM ออกมาให้บริการสำหรับ
การทำธุรกรรมทางการเงิน โดยธนาคารที่ปรากฏข้อเท็จจริงเป็นที่ประจักษ์ คือ ธนาคารกรุงไทยและ
ธนาคารไทยพาณิชย์ ซึ่งถือได้ว่าหลายธนาคารได้มีความพยายามพัฒนาเพื่อจัดสิ่งอำนวยความสะดวก
ด้วยนวัตกรรมระบบดิจิทัลและเทคโนโลยี เพื่อให้มีความสอดคล้องตามนโยบายประเทศไทยยุค ๔.๐
ของรัฐบาล อีกทั้งเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนทั่วไปในสังคมสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ด้วยความสะดวก
รวดเร็ว แต่อย่างไรก็ตามข้อเท็จจริงในอดีตจนถึงปัจจุบันผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการกำหนด
นโยบายจนนำไปสู่การปฏิบัติในการนำตู้ ATM มาใช้ในประเทศไทยมิได้คำนึงถึงมาตรฐานเพื่อการเข้าถึง
และใช้ประโยชน์ได้ร่วมกันทุกคน โดยเฉพาะคนพิการทางการเห็นแต่อย่างใด ซึ่งแต่เดิมตู้ ATM
แบบปุ่มกดของหลายธนาคารก็ไม่ได้มีระบบรองรับสำหรับการเข้าถึงของคนพิการทางการเห็นเช่นกัน
แต่คนพิการทางการเห็นได้พยายามเรียนรู้เพื่อจดจำวิธีการทำธุรกรรมทางการเงินด้วยตนเองจากตู้ ATM
แบบปุ่มกดของแต่ละธนาคารได้ด้วยความยากลำบากและซับซ้อน ที่ยิ่งกว่านั้น ณ ปัจจุบัน
การที่หลายธนาคารได้นำตู้ ATM รุ่นใหม่ล่าสุด แบบจอสัมผัส Touch Screen ATM ออกมาให้บริการ
ซึ่งการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกด้านเทคโนโลยีของตู้ ATM ในลักษณะดังกล่าวไม่ได้มาตรฐานสากล
ส่งผลให้คนพิการทางการเห็นไม่สามารถทำธุรกรรมทางการเงินผ่านตู้ ATM ระบบหน้าจอบแบบสัมผัส
ด้วยตนเองได้โดยสิ้นเชิง อันเป็นการไม่สอดคล้องตามอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการในข้อบทที่ ๙
ความสามารถในการเข้าถึง พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐
มาตรา ๒๐ (๖) ที่กำหนดให้คนพิการมีสิทธิในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากข้อมูลข่าวสาร
เทคโนโลยี สารสนเทศ และบริการสาธารณะ รวมทั้งยังเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ
ตามที่ได้บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๗ และพระราชบัญญัติ
ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการฯ มาตรา ๑๕ ที่สำคัญยังขัดกับพระราชบัญญัติการพัฒนา
ดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๖ (๔) อีกทั้งเมื่อคนพิการทางการเห็นจำเป็นต้อง
ให้บุคคลอื่นทำธุรกรรมแทนตน จึงส่งผลให้ไม่ได้รับความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงิน
และมีความเสี่ยงที่บุคคลอื่นจะสามารถเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลและนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างง่ายดาย
ดังนั้น ทางสมาคมสภาคนพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทยในฐานะเป็นองค์การคนพิการ

ที่มีหน้าที่ติดตามการบังคับใช้กฎหมายและนโยบาย รวมทั้งพิทักษ์สิทธิคนพิการ จึงขอความกรุณาจากคณะกรรมการการพัฒนาสังคมฯ ช่วยตรวจสอบและเร่งรัดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขให้การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านตู้ ATM รุ่นใหม่ล่าสุด แบบจอสัมผัส Touch Screen ATM สำหรับคนพิการทางการเห็นให้มีมาตรฐานเพื่อการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างเท่าเทียม เป็นธรรม สะดวก และปลอดภัย สำหรับทุกคน โดยไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง

คณะอนุกรรมการได้พิจารณาแล้วเห็นว่าเพื่อให้นโยบายในการพัฒนาระบบการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารด้วยระบบดิจิทัลและเทคโนโลยี อาทิ ตู้ ATM เป็นเทคโนโลยีที่มีมาตรฐานสากล เป็นธรรม เป็นมิตร และทุกคนรวมถึงคนพิการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ โดยมีหลักประกันการเข้าถึงถ้วนหน้า (Accessibility for All) และไม่เลือกปฏิบัติต่อคนพิการให้สอดคล้องตามอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย กฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ และกฎหมายว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม คณะอนุกรรมการจึงเห็นควรเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมกับคณะอนุกรรมการเพื่อให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อแนวทางแก้ไขปัญหาการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านตู้ ATM แบบจอสัมผัสของคนพิการทางการเห็น อาทิ ธนาคาร กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (พก.) สมาคมสภาคนพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทย สมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย และนักวิจัยจากสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) เข้าร่วมประชุมกับคณะอนุกรรมการ

๓.๑.๒ ผลการพิจารณาศึกษาร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ^๔

คณะอนุกรรมการกิจการคนพิการได้พิจารณาศึกษาปัญหาและอุปสรรคการเข้าถึงการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านตู้ ATM สำหรับคนพิการทางการเห็น โดยเชิญผู้แทนจากธนาคารแห่งประเทศไทย กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชน สมาคมธนาคารไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สมาคมสภาคนพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทย และสมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย เข้าร่วมประชุม

๑) สมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย ให้ข้อมูลต่อที่ประชุมว่า เมื่อวันที่ ๒๘ มกราคม ๒๕๖๓ ที่ผ่านมา ผู้แทนจากสมาคมสภาคนพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทย สมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย และภาคีเครือข่ายได้ยื่นหนังสือต่อประธานคณะกรรมการการพัฒนาสังคมฯ เรื่อง ขอให้พิจารณาการเข้าถึงการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านตู้ ATM สำหรับคนพิการทางการเห็น เนื่องจากปัจจุบันเทคโนโลยีได้พัฒนาถึงขั้นที่ทำให้คนพิการทางการเห็นสามารถเข้าถึงได้ไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์หรือคอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้เทคโนโลยีผ่านระบบหน้าจอสัมผัสที่มีรูปแบบการใช้

^๔ สรุปผลการประชุมคณะอนุกรรมการกิจการคนพิการ ในคณะกรรมการการพัฒนาสังคม และกิจการเด็กเยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส วุฒิสภา เมื่อวันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

งานผ่านระบบเสียง ขณะเดียวกันระบบหน้าจอสัมผัสกำลังเป็นที่นิยมนำมาใช้กับตู้ ATM ในหลายธนาคาร แต่การปรับระบบตู้ ATM จากปุ่มกดมาเป็นระบบหน้าจอสัมผัสส่งผลกระทบต่อคนพิการทางการเห็นไม่สามารถเบิกถอนเงินสดจากตู้ ATM ได้เพราะว่า ไม่มีระบบเสียงช่วยเหลือ เช่นเดียวกับระบบปฏิบัติการไอโอเอส (iOS) หรือแอนดรอยด์ (Android)

ปัจจุบันพบว่า ธนาคารกสิกรไทย สาขาเซ็นเตอร์วัน กับสาขาอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ ได้กำหนดเงื่อนไขการเปิดบัญชีธนาคารกับคนพิการทางการเห็นว่าจะต้องมีบุคคลภายนอกลงลายมือชื่อรับรองส่งผลให้คนพิการทางการเห็นได้รับความเดือดร้อนอย่างมาก นอกจากนี้ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ศูนย์รังสิตยังห้ามมิให้คนพิการทางการเห็นทำบัตร ATM ส่งผลให้คนพิการได้รับความเดือดร้อนจากการทำธุรกรรมผ่านบัตร ATM ในการชำระค่าหอพัก

๒) ประธานคณะกรรมการ ได้ให้ข้อมูลต่อที่ประชุมว่า คณะกรรมการว่าด้วยสิทธิคนพิการแห่งสหประชาชาติได้พิจารณารายงานประเทศของแต่ละประเทศในเรื่องของการปฏิบัติตามอนุสัญญาและข้อร้องเรียนสำหรับประเทศที่เป็นสมาชิกหรือรัฐภาคีแล้วยังเป็นรัฐภาคีในพิธีสารเลือกรับแห่งอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการที่เปิดโอกาสให้คนพิการรายบุคคลที่ได้รับความเดือดร้อนหรือถูกเลือกปฏิบัติอันเป็นการขัดต่อหลักสิทธิมนุษยชนแล้วไม่ได้รับความเป็นธรรมจากกระบวนการยุติธรรมของประเทศนั้น ๆ ย่อมสามารถร้องทุกข์ไปยังคณะกรรมการว่าด้วยสิทธิคนพิการแห่งสหประชาชาติ ณ นครเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ได้ ประเทศแรกที่ประสบความสำเร็จจากการร้องทุกข์คือ ประเทศฮังการี และเป็นคดีแรกที่คณะกรรมการว่าด้วยสิทธิคนพิการแห่งสหประชาชาติวินิจฉัยลงความเห็นว่าการปฏิบัติผิดต่ออนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการคือเรื่องร้องเรียนในการใช้ตู้ ATM ของประเทศฮังการี เรื่องนี้ได้ต่อสู้คดีตั้งแต่ศาลชั้นต้นจนถึงศาลสูงสุด ปรากฏว่า ผู้ร้องไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงได้ร้องทุกข์ไปยังคณะกรรมการว่าด้วยสิทธิคนพิการแห่งสหประชาชาติ ดังนั้น ประเทศไทยจึงควรนำเรื่องดังกล่าวมาเป็นกรณีศึกษาด้วยเพราะว่าประเทศไทยเป็นรัฐภาคีตามอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการและพิธีสารเลือกรับฯ ด้วย

ธนาคารแห่งประเทศไทยควรมีนโยบายที่ชัดเจนและควรกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำเพื่อเป็นหลักประกันการเข้าถึงของคนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนพิการสำหรับการทำธุรกรรมหรือการใช้บริการทางการเงินกรณีที่จะต้องใช้เทคโนโลยี เพื่อมิให้เกิดการใช้ดุลพินิจของธนาคารที่เป็นการสร้างความเดือดร้อนกับผู้ใช้บริการ อีกทั้ง ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ควรยุติการจัดซื้อจัดจ้างตู้ ATM ที่คนพิการทางการเห็นไม่สามารถเข้าถึงได้

ตามมาตรา ๖ ของพระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. ๒๕๖๐ กำหนดไว้ว่า นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมมีเป้าหมายและแนวทางอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

(๑) การดำเนินการและการพัฒนาให้การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยวิธีการอย่างหนึ่งอย่างใดทำให้สามารถใช้ร่วมกันหรือเชื่อมโยงกันได้หรือวิธีอื่นใดที่เป็นการประหยัด ทรัพยากรของชาติและเกิดความสะดวกต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี

(๒) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีดิจิทัลที่เป็นการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งต้องครอบคลุมโครงข่ายการติดต่อสื่อสาร แพร่เสียง แพร่ภาพในทุกรูปแบบไม่ว่าจะอยู่ในภาคพื้นดิน พื้นน้ำ ในอากาศ หรืออวกาศ และเป้าหมายในการใช้คลื่นความถี่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนา เศรษฐกิจและสังคม และประโยชน์ของประชาชน

(๓) การส่งเสริมและสนับสนุนให้มีระบบการให้บริการหรือแอปพลิเคชันสำหรับประยุกต์ใช้งานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

(๔) การส่งเสริมให้เกิดมาตรฐานหรือกฎเกณฑ์ในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลให้สอดคล้องกัน เพื่อให้การทำงานระหว่างระบบสามารถทำงานเชื่อมโยงกันได้อย่างมีความมั่นคงปลอดภัย อยู่ในสภาพ พร้อมใช้งาน รวมตลอดทั้งทำให้ระบบหรือการให้บริการมีความน่าเชื่อถือ และแนวทางการส่งเสริมให้เกิดการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และมีหลักประกันการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ของประชาชนอย่างเท่าเทียมทั่วถึง และเป็นธรรม โดยไม่เลือกปฏิบัติ

(๕) การส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาให้เกิดอุตสาหกรรมและนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลการพัฒนาให้เกิดการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสร้างหรือเผยแพร่เนื้อหาผ่านทางสื่อที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและความมั่นคงของประเทศ

(๖) การส่งเสริมและสนับสนุนการผลิตและพัฒนากำลังคน ให้เกิดความพร้อมและความรู้ ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานของรัฐและเอกชนใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งสร้างความตระหนักและรู้เท่าทันสื่อและสารสนเทศอื่น ส่งเสริมและสนับสนุนให้ลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการที่จำเป็นต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน

(๗) การพัฒนาคลังข้อมูลและฐานข้อมูลดิจิทัล การบริหารจัดการความรู้ รวมทั้งการส่งเสริม เพื่อให้มีระบบที่เป็นศูนย์แห่งการเรียนรู้และให้บริการข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย ซึ่งเอื้อต่อการนำไปใช้ประโยชน์ในรูปแบบที่เหมาะสมกับยุคสมัย

ดังนั้น กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมควรขับเคลื่อนเรื่องนี้ เพื่อที่จะทำให้เรื่องของธนาคารอยู่ภายใต้มาตรฐานการเข้าถึงด้วยเช่นกัน

๓) ทีมวิจัยเทคโนโลยีที่ทุกคนเข้าถึงและสิ่งอำนวยความสะดวก สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ให้ข้อมูลต่อที่ประชุมว่า สวทช. ได้ทำการทบทวนข้อมูลการใช้ตู้ ATM สำหรับกลุ่มคนพิการในทวีปยุโรปและทวีปเอเชียพบว่ามีความมาตรฐานด้วยกันที่นำมาใช้

๔) ผู้ช่วยวิจัยศูนย์เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องมือแพทย์ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ได้ให้ข้อมูลต่อที่ประชุมว่า สวทช. ได้ทำการทบทวนข้อมูลการใช้ตู้ ATM สำหรับกลุ่มคนพิการในต่างประเทศว่ามีแนวทางแก้ไขการเข้าถึงของคนพิการในประเทศไทยได้อย่างไร จะเห็นได้ว่า ตู้ ATM ในต่างประเทศจะมีระบบนำด้วยเสียง (Voice Guide) อาทิ รายงานสถานการณ์ทั่วไปว่าผู้ใช้กำลังทำอะไรอยู่ ให้บ่อนรหัส ถอนเงิน ขณะเดียวกันบนแป้นพิมพ์จะมีปุ่มสัมผัสหรือปุ่มนูนหรืออักษรเบรลล์ให้ผู้ใช้สามารถใช้ได้ สำหรับลักษณะการใช้หูฟังขึ้นอยู่กับความแตกต่างกันของแต่ละที่ อาทิ ประเทศญี่ปุ่นจะติดตั้งลักษณะคล้ายกับโทรศัพท์ตั้งโต๊ะไว้ที่ตู้ ATM ส่วนทวีปยุโรปจะมีช่องเสียบหูฟังให้ สำหรับรูปแบบตู้ ATM

ของประเทศไทยที่ใช้ระบบหน้าจอสัมผัส อาทิ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แต่ไม่มีช่องเสียบหูฟัง ส่วนธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เริ่มทดลองใช้ระบบ ATM Drive Thru ที่ให้ขับรถเข้าไปจอดข้าง ๆ ซึ่งมีอยู่จุดเดียวที่สถานีบริการน้ำมัน ปตท. บริเวณถนนบรมราชชนนีฝั่งตรงกันข้ามกับสถานีขนส่งสายใต้ใหม่ และเป็นเครื่องรุ่นใหม่ของบริษัท เอ็นซีอาร์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีช่องเสียบหูฟังด้วย จะเห็นได้ว่า ปัจจุบันธนาคารของประเทศไทยจะใช้ตู้ ATM ของบริษัทนี้เกือบทั้งหมดซึ่งจะรองรับระบบหน้าจอสัมผัส การออกเสียงทางลำโพง และมีช่องเสียบหูฟังอยู่แล้ว ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับแต่ละธนาคารในการเลือกซื้อชุดคำสั่งหรือโปรแกรมที่ใช้ควบคุมการทำงานของตู้ ATM ด้วย

แนวทางการปรับปรุงตู้ ATM ที่มีอยู่ในปัจจุบัน เช่น ปุ่มกดควรวางอยู่ที่ตำแหน่งเดิมเสมอ มีป้ายคำแนะนำการใช้บริการที่เป็นอักษรเบรลล์หรือปุ่มนูนอยู่บนคีย์บอร์ดหรือบนเครื่องปรับขนาดตัวอักษรหรือสีของหน้าจอให้ชัดเจนมากขึ้นสำหรับคนที่สายตาเลือนราง เปิดให้บริการชุดคำสั่งหรือโปรแกรมที่ใช้ควบคุมเสียงตู้ ATM ของบริษัท เอ็นซีอาร์ (ประเทศไทย) จำกัด ใช้ระบบเสียงผ่านหน้าจอกับการใช้ปุ่มกดยืนยันการทำรายการ แต่คนที่ไม่ต้องการเสียงผ่านระบบหน้าจอสามารถกดเปลี่ยนเป็นไม่มีเสียงได้ การปรับระบบตรวจสอบข้อมูลผู้ใช้จากบัตรคนพิการทางการเห็นผ่านระบบแนะนำเสียง การติดตั้งแอปพลิเคชันที่สามารถทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ โดยการเชื่อมต่อกับระบบ ATM ไว้ด้วยกัน เป็นต้น อย่างไรก็ตาม หากเปลี่ยนเครื่องใหม่ควรเปลี่ยนเป็นเครื่องที่สามารถรองรับคนพิการทางการเห็นได้ เช่น เครื่อง CX110 ของบริษัท เอ็นซีอาร์ (ประเทศไทย) จำกัด เป็นต้น

๕) สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ได้ให้ข้อมูลต่อที่ประชุมว่า สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่ได้รับความสะดวกในการเปิดบัญชีธนาคาร การทำบัตร ATM หรือการขอสินเชื่อ ซึ่งจากการตรวจสอบพบว่า ธนาคารแห่งประเทศไทยมีนโยบายที่จะดูแลสิทธิของคนพิการเกี่ยวกับการเข้าถึงการทำธุรกรรมทางการเงิน แต่ในทางปฏิบัติอาจมีการสื่อสารกันคลาดเคลื่อน จึงทำให้ผู้มารับบริการ โดยเฉพาะคนพิการทางการเห็นเกิดความเข้าใจผิด ภายหลังจากที่ได้มีการชี้แจงและทำความเข้าใจกันเป็นที่เรียบร้อยแล้ว คนพิการทางการเห็นก็ไม่มีข้อขัดข้องประการใดต่อประเด็นดังกล่าว จึงทำให้ไม่มีการตรวจสอบต่อไป สำหรับกรณีการซื้อขายหลักทรัพย์ที่คนพิการทางการเห็นถูกปฏิเสธนั้น คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติวินิจฉัยว่าเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการทางการเห็น เนื่องจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ได้มีประกาศกำหนดให้บริษัทหลักทรัพย์ต้องใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษในการให้บริการหรือนำเสนอบริการแก่ลูกค้าที่มีข้อจำกัดในการสื่อสารหรือในการตัดสินใจด้วยตนเอง หรือมีภาวะบกพร่องทางสุขภาพ แต่เมื่อพิจารณาประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ที่ สธ. ๓๕/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ เรื่อง หลักเกณฑ์ในรายละเอียดเกี่ยวกับการติดต่อและให้บริการลูกค้าสำหรับผู้ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์และผู้ประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้าประกอบประกาศฯ ที่ สธ. ๓/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ (ฉบับที่ ๔) ข้อ ๕ (๓) กำหนดว่า ในการติดต่อและให้บริการลูกค้า ผู้ประกอบธุรกิจต้องใช้ความระมัดระวังในการให้บริการหรือนำเสนอบริการที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การติดต่อและการให้บริการแก่ลูกค้าที่มีข้อจำกัดในการสื่อสาร หรือในการตัดสินใจด้วยตนเอง

หรือมีภาวะบกพร่องทางสุขภาพ ซึ่งทั้งสองประเด็นนี้ คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ได้มีมาตรการหรือแนวทางที่เหมาะสมในการป้องกันหรือแก้ไขการละเมิดสิทธิมนุษยชน และข้อเสนอแนะมาตรการหรือแนวทางในการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชนไปยัง บริษัทหลักทรัพย์ เคทีบี (ประเทศไทย) จำกัด กรณีที่คนพิการทางการเห็นไม่สามารถซื้อหลักทรัพย์ได้ว่า บริษัทหลักทรัพย์ เคทีบี (ประเทศไทย) จำกัด ควรกำหนดหลักเกณฑ์การให้บริการแก่บุคคล ที่มีความบกพร่องทางการเห็น โดยคำนึงถึงการให้บริการอย่างมีคุณภาพและปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม ภายใต้พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. ๒๕๓๕ และพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ ภายใน ๙๐ วันนับแต่วันที่ได้รับรายงานนี้ สำหรับข้อเสนอแนะและมาตรการหรือแนวทางในการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชน ต่อธนาคาร แห่งประเทศไทยแบ่งออกเป็น ๑) ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์ และสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ควรกำหนดระเบียบให้หน่วยงานในสังกัดทุกแห่งจัดให้มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรม ทางการเงินของบุคคลที่มีความบกพร่องทางการเห็น หรือจัดให้มีพนักงานประจำสาขา ที่มีหน้าที่ดูแล ให้ความสะดวกแก่บุคคลที่มีความบกพร่องทางการเห็น โดยเฉพาะเมื่อบุคคลที่มีความบกพร่องทางการ เห็นเข้ามาติดต่อทำธุรกรรม ๒) ธนาคารแห่งประเทศไทยควรให้ธนาคารพาณิชย์ยกเลิกระเบียบ การให้บุคคลที่มีความบกพร่องทางการเห็นซึ่งมิใช่คนเสมือนไร้ความสามารถนำบุคคลไปเป็นพยาน ในการทำธุรกรรมทางการเงิน หรือในกรณีที่ธนาคารจำเป็นต้องให้บุคคลเป็นพยานในการทำธุรกรรม ของบุคคลที่มีความบกพร่องทางการเห็น ควรให้พนักงานธนาคารพาณิชย์ในแต่ละสาขามีอำนาจ ความสะดวกในการลงลายมือชื่อเป็นพยานบุคคล ทั้งนี้ ธนาคารพาณิชย์จะกำหนดตำแหน่งของพนักงาน เช่นว่านั้นไว้ด้วยหรือไม่ก็ได้ ๓) ธนาคารแห่งประเทศไทยควรให้ธนาคารพาณิชย์จัดให้มีตู้ ATM ที่มีอักษรเบรลล์ที่แป้นกดตามความเหมาะสมเท่าที่จะทำได้ โดยพนักงานธนาคารพาณิชย์ ควรให้คำแนะนำวิธีการใช้งานในครั้งแรกแก่บุคคลที่มีความบกพร่องทางการเห็น หรือมีช่องเสียหุ้พึง สำหรับการให้บริการของบุคคลที่มีความบกพร่องทางการเห็น และ ๔) กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพ ชีวิต คนพิการควรติดตามให้หน่วยงานตามข้อ ๑ - ๔ แก้ไขระเบียบหรือปรับปรุงการดำเนินการ เพื่อให้คนพิการได้รับสิทธิประโยชน์ตามที่กฎหมายกำหนด ทั้งนี้ ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนา คุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐

๖) กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ได้ให้ข้อมูลต่อที่ประชุมว่า กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (พก.) ได้รับทราบปัญหาเกี่ยวกับการใช้ตู้ ATM ของคนพิการ และ พก. เป็นหน่วยงานหลักที่จะทำหน้าที่ประสานงานและส่งเสริมความร่วมมือกับหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรด้านคนพิการในการกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนงานที่เกี่ยวกับการส่งเสริมคุณภาพชีวิตคนพิการ ซึ่งตามมาตรา ๒๐ ของพระราชบัญญัติส่งเสริม และพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ กำหนดไว้ว่าคนพิการมีสิทธิเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จาก สิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะตลอดจนสวัสดิการและความช่วยเหลืออื่นจากรัฐ ตาม (๖) ข้อมูลข่าวสาร การสื่อสาร บริการโทรคมนาคม เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและ เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการสื่อสารสำหรับคนพิการทุกประเภทตลอดจนบริการสื่อ สาธารณะจากหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนที่ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากรัฐตามหลักเกณฑ์

วิธีการและเงื่อนไขที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกำหนด ในกฎกระทรวง สำหรับแนวทางการแก้ไขปัญหาของ พก. คือ ขณะนี้ พก. กำลังพิจารณาแก้ไขพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ เพื่อรองรับการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกของคนพิการ รวมถึงให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องแก้ไขปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะในเรื่องของการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล ดังนั้น พก. จึงเสนอให้ธนาคารต่าง ๆ พิจารณาให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีดิจิทัลที่เกี่ยวข้องกับตู้ ATM เพื่อที่จะทำให้คนพิการสามารถเข้าถึงการใช้บริการได้

๗) สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ได้ให้ข้อมูลต่อที่ประชุมว่า ตู้ ATM ถือเป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งของระบบดิจิทัล กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมมีหน้าที่รับผิดชอบตามมาตรา ๒๐ (๖) ของพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๖ โดยกระทรวงได้ออกกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสาร การสื่อสาร บริการโทรคมนาคม เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการสื่อสารและบริการสื่อสารสาธารณะ สำหรับคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๔ ประกอบด้วย ๒ เรื่อง คือ ๑) การให้ยืมคีนอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศหรือดิจิทัล ซึ่งปัจจุบันให้ยืมคีนอยู่ ๑๘ รายการอุปกรณ์ และสามารถให้บริการกับคนพิการได้ถึง ๕,๐๐๐ กว่าชิ้น และ ๒) การสนับสนุนส่งเสริมให้ความรู้แก่คนพิการเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศหรือดิจิทัลโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย โดยปัญหาเกี่ยวกับตู้ ATM แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน คือ ๑) ปัจจุบันตู้ ATM มีลักษณะที่สามารถรองรับคนพิการได้บ้างและไม่ได้บ้าง เพราะว่าเทคโนโลยีได้เปลี่ยนแปลงไป ๒) การบริหารจัดการระบบตู้ทั้งหมด ซึ่งแต่ละธนาคารอาจจะใช้รูปแบบและระบบที่แตกต่างกัน และ ๓) ปัญหาการเข้าถึงตู้ ATM ภายในอาคารสถานที่บางแห่ง คนพิการยังไม่สามารถเข้าถึงได้

๘) ผู้แทนจากกลุ่มนักกฎหมายพิการ สมาคมสภาคนพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทย ได้ให้ข้อมูลต่อที่ประชุมว่า กลุ่มนักกฎหมายพิการได้มีข้อเรียกร้องไปยังธนาคารแห่งประเทศไทยว่า ให้ธนาคารแห่งประเทศไทยแก้ไขกฎหมาย ระเบียบและประกาศที่เป็นอุปสรรคต่อการทำธุรกรรมทางการเงินของคนพิการ และให้ธนาคารแห่งประเทศไทยออกนโยบายหรือหารือร่วมกับธนาคารพาณิชย์ในการแก้ไขปัญหการใช้ตู้ ATM ของคนพิการทางการเห็น

ปัจจุบันระบบหน้าจอสัมผัสไม่ใช่เป็นปัญหาเฉพาะตู้ ATM แต่เพียงอย่างเดียว เพราะว่าเทคโนโลยีระบบหน้าจอสัมผัสได้เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก เช่น ตู้จำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์ เป็นต้น กลุ่มนักกฎหมายพิการจึงเห็นว่าตู้ ATM ของบริษัท เอ็นซีอาร์ (ประเทศไทย) จำกัด รุ่น CX 110 มีระบบเสียงที่สามารถช่วยเหลือคนตาบอดในการทำธุรกรรมทางการเงินได้ ขณะเดียวกันธนาคารควรเคารพความเป็นส่วนตัวของคนพิการด้วย เพราะว่าการเปิดบัญชีธนาคารหรือการทำบัตร ATM ในธนาคารบางแห่งกำหนดให้คนพิการต้องนำบุคคลภายนอกมาลงลายมือชื่อเป็นพยาน นอกจากนี้ธนาคารควรมีระบบรักษาความปลอดภัยในกรณีการใช้บัตร ATM หรือบัตรเครดิตของคนพิการด้วย

๗) เจ้าหน้าที่ฝ่ายกฎหมาย สมาคมสภาคนพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทย ได้ให้ข้อมูลต่อที่ประชุมว่า ตัวอย่างปัญหาตู้ ATM ที่สมาคมฯ ได้ตรวจพบว่า คนพิการทางการเห็นไม่สามารถเข้าถึงได้ เช่น ตู้ ATM ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ณ อาคารรัฐสภา หรือบริเวณอำเภอ บางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี หรือบริเวณอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ เป็นต้น ซึ่งเปลี่ยนจากระบบปุ่มกดไปเป็นระบบ หน้าจอสัมผัสแทน ส่งผลให้คนพิการทางการเห็นไม่สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ด้วยตนเอง

๑๐) ผู้แทนกลุ่มการเข้าถึงดิจิทัลและเทคโนโลยีสำหรับคนพิการ สมาคมสภาคนพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทย ได้ให้ข้อมูลต่อที่ประชุมว่า เดิมคนพิการใช้ตู้ ATM ผ่านระบบความจำของตนเอง แม้ว่าตู้ ATM ของแต่ละธนาคารจะมีรูปแบบที่แตกต่างกันก็ตาม แต่ปัจจุบันตู้ ATM เปลี่ยนเป็นระบบหน้าจอสัมผัส จึงทำให้คนพิการกดทำรายการผิดขั้นตอน ส่งผลให้ตู้ ATM ยึดบัตร ATM และต้องทำการอายัด รวมถึงขอบัตร ATM คืนจากธนาคาร

๑๑) ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้ให้ข้อมูลต่อที่ประชุมว่า นโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทยต่อสถาบันการเงินคือ การที่ทุกธนาคารดูแลการให้บริการกับผู้บริโภคทุกกลุ่ม รวมถึงผู้ที่มีข้อจำกัดทางการมองเห็นด้วย สำหรับประเด็นปัญหาแบ่งออกเป็น ๒ ประเด็น คือ ๑) ข้อจำกัดเกี่ยวกับการใช้บริการที่สาขาของธนาคาร กรณีที่ต้องให้มีบุคคลภายนอกเป็นผู้ลงนามเป็นพยานให้กับคนพิการทางการเห็นในการเปิดบัญชีธนาคาร ซึ่งธนาคารน่าจะมีความห่วงใยกรณีนี้อาจเกิดการทุจริตและทำให้ผู้ใช้บริการที่เป็นคนพิการทางการเห็นได้รับความเสียหาย ธนาคารจึงอาจจะกำหนดมาตรการดูแลและควบคุมความเสี่ยงไว้ ทั้งนี้ สมาคมธนาคารไทยจะทำหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานและขั้นตอนปฏิบัติ รวมถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาคู่คนพิการทางการเห็นกับสถาบันการเงินต่าง ๆ เพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และ ๒) ข้อจำกัดในการใช้ตู้ ATM ของคนพิการทางการเห็น ควรหยิบยกมาเป็นประเด็นหารือร่วมกันระหว่างตัวแทนผู้ใช้ที่เป็นคนพิการทางการเห็นกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องว่า เทคโนโลยีที่เหมาะสมและทำให้คนพิการทางการเห็นสะดวกในการเข้าถึงที่ตั้งของตู้ ATM ปลอดภัย และรักษาความเป็นส่วนตัว สำหรับชุดคำสั่งหรือโปรแกรมที่จะนำมาใช้กับตู้ ATM นั้นมีหลากหลายรูปแบบ จึงควรหาข้อตกลงร่วมกันว่ากลุ่มผู้ใช้ต้องการใช้แบบใด รวมถึงการกำหนดขั้นตอนการใช้งานของตู้ ATM ที่มีรูปแบบการใช้งานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๑๒) สมาคมธนาคารไทย (Financial Inclusion) ได้ให้ข้อมูลต่อที่ประชุมว่า แผนการดำเนินงานของของสมาคมธนาคารไทยในระยะ ๕ ปี ว่าด้วยการเข้าถึงบริการทางการเงิน ซึ่งหนึ่งในวัตถุประสงค์หลัก คือ การขยายบริการเข้าสู่กลุ่มที่มีข้อจำกัดได้ดีขึ้น รวมถึงคนพิการทางการเห็น สำหรับปัญหาการให้บริการกับคนตาบอดขณะนี้ สมาคมธนาคารไทยรับทราบดีและรับทราบถึงบทบาทของธนาคารพาณิชย์ต้องดำเนินการอยู่แล้วด้วย จะเห็นได้ว่า สมาคมธนาคารไทยได้ออกแนวทางปฏิบัติ เฉพาะเจาะจงต่อคนพิการทางการเห็นตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๐ แต่เป็นแนวทางที่ออกมาแล้ว ส่งผลให้การสื่อสารระหว่างธนาคารกับผู้ใช้บริการในปัจจุบันอาจเกิดความคลาดเคลื่อนไปบ้าง สมาคมธนาคารไทยพิจารณาเห็นว่าเทคโนโลยีได้เปลี่ยนแปลงไปมากจึงจำเป็นต้องมีการแก้ไขปรับปรุงแนวทางปฏิบัติดังกล่าวให้ชัดเจนและเป็นปัจจุบันมากขึ้น ดังนั้น กรอบต่าง ๆ ที่หลายธนาคารดำเนินการอยู่ เช่น การให้บริการ ATM การเปิดบัญชี เป็นต้น หลายธนาคารยังดำเนินการตามหลักการเดียวกันกับแนวทางปฏิบัติปี พ.ศ. ๒๕๕๐

ปัจจุบันเทคโนโลยีได้เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ฉะนั้น เรื่องของคุณสมบัติและความสามารถต่าง ๆ ย่อมปรับเปลี่ยนไป ในแง่หลักการของเครื่อง ตู้ ATM มีหลายรุ่นและใช้กันหลากหลายรูปแบบในแต่ละธนาคาร สมาคมธนาคารไทยได้ตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งอาจจะมาจากข้อจำกัดทางด้านธุรกิจ ความเร่งรีบ หรือเป้าหมายทางธุรกิจต่าง ๆ ทำให้ไม่ได้ตระหนักถึงความต้องการของผู้ใช้บริการที่เป็นคนพิการทางการเห็น จะเห็นได้ว่า เรื่องการปรึกษาหารือกันระหว่างแต่ละธนาคารกับสมาชิกของชุมชนคนตาบอดก็ขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละธนาคารที่ถือว่าเป็นจุดอ่อน ดังนั้นสิ่งที่สมาคมธนาคารไทยจะปรับปรุงขณะนี้คือ การกำหนดกรอบมาตรฐานเพื่ออย่างน้อยที่สุดจะได้เป็นมาตรฐานขั้นต่ำ รวมถึงกำหนดกรอบพื้นที่ที่คาดว่าจะสามารถให้บริการได้ อีกทั้งขณะนี้ยังมีข้อจำกัดเกี่ยวกับตู้ ATM ที่มีอยู่จำนวนหลายหมื่นเครื่อง ซึ่งประกอบด้วยเครื่องที่สามารถรองรับชุดคำสั่งหรือโปรแกรมได้กับเครื่องที่ไม่สามารถรองรับได้ จึงไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ตู้ ATM ที่มีอยู่เป็นจำนวนหลายหมื่นเครื่องให้สามารถรองรับคนพิการทางการเห็นได้ทันที

ปัญหาอีกประการ คือ ในแง่ของความไม่เหมาะสมของสถานที่ตั้งตู้ ATM บางพื้นที่ อาทิ ในโรงงาน ไม่เหมาะสมกับคนพิการทางการเห็นไปใช้บริการ ดังนั้น สาธารณะสำคัญที่สมาคมธนาคารไทยตั้งเป็นโจทย์ที่จะหาแนวทางแก้ไขร่วมกันคือ จะต้องทราบถึงพื้นที่ให้บริการที่เหมาะสมกับคนพิการทางการเห็นและจำนวนเครื่องที่ต้องการในระยะสั้นหรือความเหมาะสมของประเภทเครื่องที่จะต้องใช้ และทำให้คนพิการทางการเห็นสามารถเข้าถึงได้เร็วที่สุด จะเห็นได้ว่า ตู้ ATM ที่มีอยู่อาจจะมีบางเครื่องที่พร้อมใช้ได้ทันทีหรือบางเครื่องต้องใช้เวลาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงซึ่งจะต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ อย่างไรก็ตาม เรื่องของการสร้างมาตรฐานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันสำหรับผู้ให้บริการ ATM สมาคมธนาคารไทยมีความตั้งใจที่จะกำหนดขึ้นมา สำหรับเรื่องการพิจารณาความเหมาะสมการให้บริการในพื้นที่ต่าง ๆ สำหรับเครื่องที่ใช้งานได้ สมาคมธนาคารไทยก็จะดำเนินการกับสมาชิกในสมาคม รวมถึงจะเชิญชวนตัวแทนจากสมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทยเข้ามาร่วมทำงานด้วยกัน เพื่อหาข้อจำกัดสำคัญที่ควรจะได้รับบริการแก้ไขอย่างรวดเร็ว ส่วนเรื่องอื่นอาจจะดำเนินการในอนาคตหรืออาจจะเป็นเรื่องของเทคโนโลยีที่จะช่วยแก้ปัญหาได้เองในอนาคต รวมถึงพื้นที่ให้บริการควรจะมีตู้ ATM ที่ให้บริการได้

๑๓) ผู้แทนกลุ่มการเข้าถึงดิจิทัลและเทคโนโลยีสำหรับคนพิการ
สมาคมสภาคนพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทย ได้ให้ข้อมูลต่อที่ประชุมว่า ปัจจุบันตู้ ATM ที่เป็นระบบหน้าจอสัมผัสส่วนใหญ่ยังมีแป้นพิมพ์อยู่ ดังนั้น วิธีการแก้ไขปัญหาคือคนพิการสามารถเข้าถึงการใช้บริการตู้ ATM ได้เร็วที่สุดคือ การกำหนดปุ่มแป้นพิมพ์ให้สอดคล้องกับหน้าจอสัมผัสหรือทำสัญลักษณ์เป็นอักษรเบรลล์เพื่อแจ้งขั้นตอนการใช้งานของเครื่อง

๑๔) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้ให้ข้อมูลต่อที่ประชุมว่า ปัจจุบันตู้ ATM ของธนาคารที่จะช่วยสนับสนุนคนพิการทางการเห็นมีอยู่ประมาณ ๕,๐๐๐ เครื่อง ล่าสุดธนาคารได้เปลี่ยนระบบหน้าจอสัมผัสประมาณ ๒,๐๐๐ เครื่อง อย่างไรก็ตาม ธนาคารยังมีข้อกังวลใจต่อประเด็นปัญหาดังกล่าวเช่นกัน และได้หารือกับบริษัท อิตาซี เทอร์มินอล โซลูชั่นส์ ประเทศไทย ซึ่งเป็นผู้ขายตู้ ATM ให้กับธนาคาร เพื่อที่จะให้การช่วยเหลือสนับสนุนคนพิการทางการเห็นต่อไป

๑๕) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ได้ให้ข้อมูลต่อที่ประชุมว่า เครื่อง ATM Drive Thru ของธนาคาร ที่ให้ขับรถเข้าไปจอดข้าง ๆ ซึ่งมีอยู่จุดเดียวที่สถานีบริการน้ำมัน ปตท. บริเวณถนนบรมราชชนนีฝั่งตรงข้ามกับสถานีขนส่งสายใต้ใหม่ เป็นเครื่องรุ่นใหม่ที่ธนาคารสั่งซื้อมาทดลองใช้เพียงจำนวน ๑ - ๒ เครื่องเท่านั้น และมีแนวโน้มที่จะไม่ขยายการให้บริการต่อเพราะว่ามีราคาต้นทุนสูง รวมถึงยังไม่ทราบผลลัพธ์ของการใช้งานว่าเป็นเช่นไร

๑๖) ผู้แทนจากกลุ่มนักกฎหมายพิการ สมาคมสภาคนพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทย ได้ให้ข้อมูลต่อที่ประชุมว่า เรื่องการเปิดบัญชีธนาคารกับคนพิการทางการเห็นยังเป็นปัญหาสำคัญอยู่ เพราะว่า ในธนาคารหลาย ๆ แห่งยังไม่อนุญาตให้คนพิการทางการเห็นเปิดบัญชีได้ด้วยตนเอง หรือต้องมีบุคคลภายนอกไปลงนามเป็นพยานด้วยหรือลงลายมือชื่อไม่ได้ก็เปิดบัญชีไม่ได้ รวมถึงกรณีของนักศึกษาที่มหาวิทยาลัยบังคับให้ทำบัตร ATM แต่ไม่สามารถทำบัตร ATM ได้ ซึ่งแตกต่างกับกรณีของสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนีคือ จะมีแบบฟอร์มที่เป็นไฟล์ PDF ที่คนพิการทางการเห็นสามารถแก้ไขแบบฟอร์มนี้ได้ด้วยตนเอง จึงทำให้คนพิการทางการเห็นสามารถกรอกข้อมูลส่วนบุคคลลงในแบบฟอร์มดังกล่าวและส่งไปยังธนาคารสาขาที่เปิดบัญชีได้ ดังนั้น แนวทางที่ธนาคารของประเทศไทยสามารถดำเนินการได้คือ การสร้างแบบฟอร์มเป็นไฟล์ PDF ให้ลูกค้าสามารถกรอกข้อมูลและพิมพ์ได้ด้วยตนเอง สำหรับปัญหาการเข้าถึงตู้ ATM ของคนพิการทางการเห็นของประเทศไทยคือ การท่งจำตำแหน่งของปุ่มกดกับความปลอดภัยในการขอความช่วยเหลือจากบุคคลรอบข้าง ซึ่งแตกต่างกับตู้ ATM ของสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนีที่มีช่องเสียบหูฟังให้ จะเห็นได้ว่าในคดีของประเทศฮังการีต้นทุนที่จะต้องจ่ายเพิ่มในการเปลี่ยนตู้ ATM คิดเป็นอัตราร้อยละ ๐.๒ ของรายได้ทั้งหมดของธนาคาร ดังนั้น ธนาคารของประเทศไทยจะสามารถทำได้หรือไม่อย่างไร หรือหากธนาคารคิดว่าเป็นค่าใช้จ่ายที่ต้นทุนสูงเกินไป กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมจะให้การสนับสนุนในเรื่องนี้อย่างไร ขณะเดียวกันสถาบันคนตาบอดแห่งชาติ (Royal National Institute of Blind People : RNIB) ในสหราชอาณาจักรมีบทบาทในการทดสอบเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ เช่น กรณีตู้ ATM ของบริษัท เอ็นซีอาร์ จำกัด RNIB จะทำหน้าที่ทดสอบตู้ ATM ว่ามีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด และให้การรับรองระบบ จะเห็นได้ว่าธนาคารต่าง ๆ ในสหราชอาณาจักรจะมีนโยบายว่าด้วยเรื่องการเข้าถึงสำหรับคนเกือบจะทุกกลุ่มกำหนดไว้ด้วย

๑๗) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้ให้ข้อมูลต่อที่ประชุมว่า ธนาคารได้แจ้งระเบียบการปฏิบัติต่อคนพิการทางการเห็นไปยังธนาคารฯ สาขาต่าง ๆ รวมถึงสาขามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิตเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งระเบียบดังกล่าวได้ประกาศใช้มาตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ แล้ว เช่น กรณีคนพิการทางการเห็นไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ก็สามารถใช้ลายพิมพ์นิ้วมือแทนได้ กรณีคนพิการทางการเห็นไม่สามารถพาญาติหรือพยานมาในวันที่ทำการเปิดบัญชีได้ ในระเบียบของธนาคารฯ ยังกำหนดให้เจ้าหน้าที่ธนาคารทำหน้าที่เป็นพยานแทน พร้อมทั้งให้ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับคำขอเปิดบัญชี เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับคนพิการทางการเห็น แต่ปัญหาที่พบในกรณีของสาขามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิตอาจเกิดจากการขาดการชี้แจงให้กับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติรับทราบระเบียบดังกล่าว ดังนั้น ธนาคารส่วนกลางจะออกคำสั่งกำชับไปยังสาขาให้ปฏิบัติตามระเบียบทั้งหมดอีกครั้งหนึ่ง

กรณีคนพิการทางการเห็นที่ไม่สามารถลงลายมือชื่อเปิดบัญชี แต่ใช้วิธีการลงลายพิมพ์นิ้วมือแทนนั้น หากพิจารณาตามระเบียบของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แล้ว จะต้องทำธุรกรรมทางการเงินที่ธนาคารสาขาที่เปิดบัญชีอยู่ แต่เมื่อเปิดบัญชีและทำบัตร ATM แล้ว คนพิการทางการเห็นย่อมสามารถทำธุรกรรมทางการเงินต่างสาขาผ่านการใช้บัตร ATM หรือทำธุรกรรมต่าง ๆ กับธนาคาร โดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (E-banking) ได้ สำหรับประเด็นที่ธนาคารกรุงเทพ สาขาพระราม ๒ วินิจฉัยว่าลายมือชื่อของคนพิการทางการเห็นไม่เหมือนกันนั้น อาจจะมาจากสาเหตุของลักษณะการลงลายมือชื่อที่อาจจะถูกปลอมแปลงได้ง่าย ดังนั้น คนพิการทางการเห็นจะต้องพยายามลงลายมือชื่อให้เหมือนกับที่เคยลงลายมือชื่อไว้กับธนาคาร

๑๘) นายวิฑูต บุนนาค อนุกรรมการ ได้ให้ข้อมูลต่อที่ประชุมว่า ปัจจุบันยังเป็นที่น่ากังวลสำหรับการใช้บริการตู้ ATM ของคนพิการทางการเห็นอยู่ รวมถึงคนพิการทางการเคลื่อนไหวที่ไม่สามารถเข้าถึงตู้ ATM ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ต่างระดับได้ สำหรับคนพิการทางการได้ยินที่อ่านหนังสือไม่ได้ ยังพบว่าเป็นประเด็นปัญหาเกี่ยวกับการจะต้องมีล่ามภาษามือ แต่เป็นที่โชคดีของคนพิการทางการได้ยินที่พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ ได้กำหนดให้คนพิการทางการได้ยินสามารถขอรับบริการล่ามภาษามือได้ โดยได้รับการสนับสนุนจากกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการกรณีที่จะต้องไปทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคาร ซึ่งแตกต่างจากต่างจังหวัดที่มีล่ามภาษามือจำนวนน้อย จึงต้องใช้บริการล่ามภาษามือผ่านศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (Thailand Technology Rating System : TTRS) แทน ดังนั้น หากจะมีการพัฒนาระบบตู้ ATM ควรจัดให้มีระบบที่คนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงได้ รวมถึงจัดให้มีจอล่ามภาษามือไว้สำหรับคนพิการทางการได้ยิน และควรจัดทำมาตรฐานการเข้าถึงขั้นต่ำไว้ด้วย นอกจากนี้ ปัญหาการทวงถามบัตรเครดิตยังเป็นปัญหาต่อคนพิการทางการได้ยินอยู่ เพราะว่คนพิการทางการได้ยินไม่สามารถสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ทวงถามได้

๑๙) นางสาววันทนี พันธ์ชาติ อนุกรรมการ ได้ให้ข้อมูลต่อที่ประชุมว่า ถึงแม้ว่าปัจจุบันสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติมีศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (Thailand Technology Rating System : TTRS) ทำหน้าที่ให้บริการล่ามภาษามือทางไกลก็ตาม แต่การทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารผ่านระบบ TTRS ผ่านตัวแทนล่ามภาษามือยังได้รับการปฏิเสธจากธนาคารอยู่

๒๐) นายธีรยุทธ สุนทรวิท อนุกรรมการและเลขานุการ ได้ให้ข้อมูลต่อที่ประชุมว่า ปัญหาที่ตั้งตู้ ATM เป็นปัญหาการเข้าถึงที่สำคัญสำหรับคนพิการทางการเคลื่อนไหวอย่างมาก บางธนาคารตั้งตู้ ATM อยู่บนแท่นต่างระดับ เพื่อที่จะให้คนขึ้นไปใช้บริการ หรือแม้ว่าตู้ ATM จะตั้งอยู่บนพื้นด้านล่าง แต่รถวีลแชร์ไม่สามารถเข้าไปจอดเทียบได้ และระยะความสูงของตู้ ATM กับแป้นพิมพ์ห่างจากตัวผู้บริการมากจนเกินไป ดังนั้น ถ้าจะมีการกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำการเข้าถึงการใช้บริการของตู้ ATM ควรนำเรื่องดังกล่าวไปบรรจุไว้ด้วย

๒๑) นายเอกกมล แพทยานันท์ ผู้ชำนาญการประจำคณะกรรมการ ได้สอบถามข้อมูลต่อที่ประชุมว่า การเปิดบัญชีธนาคารกรุงเทพของคนพิการทางการเห็นที่สามารถลงลายมือชื่อได้และให้ลงลายพิมพ์นิ้วมือแทนนั้น เจ้าของบัญชีจะสามารถทำธุรกรรมทางการเงินต่างสาขาหรือใช้บัตร ATM หรือทำธุรกรรมต่าง ๆ กับธนาคาร โดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (E-banking) ได้หรือไม่ สำหรับปัญหาอีกประการคือ เจ้าหน้าที่ธนาคารกรุงเทพ สาขาพระราม ๒ สามารถใช้ดุลพินิจวินิจฉัยการลงลายมือชื่อว่าเหมือนกันหรือไม่เหมือนกันได้หรือไม่

๓.๑.๓ ผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑) ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้รายงานความคืบหน้าว่า ภายหลังจากประชุมร่วมกับคณะอนุกรรมการกิจการคนพิการ ธปท. ได้จัดประชุมระหว่างสถาบันการเงินและผู้พิการเพื่อหารือแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของผู้พิการทางการเห็นในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านตู้ ATM แบบจอสัมผัส รวมถึงรับฟังประเด็นปัญหาและอุปสรรคอื่น ๆ ของผู้พิการ เมื่อวันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ โดย ธปท. ได้มีหนังสือกราบเรียนประธานวุฒิสภา เมื่อวันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๓ เพื่อแจ้งความคืบหน้าเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาและแผนการดำเนินการต่อไป

ทั้งนี้ คณะอนุกรรมการกิจการคนพิการ เห็นควรแจ้งผลรับทราบการดำเนินการดังกล่าวไปยัง ธปท. พร้อมทั้งแจ้งข้อมูลเพิ่มเติมว่าปัจจุบันยังมีคนพิการอีกจำนวนมากที่ประสบปัญหาต่าง ๆ ในการเข้าถึงบริการของธนาคาร ทั้งการถูกปฏิเสธการเปิดบัญชีธนาคาร การเปิดบริการบัตรกดเงินสด (ATM) การทำธุรกรรมออนไลน์ การเข้าถึงบริการสินเชื่อและบริการอื่น ๆ ซึ่งธนาคารแต่ละแห่งหรือแต่ละสาขาของธนาคารเดียวกันก็ยังมีแนวปฏิบัติในการให้บริการคนพิการที่แตกต่างกันไป รวมถึงมีการเพิ่มเงื่อนไขการให้บริการคนพิการมากกว่าคนทั่วไปด้วย อาทิ กรณีสมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทยได้เข้ายื่นหนังสือ ต่อคณะกรรมการการพัฒนาสังคมฯ วุฒิสภา เพื่อขอให้พิจารณากรณีการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนตาบอดของธนาคารออมสินในการเข้าถึงโครงการสินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับผู้มีอาชีพอิสระ/ผู้มีรายได้ประจำที่ได้รับผลกระทบจากไวรัสโคโรนา (COVID-19) เป็นต้น ซึ่งที่ผ่านมาคณะอนุกรรมการ ได้มีการหารือร่วมกับธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาในการให้บริการและการเข้าถึงของคนพิการมาโดยตลอด ดังนั้น เพื่อเป็นการติดตามความคืบหน้าการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของคนพิการในการเข้าถึงบริการของธนาคาร และเพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจร่วมกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการกำหนดแนวทางการให้บริการคนพิการของธนาคารให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และไม่เป็นการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการ จึงเห็นควรเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมกับคณะอนุกรรมการ

๒) ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้รายงานความคืบหน้าการดำเนินการเพื่ออำนวยความสะดวกในการเปิดบัญชีธนาคารให้กับคนพิการ ตามที่คณะกรรมการการพัฒนาสังคมฯ วุฒิสภา ได้มีหนังสือถึงธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) เรื่อง ขอให้ประสานความร่วมมือกับธนาคารเพื่ออำนวยความสะดวกในการเปิดบัญชีธนาคารให้กับคนพิการให้สามารถรับเงินช่วยเหลือจากภาครัฐรวมทั้งรับเงินตามมาตรการช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ตลอดจนอำนวยความสะดวกให้กับคนพิการที่ป่วยติดเตียงหรือไม่สามารถเดินทางมาเปิดบัญชีที่ธนาคารได้ ทั้งนี้ ธปท. ได้มีหนังสือลงที่ ๗ และ ๘ พฤษภาคม ๒๕๖๓ เพื่อให้ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ พิจารณาอำนวยความสะดวกในการเปิดบัญชีเงินฝากให้กับคนพิการ และสื่อสารแนวทาง

ในการให้บริการทางการเงินแก่ผู้พิการไปยังเจ้าหน้าที่สาขาของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจอย่างทั่วถึง เพื่อเอื้อให้คนพิการสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้และเป็นไปตามสิทธิพื้นฐานของผู้บริโภค รวมทั้งคำนึงถึงการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม ทั้งนี้ ที่ประชุมคณะกรรมการได้พิจารณาแล้ว เห็นควรแจ้งผลรับทราบการดำเนินการดังกล่าวไปยัง ธปท. พร้อมทั้งแจ้งข้อมูลเพิ่มเติมว่า ปัจจุบันยังมีคนพิการอีกจำนวนมากที่ประสบปัญหาต่าง ๆ ในการเข้าถึงบริการของธนาคาร ทั้งการถูกปฏิเสธ การเปิดบัญชีธนาคาร การเปิดบริการบัตรเครดิตเงินสด (ATM) การทำธุรกรรมออนไลน์ การเข้าถึงบริการสินเชื่อและบริการอื่น ๆ ซึ่งธนาคารแต่ละแห่ง หรือแต่ละสาขาของธนาคารเดียวกันก็ยังมีแนวปฏิบัติในการให้บริการคนพิการที่แตกต่างกันไป รวมถึงมีการเพิ่มเงื่อนไขการให้บริการคนพิการมากกว่าคนทั่วไปด้วย และเห็นควรเชิญ ธปท. เข้าร่วมประชุมกับคณะกรรมการ โดยนำประเด็นข้างต้นไปประกอบการพิจารณาปัญหาและอุปสรรคการให้บริการคนพิการของธนาคารด้วย

๓.๒ พิจารณาศึกษาปัญหาและอุปสรรคของคนตาบอดในการเข้าถึงโครงการสินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับผู้มีอาชีพอิสระ/ผู้มีรายได้ประจำที่ได้รับผลกระทบจากภัยโควิด-๒๐๑๙ (COVID - 19) ของธนาคารออมสิน ^๔

๓.๒.๑ ความเป็นมาของการพิจารณาศึกษา

ด้วยสมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทยได้เข้ายื่นหนังสือต่อประธานคณะกรรมการการพัฒนาสังคมฯ เพื่อขอให้พิจารณารณการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนตาบอดของธนาคารออมสินในการเข้าถึงโครงการสินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับผู้มีอาชีพอิสระ/ผู้มีรายได้ประจำที่ได้รับผลกระทบจากไวรัสโควิด-๑๙ (COVID-19) เพื่อให้ธนาคารออมสินอำนวยความสะดวกให้คนตาบอดเข้าถึงการบริการของธนาคารทุกรายการ เช่น การเปิดบัญชี การทำบัตรเครดิตเงินสด (ATM) การทำธุรกรรมออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน MYMO ตลอดจนธุรกรรมทางการเงินอื่น ๆ ของธนาคารเอกชนเดียวกับคนทั่วไปโดยคณะกรรมการการพัฒนาสังคมฯ วุฒิสภา ได้มอบหมายให้คณะกรรมการกิจการคนพิการดำเนินการพิจารณาเรื่องดังกล่าว

๓.๒.๒ ผลการพิจารณาของคณะกรรมการกิจการคนพิการ

คณะกรรมการกิจการคนพิการได้พิจารณาหนังสือจากสมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย เรื่อง การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนตาบอดของธนาคารออมสินในการเข้าถึงโครงการสินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับผู้มีอาชีพอิสระ/ผู้มีรายได้ประจำที่ได้รับผลกระทบจากไวรัสโควิด-๑๙ (COVID-19) โดยธนาคารออมสินในแต่ละสาขามีการใช้ดุลยพินิจและแนวปฏิบัติที่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ส่งผลให้คนตาบอดในฐานะผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกในการเข้าถึงบริการและถูกงดเว้นการให้บริการบางรายการ โดยอ้างเหตุแห่งความพิการในการปฏิเสธการให้บริการ เช่น กรณีให้คนตาบอดสามารถเปิดบัญชีออมทรัพย์ได้ แต่ไม่อนุญาตให้เปิดบริการทำบัตรเครดิตเงินสด (ATM) และบริการการทำธุรกรรมออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน (MYMO) หรือกรณีที่คนตาบอดได้รับการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับผู้มีอาชีพอิสระ/ผู้มีรายได้ประจำที่ได้รับผลกระทบ

^๔ สรุปผลการประชุมคณะกรรมการกิจการคนพิการ ในคณะกรรมการการพัฒนาสังคม และกิจการเด็กเยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส วุฒิสภา เมื่อวันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๓

จากไวรัสโคโรนา (COVID-19) จากทางธนาคารแล้ว แต่เจ้าหน้าที่ประจำสาขาที่รับผิดชอบการทำสัญญา ปฏิเสธการเข้าทำสัญญาของคนตาบอด โดยให้เหตุผลว่าคนตาบอดในฐานะผู้กู้ไม่สามารถลงลายมือชื่อในสัญญาได้ เป็นต้น

คณะอนุกรรมการได้พิจารณาแล้วเห็นว่านอกจากกรณีปัญหาของคนตาบอดข้างต้นแล้วยังพบว่าปัจจุบันยังมีคนพิการอีกจำนวนมากที่ประสบปัญหาต่าง ๆ ในการเข้าถึงบริการของธนาคาร ทั้งการถูกปฏิเสธการเปิดบัญชีธนาคาร การเปิดบริการบัตรเครดิตเงินสด (ATM) การทำธุรกรรมออนไลน์ การเข้าถึงบริการสินเชื่อและบริการอื่น ๆ ซึ่งธนาคารแต่ละแห่ง หรือแต่ละสาขาของธนาคารเดียวกันก็ยังมีแนวปฏิบัติในการให้บริการคนพิการที่แตกต่างกันไป รวมถึงมีการเพิ่มเงื่อนไขในการให้บริการคนพิการมากกว่าคนทั่วไปด้วย ซึ่งที่ผ่านมาคณะอนุกรรมการได้มีการหารือร่วมกับธนาคารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาในการให้บริการและการเข้าถึงของคนพิการมาโดยตลอด ดังนั้น เพื่อเป็นการติดตามความคืบหน้าการแก้ไขปัญหาลักษณะของปัญหาในการเข้าถึงบริการของธนาคาร และเพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจร่วมกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการกำหนดแนวทางการให้บริการคนพิการของธนาคารให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และไม่เป็นการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการ จึงเห็นควรเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมกับคณะอนุกรรมการ

๓.๓ พิจารณาศึกษาปัญหาและอุปสรรคการเข้าถึงการทำธุรกรรมทางการเงินของคนพิการ ^๒

๓.๓.๑ ความเป็นมาของการพิจารณาศึกษา

ด้วยผู้แทนจากสมาคมสภาคนพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทยได้เข้ายื่นหนังสือต่อประธานคณะกรรมการพัฒนาสังคมฯ เรื่อง ขอให้พิจารณาการเข้าถึงการทำธุรกรรมทางการเงินสำหรับคนพิการ ซึ่งได้รวบรวมปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการของธนาคารทุกแห่ง ซึ่งปัจจุบันยังเกิดปัญหาอย่างต่อเนื่องมาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย โดยคณะกรรมการพัฒนาสังคมฯ ได้มอบหมายให้คณะอนุกรรมการกิจการคนพิการพิจารณาศึกษากรณีดังกล่าว คณะอนุกรรมการจึงเห็นควรพิจารณาศึกษาร่วมกับกรณีการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนตาบอดของธนาคารออมสินในการเข้าถึงโครงการสินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับผู้มีอาชีพอิสระ/ผู้มีรายได้ประจำที่ได้รับผลกระทบจากไวรัสโคโรนา (COVID-19) โดยเชิญผู้แทนจากธนาคารแห่งประเทศไทย กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ สมาคมธนาคารไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สมาคมสภาคนพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทย และสมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย เข้าร่วมประชุมเพื่อพิจารณาศึกษาปัญหา อุปสรรคของคนพิการในการเข้าถึงบริการของธนาคาร

^๒ สรุปผลการประชุมคณะอนุกรรมการกิจการคนพิการ ในคณะกรรมการพัฒนาสังคม และกิจการเด็กเยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส วุฒิสภา เมื่อวันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๓

๓.๓.๒ ผลการพิจารณาศึกษาร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑) นายมณฑิเตอร์ บุญตัน ประธานคณะกรรมการกล่าวต่อที่ประชุมว่า สืบเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) เป็นเหตุให้รัฐบาลมีมาตรการช่วยเหลือเยียวยาต่าง ๆ กับประชาชน คนพิการเป็นกลุ่มหนึ่งที่พยายามจะเข้าถึงมาตรการต่าง ๆ เหล่านี้ ซึ่งความช่วยเหลือส่วนใหญ่จะเป็นการช่วยเหลือทางการเงิน และจำเป็นต้องทำธุรกรรมผ่านระบบของธนาคาร แต่คนพิการไม่สามารถเข้าถึงมาตรการช่วยเหลือดังกล่าวได้ ไม่ว่าจะเป็นคนพิการที่จดทะเบียนตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแล้วจำนวน ๒ ล้านคน มีบัญชีธนาคารอยู่จำนวนกว่า ๑.๕ ล้านคน ส่วนคนพิการอีกจำนวนกว่า ๔ แสนคน ยังไม่ได้รับความช่วยเหลือจากรัฐผ่านบัญชีธนาคาร แต่ได้รับความช่วยเหลือจากรัฐผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะเห็นได้ว่า การไม่มีบัญชีธนาคารของคนพิการเป็นเรื่องที่สำคัญ เพราะว่าการลงทะเบียนขอรับเงินช่วยเหลือเยียวยาจากรัฐจำนวน ๕,๐๐๐ บาท การได้รับความช่วยเหลือเยียวยาผ่านกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ซึ่งใช้วิธีเดียวกับการจ่ายสวัสดิการเบี้ยความพิการ ล้วนแต่เกี่ยวข้องกับบัญชีธนาคารทั้งสิ้นจึงเป็นเหตุให้ผู้แทนจากสมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทยได้เข้ายื่นหนังสือต่อประธานคณะกรรมการการพัฒนาสังคมฯ เมื่อวันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๓ ขอให้พิจารณากรณีการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนตาบอดของธนาคารออมสินในการเข้าถึงโครงการสินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับผู้มีอาชีพอิสระและผู้มีรายได้อื่นๆที่ได้รับผลกระทบจากไวรัสโคโรนา (COVID-19) เพื่อให้ธนาคารออมสินอำนวยความสะดวกให้คนตาบอดเข้าถึงการบริการของธนาคารทุกรายการ เช่น การเปิดบัญชี การทำบัตรกดเงินสด (ATM) การทำธุรกรรมออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน MYMO ตลอดจนธุรกรรมทางการเงินอื่น ๆ ของธนาคารเอกชนเดียวกับคนทั่วไป และผู้แทนจากสมาคมสภาคนพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทยได้เข้ายื่นหนังสือต่อประธานคณะกรรมการการพัฒนาสังคมฯ เมื่อวันที่ ๒๖ พฤษภาคม ๒๕๖๓ ขอให้พิจารณาการเข้าถึงการทำธุรกรรมทางการเงินสำหรับคนพิการ เนื่องจากคนพิการไทยทุกประเภทความพิการจำนวนมาก โดยเฉพาะคนพิการทางการเห็น คนพิการทางการได้ยิน หรือสื่อความหมาย และคนพิการทางสติปัญญา ยังถูกเลือกปฏิบัติเพราะเหตุแห่งความพิการในการทำธุรกรรมทางการเงินจากสถาบันทางการเงินต่าง ๆ เรื่อยมา ไม่ว่าจะเป็นการถูกปฏิเสธไม่ให้เปิดบัญชีเงินฝากธนาคาร การถูกปฏิเสธไม่ให้ทำบัตรกดเงินสด (ATM) การถูกปฏิเสธไม่ให้เปิดบัญชีหลักทรัพย์ การถูกปฏิเสธไม่อนุมัติสินเชื่อให้ทั้งที่มีคุณสมบัติครบถ้วน ไปจนถึงการพัฒนาเทคโนโลยีทางการเงิน (FinTech) หรือแอปพลิเคชันโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) ที่มีได้คำนึงถึงการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ร่วมกันของคนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มคนพิการ

๒) สมาคมสภาคนพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทย ได้ให้ข้อมูลต่อที่ประชุมว่า เมื่อวันที่ ๒๖ พฤษภาคม ๒๕๖๓ สมาคมสภาคนพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทย ร่วมกับองค์กรคนพิการแต่ละประเภทได้เข้ายื่นหนังสือต่อประธานคณะกรรมการการพัฒนาสังคมฯ กรณีที่คนพิการไม่สามารถเข้าถึงบริการในการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารต่าง ๆ ได้ เนื่องจากเจตคติและความไม่เข้าใจของธนาคารแต่ละสาขาที่มีวิธีปฏิบัติต่อคนพิการแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นการเปิดบัญชีธนาคาร แต่ห้ามทำบัตรกดเงินสด (ATM) หรือกรณีเปิดบัญชีธนาคารได้ แต่ห้ามสมัครแอปพลิเคชันโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) หรือเปิดบัญชีธนาคารได้ แต่ห้ามเบิกถอนธนาคารต่างสาขา รวมถึงการกักเงินฉุกเฉินตามโครงการช่วยเหลือเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบจากไวรัสโคโรนา (COVID-19)

กับธนาคารของรัฐ ปรากฏว่าคนพิการบางรายที่ได้รับข้อความอนุมัติสินเชื่อจากธนาคารแล้ว แต่เมื่อไปปรากฏตัวที่ธนาคารกลับไม่ได้ทำสัญญา หรือคนพิการบางรายได้ทำสัญญา แต่ไม่สามารถสมัครแอปพลิเคชันโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) ได้ นอกจากนี้ คนพิการทางการเห็นบางรายยังถูกปฏิเสธการลงทุนในหลักทรัพย์ BLS ของบริษัท หลักทรัพย์ บัวหลวง จำกัด (มหาชน) เพราะว่าเป็นกลุ่มเปราะบาง

๓) ศูนย์กฎหมายตาทิพย์ สมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย ได้ให้ข้อมูลต่อที่ประชุมว่า หลังจากที่รัฐบาลได้ออกมาตรการเยียวยาต่าง ๆ อาทิ การเยียวยาของโครงการเราไม่ทิ้งกัน การเข้าถึงสินเชื่อเพื่อเยียวยาบุคคลประกอบอาชีพอิสระในวงเงิน ๑๐,๐๐๐ บาท และ ๕๐,๐๐๐ บาท ซึ่งศูนย์กฎหมายตาทิพย์ได้รับเรื่องร้องเรียนจากสมาชิกสมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย โดยเฉพาะคนพิการทางการเห็นเป็นจำนวนมากเกี่ยวกับการเข้ารับบริการจากธนาคารแต่ละสาขาที่มีความแตกต่างกัน ทั้งที่เป็นธนาคารเดียวกัน จะเห็นได้ว่า ปัญหาที่คนพิการทางการเห็นได้รับผลกระทบคือ ๑) ธนาคารไม่อนุญาตให้ทำบัตรกดเงินสด (ATM) แต่อนุญาตให้เปิดบัญชีธนาคารได้ ๒) ธนาคารอนุญาตให้เปิดบัญชีธนาคารและทำบัตรกดเงินสด (ATM) ได้ แต่ไม่อนุญาตให้สมัครแอปพลิเคชันโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) ได้ และ ๓) กรณีที่ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับการรับบริการผลิตภัณฑ์ของธนาคาร แต่มีปัญหาการยืนยันตัวตนผู้กู้ในสัญญากู้ยืมเงินของสินเชื่อของธนาคาร จะเห็นได้ว่า คนพิการทางการเห็นมีศักยภาพที่สามารถลงลายมือชื่อหรือเขียนตัวอักษรปกติทั่วไปด้วยตนเองได้ ย่อมถือเป็นการแสดงเจตนาและมีผลตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ สำหรับคนพิการทางการเห็นที่ไม่มีความมั่นใจในการลงลายมือชื่อก็สามารถใช้วิธีการพิมพ์ลายนิ้วมือแทนได้ ซึ่งตามมาตรา ๙ ของประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ได้กำหนดวิธีการอื่น ๆ เกี่ยวกับการยืนยันตัวตนไว้ อาทิ การใช้ยานับรองลายพิมพ์นิ้วมือ

๔) เจ้าหน้าที่ฝ่ายกฎหมาย สมาคมสภาคนพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทย ได้ให้ข้อมูลต่อที่ประชุมว่า ความคืบหน้าเกี่ยวกับการเข้าถึงตู้ ATM ของคนพิการ ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ให้ความสำคัญและได้นัดประชุมหารือร่วมกับผู้แทนจากองค์กรด้านคนพิการและผู้แทนจากสถาบันการเงิน โดยที่ประชุมได้มีมติแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อพิจารณาเรื่องดังกล่าวขึ้น แต่ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) จึงต้องเลื่อนการประชุม คณะทำงานออกไป สำหรับกรณีธนาคารไม่อนุญาตให้คนพิการเปิดบัญชีเงินฝากธนาคารหรือทำบัตรกดเงินสด (ATM) นั้น แตกต่างจากข้อเท็จจริงในปัจจุบันที่คนพิการในประเทศไทยจำนวนมากมีบัญชีเงินฝากและมีบัตรกดเงินสด (ATM) รวมถึงสามารถกดเบิกถอนเงินสดได้ด้วยตนเอง เช่นเดียวกับกรณีที่ธนาคารไม่อนุญาตให้คนพิการเปิดบัญชีหลักทรัพย์ แต่ปรากฏว่ามีคนพิการทางการเห็นจำนวนมากที่ประสบความสำเร็จในการลงทุน รวมถึงกรณีที่ธนาคารไม่อนุมัติสินเชื่อเงินกู้ยืมให้กับคนพิการ ทั้งที่คนพิการบางรายมีศักยภาพในการชำระหนี้และเป็นลูกหนี้ชั้นดี

กรณีผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) คนพิการจำนวน ๔ แสนกว่าราย ไม่มีบัญชีธนาคาร จะได้รับเงินเยียวยาจากกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ จำนวน ๑,๐๐๐ บาท ผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งช้ากว่าคนพิการที่มีบัญชีธนาคารที่จะได้รับเงินในวันที่ ๒๙ พฤษภาคม ๒๕๖๓

๕) สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ได้ให้ข้อมูลต่อที่ประชุมว่า ปัญหาการเข้าถึงแอปพลิเคชันโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) อาจเกิดจากการปรับปรุงระบบใหม่บ่อยครั้ง ดังนั้น ควรกำหนดแนวทางทดสอบการเข้าถึงบริการดังกล่าวของคณิศรเพิ่มมากขึ้น โดยให้คณิศรทางการเห็นที่มีทักษะในเรื่องของเทคโนโลยีดิจิทัลเข้าไปมีส่วนร่วมและให้ข้อเสนอแนะในเรื่องของการพัฒนาแอปพลิเคชันเพิ่มมากขึ้น จะเห็นได้ว่าบางแอปพลิเคชันของธนาคารปัจจุบันคณิศรสามารถเข้าถึงการทำธุรกรรมทางการเงินได้ไม่ว่าจะเป็นการฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน และการชำระหนี้ได้ด้วยตนเอง แต่บางแอปพลิเคชันต้องอาศัยความเคยชินในการใช้โปรแกรมอ่านหน้าจอ (Screen Reader) สำหรับเรื่องของแอปพลิเคชัน Streaming นั้น เดิมคณิศรสามารถเข้าถึงได้ในระดับที่ดี แต่การพัฒนาที่คำนึงถึงรูปแบบมากกว่าการใช้ตัวอักษรในการนำเสนอข้อมูล จึงทำให้การเข้าถึงแอปพลิเคชันลดลง

การสมัครแอปพลิเคชันบางธนาคารคณิศรทางการเห็นสามารถสมัครได้ด้วยตนเองผ่านรหัสที่ใช้เพียงครั้งเดียว (One Time Password : OTP) เช่น การนำเลขบัตร ๑๖ หลักที่อยู่หน้าบัตรกดเงินสด (ATM) มายืนยันตัวตน เป็นต้น ฉะนั้น แนวทางสำหรับการเข้าถึงแอปพลิเคชันโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) อาจจะต้องปรับเปลี่ยนวิธีการยืนยันตัวตนและช่องทางการลงทะเบียนใหม่ในกรณีที่ธนาคารไม่มีวิธีการลงทะเบียนผ่านระบบออนไลน์

๖) กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ได้ให้ข้อมูลต่อที่ประชุมว่า กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการดำเนินการภายใต้คณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ซึ่งในคราวประชุม ครั้งที่ ๑/๒๕๕๗ ที่ประชุมได้มีมติแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ ซึ่งได้ดำเนินการตามบทบาทหน้าที่กล่าวคือ เมื่อมีการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการให้คนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการร้องขอต่อกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ จะเห็นได้ว่า ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๗ จนกระทั่งถึงปัจจุบัน มีเรื่องร้องขอจำนวนทั้งสิ้น ๑๔ เรื่อง ภายหลังจากรับคำขอแล้ว คณะกรรมการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการจะทำหน้าที่พิจารณา และนำกระบวนการไกล่เกลี่ยมาใช้ร่วมด้วย

๗) สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ได้ให้ข้อมูลต่อที่ประชุมว่า คณะกรรมการสิทธิการพัฒนาระบบฯ เคยส่งเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเช่นเดียวกับเรื่องที่พิจารณาในวันนี้ ไม่ว่าจะเป็นการเปิดบัญชีเงินฝากธนาคาร การทำบัตรกดเงินสด (ATM) และการเปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ให้กับสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติแล้วครั้งหนึ่ง ผลจากการตรวจสอบของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พบว่าการปฏิบัติของธนาคารต่อการทำธุรกรรมทางการเงินของคนพิการเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ ทำให้คนพิการเสียสิทธิประโยชน์ที่คนพิการควรจะได้รับ และได้มีข้อเสนอแนะไปยังธนาคารแห่งประเทศไทยให้ดำเนินการแจ้งไปยังสถาบันการเงินต่าง ๆ อำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินของคนพิการทางการเห็นซึ่งมีใช้คนเสมือนไร้ความสามารถที่จะต้องนำบุคคลไปเป็นพยานในการทำธุรกรรมทางการเงินและยกเลิกระเบียบที่มีความบกพร่อง รวมถึงให้สถาบันการเงินต่าง ๆ จัดทำตู้ ATM ที่มีอักษรเบรลล์และให้กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการติดตามประเด็นดังกล่าว

๘) ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้ให้ข้อมูลต่อที่ประชุมว่า การดูแลคนพิการให้ได้รับความเป็นธรรมในการใช้บริการจากสถาบันการเงินทุกแห่งเป็นปัญหาที่มีมานาน และธนาคารแห่งประเทศไทยได้ให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก แต่เนื่องจากธนาคารและพนักงานมีอยู่จำนวนมาก รวมถึงมีการหมุนเวียนเข้าออกงานของพนักงานบ่อยครั้ง ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีข้อบกพร่องอยู่เป็นประจำไม่เฉพาะแต่คนพิการ แต่หมายรวมถึงคนปกติทั่วไปด้วย ต่อมาภายหลังธนาคารแห่งประเทศไทย มุ่งเน้นเรื่องการคุ้มครองผู้ใช้บริการภาคประชาชนเพิ่มมากขึ้น และมีการตั้งฝ่ายงานดูแลคุ้มครองผู้บริโภคขึ้น หากบุคคลใดประสบกับปัญหาดังกล่าวสามารถร้องเรียนเข้ามาได้ ขณะเดียวกันเมื่อปลายเดือนกุมภาพันธ์ธนาคารแห่งประเทศไทยได้เชิญผู้แทนจากองค์กรด้านคนพิการต่าง ๆ สมาคมธนาคารไทย สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) สมาคมธนาคารต่างชาติ และสถาบันการเงินเฉพาะกิจเข้าร่วมประชุม เพื่อพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว และที่ประชุมได้มีมติตั้งคณะทำงานเพื่อพิจารณาเรื่องดังกล่าวขึ้น แต่เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) จึงทำให้เกิดความล่าช้า สำหรับเรื่องแรกที่ธนาคารแห่งประเทศไทย จะดำเนินการแก้ไขคือ ตู้ ATM เพราะว่าตู้ ATM ส่วนใหญ่จะใช้ระบบหน้าจอสัมผัส (Touch Screen) เป็นอุปสรรคต่อการใช้งานของคนพิการ จึงจำเป็นต้องแก้ไขปรับปรุงเรื่องของระบบการใช้งานเป็นหลัก สำหรับการเปิดบัญชีธนาคารของคนพิการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ธนาคารแห่งประเทศไทยได้มีหนังสือเวียนแจ้งไปยังธนาคารทุกแห่งให้อำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินกับคนพิการทุกคน

๙) สมาคมธนาคารไทย ได้ให้ข้อมูลต่อที่ประชุมว่า จากคำถามที่ว่า “ทำอย่างไร จึงจะทำให้คนพิการทุกคนสามารถเปิดบัญชีธนาคารได้” จะเห็นได้ว่า คนพิการทุกคนมีสิทธิเปิดบัญชีธนาคารเท่าเทียมกัน แต่จะต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขทางกฎหมายบางอย่างที่มุ่งคุ้มครองความปลอดภัยทางด้านทรัพย์สินของคนพิการ ที่ผ่านมาสมาคมธนาคารไทยได้พยายามกำหนดกรอบเงื่อนไขบางอย่างนี้ว่า ทำอย่างไรถึงจะเพียงพอ และได้มีการตกลงร่วมกันว่ามาตรฐานควรเป็นอย่างไร จากกรณีดังกล่าวได้เกิดขึ้นแล้วเมื่อ ๑๐ ปีที่ผ่านมา และสมาคมธนาคารไทยได้พยายามที่จะจัดทำมาตรฐานต่าง ๆ รวมถึงบริการเงินฝากด้วย จะเห็นได้ว่า เมื่อมีมาตรฐานออกมาแล้ว สิ่งที่เกิดขึ้นก็คือ สมาคมธนาคารไทยอาจจะไม่ได้สื่อความอย่างมีประสิทธิภาพเพียงพอภายในธนาคารสมาชิกด้วยกัน จึงทำให้ขาดความต่อเนื่องไปบ้างและทำให้ธนาคารในระดับสาขาที่มีพนักงานหมุนเวียนเข้าออกบ่อยครั้งอาจจะขาดความเข้าใจในตัวบทกฎหมายหรือขาดความเข้าใจว่ามีมาตรฐานอยู่หรืออาจจะเจตนาตีที่กลัวความเสี่ยงเกิดกับต่อคนพิการ จึงเป็นที่มาของการใช้ดุลพินิจในการเลือกให้บริการกับบางคนหรือไม่ให้บริการกับบางคน สำหรับแนวทางแก้ไข คือ สมาคมธนาคารไทยร่วมกับธนาคารแห่งประเทศไทยอยู่ระหว่างจัดตั้งคณะทำงานขึ้นมากำหนดมาตรฐานในการให้บริการเงินฝากและการให้บริการประเภทต่าง ๆ อาทิ บัตรกดเงินสด (ATM) แอปพลิเคชันโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) บริการสินเชื่อต่าง ๆ ซึ่งตามความเป็นจริงแล้ว เรื่องดังกล่าวสมาคมธนาคารไทยกับธนาคารแห่งประเทศไทยจะเริ่มดำเนินการประมาณ ๑ - ๒ เดือนที่ผ่านมา แต่เนื่องด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) จึงทำให้ล่าช้าออกไป อย่างไรก็ตาม เรื่องดังกล่าวเป็นประเด็นสำคัญที่จะต้องดำเนินการและได้ถูกบรรจุไว้ในแผน ๕ ปี ด้านการเงินที่จะต้องดำเนินการเป็นอันดับแรก นอกจากมาตรฐานกลางแล้วจะต้องมีการสื่อความภายในระหว่างสมาชิกธนาคารที่มีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง

และพยายามหาสาเหตุที่ทำให้การสื่อความที่ผ่านมามีประสิทธิภาพและต่อเนื่องเท่าที่ควร ขณะเดียวกันการดำเนินการในครั้งนี้อาจทำให้มั่นใจว่าจะสามารถดำเนินการได้ดีกว่าครั้งที่ผ่านมา เพราะว่าการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเกือบจะครบถ้วนอย่างจริงจัง รวมถึงการรับฟังความคิดเห็นและปัญหาต่าง ๆ ที่ถูกมองข้ามไป แม้ว่าปัญหาดังกล่าวจะเป็นความเสี่ยงก็ตาม แต่ก็อาจจะเป็นโอกาสให้กับคนพิการด้วยอีกทางหนึ่งก็ได้ ดังนั้น เป็นเรื่องที่เหมาะสมที่ธนาคารไทยจะต้องดำเนินการต่อไป และพยายามเร่งรัดการดำเนินการให้รวดเร็วเพิ่มมากขึ้น สำหรับความก้าวหน้าที่ผ่านมาคือ การให้บริการตู้ ATM ที่สามารถกำหนดรูปแบบตู้ ATM ที่จะสามารถให้บริการกับคนพิการทางการเห็น ได้ว่าควรจะมีรูปแบบใด คงเหลือแต่ขั้นตอนการดำเนินการที่จะต้องทยอยเปลี่ยนเครื่อง แต่ในเบื้องต้นจะเน้นในพื้นที่ที่มีการใช้บริการของคนพิการทางการเห็นที่มีจำนวนหนาแน่น สำหรับตู้ ATM ในระยะยาวนั้น ก็จะใช้การแก้ไขปัญหาโดยใช้มาตรฐานเช่นกัน และในอนาคต เมื่อมีการสั่งซื้อตู้ ATM เครื่องใหม่ก็ควรจะมีรูปแบบที่คนพิการสามารถใช้บริการได้ด้วย

๑๐) ธนาคารออมสิน ได้ให้ข้อมูลต่อที่ประชุมว่า การเปิดบัญชีของธนาคารออมสินนั้น ธนาคารออมสินเชื่อมั่นในศักยภาพของคนพิการทุกคน แต่เมื่อพิจารณาจากคำสั่งและวิธีปฏิบัติของ ธนาคารออมสินเกี่ยวกับวิธีการเปิดบัญชีแล้วจะเห็นว่า ไม่ได้ห้ามการเปิดบัญชีให้กับคนพิการ เพียงแต่ บางครั้งมีความเป็นห่วงคนพิการมากเกินไปจนความจำเป็น จากปัญหาดังกล่าวธนาคารออมสินได้ทำหนังสือ กำชับไปยังสายงานกิจการสาขาแล้ว กล่าวคือ ธนาคารสาขาทั้งหมด เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้อำนวยความสะดวกให้กับคนพิการทุกคน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการเปิดบัญชี และการทำบัตรกดเงินสด (ATM) สำหรับการทำบัตรกดเงินสด (ATM) ที่พ่วงกับการประกันชีวิตธนาคารออมสินมีคำสั่งไว้ว่า ไม่สามารถเปิดให้กับคนพิการได้ ส่วนบัตรกดเงินสด (ATM) ทั่วไปคนพิการสามารถทำได้

กรณีการทำธุรกรรมออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน MYMO ธนาคารออมสินไม่ได้ มีคำสั่งห้ามคนพิการทำได้ ส่วนโครงการสินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับผู้มีอาชีพอิสระและผู้มีรายได้ ประจำที่ได้รับผลกระทบจากไวรัสโคโรนา (COVID-19) จำนวน ๑๐,๐๐๐ บาท จะพิจารณาจาก วิธีปฏิบัติที่ธนาคารออมสินได้แจ้งธนาคารสาขาไปว่าคนพิการสามารถทำได้และให้ธนาคารสาขาดูแล คนพิการเป็นกรณีพิเศษ ดังนั้น ปัญหาดังกล่าวน่าจะเกิดจากการสื่อสารเป็นหลัก

ปัจจุบันธนาคารออมสินได้ยกย่องแบบอาคารสำนักงานใหม่ไว้สำหรับรองรับและ สนับสนุนการใช้บริการของคนพิการทุกประเภทเป็นที่เรียบร้อยแล้วในอนาคต กรณีที่มีการแก้ไข ปรับปรุงหรือก่อสร้างอาคารใหม่

ประเด็นปัญหาการไม่อนุญาตให้คนพิการขอสินเชื่อเงินกู้ยืมของธนาคารออมสิน ธนาคารขอรับเรื่องดังกล่าวไปดำเนินการ และจะแจ้งกำชับกับธนาคารสาขาให้ปฏิบัติตามอีกครั้งหนึ่ง รวมถึงกรณีที่คนพิการได้ยื่นขอสินเชื่อผ่านทางเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันและได้รับการพิจารณาอนุมัติ สินเชื่อแล้ว แต่ไม่ได้ทำสัญญานั้น นอกจากนี้ ธนาคารออมสินจะให้ธนาคารสาขาที่ปฏิเสธการทำสัญญา กับคนพิการติดต่อคนพิการมาทำสัญญาอีกครั้ง และกรณีที่คนพิการไม่สะดวกเดินทางมาทำสัญญา ที่ธนาคารสาขา ธนาคารอาจจะไปให้บริการในสถานที่ที่คนพิการสะดวก

ปัจจุบันธนาคารออมสินยังไม่มีนโยบายการเปิดบัญชีให้กับคนพิการถึงที่บ้าน เพียงแต่มีการให้บริการนอกสถานที่ผ่านรถยนต์เคลื่อนที่ตามชุมชน แต่ในกรณีของคนพิการถ้ามีความจำเป็นมากจริง ๆ นอกจากคนพิการทางการเห็น ธนาคารออมสินสามารถพิจารณาเป็นกรณีพิเศษในการให้บริการถึงที่พักอาศัยได้

๑๑) ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้ให้ข้อมูลต่อที่ประชุมว่า แนวทางการแก้ไขปัญหาลำดับแรก ให้คนพิการที่ถูกปฏิเสธการทำธุรกรรมทางการเงินแจ้งไปยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของแต่ละธนาคาร แต่ถ้าแจ้งแล้วไม่ดำเนินการก็สามารถยื่นเรื่องร้องเรียนมายังธนาคารแห่งประเทศไทยได้ที่สายด่วนหลายเลข ๑๒๑๓

๑๒) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ได้ให้ข้อมูลต่อที่ประชุมว่า ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เล็งเห็นความสำคัญในการให้บริการกับกลุ่มคนพิการ ตัวอย่างเช่น ในปี พ.ศ. ๒๕๕๙ ได้มีการปรับปรุงคำสั่งเกี่ยวกับขั้นตอนการทำงานกับกลุ่มคนพิการเท่าเทียมกับลูกค้าทั่วไป อาทิ การเปิดบัญชีธนาคารให้กับคนพิการทุกรายโดยแบ่งออกเป็น ๒ กลุ่ม คือ ๑) กลุ่มที่ต้องการเปิดบัญชีธนาคารด้วยตนเองสามารถเข้ามาที่ธนาคารสาขา และใช้เอกสารหลักฐานการเปิดบัญชีเช่นเดียวกับลูกค้าทั่วไป รวมถึงสามารถสมัครบัตรกดเงินสด (ATM) และบัตรเดบิต (Debit Card) ได้ตามปกติ และ ๒) กลุ่มที่ต้องการให้มีผู้กระทำงานแทน ซึ่งธนาคารจะให้คนพิการเปิดบัญชีผู้กระทำการแทนเพื่อคนพิการได้ โดยสามารถสมัครบัตรกดเงินสด (ATM) และบัตรเดบิต (Debit Card) ได้เหมือนกัน

ขณะเดียวกันในทุกปีธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จะมีการทบทวนคำสั่งการให้บริการกับคนพิการ โดยการสื่อสารผ่านทางระบบออนไลน์กับธนาคารสาขา และมีระบบสายด่วนสาขา ซึ่งจะทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางให้คำแนะนำกับธนาคารสาขาในกรณีที่มีปัญหาหรือมีคำถามเกี่ยวกับการปฏิบัติการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นระเบียบ คำสั่ง ขั้นตอนการทำงาน รวมถึงกรณีที่ธนาคารสาขาไม่มั่นใจในการปฏิบัติ สำหรับประเด็นการสมัครแอปพลิเคชันโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ขอรับกลับไปตรวจสอบข้อมูลให้อีกครั้งหนึ่ง

๑๓) ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ได้ให้ข้อมูลต่อที่ประชุมว่า ปัจจุบันธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ระหว่างรวบรวมกิจการกับธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) จึงขอให้ข้อมูลทั้ง ๒ ธนาคาร กล่าวคือ ธนาคารไม่มีนโยบายปฏิเสธลูกค้าที่เป็นคนพิการสำหรับการเปิดบัญชีธนาคาร การทำบัตรกดเงินสด (ATM) และการสมัครแอปพลิเคชันโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) คนพิการสามารถทำได้

๑๔) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้ให้ข้อมูลต่อที่ประชุมว่า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้ออกระเบียบคำสั่งแจ้งให้ธนาคารสาขาทั่วประเทศให้บริการกับคนพิการเกี่ยวกับการเปิดบัญชีเงินฝาก การทำบัตรกดเงินสด (ATM) และสมัครแอปพลิเคชันโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) ซึ่งระเบียบคำสั่งดังกล่าวระบุไว้ชัดเจนว่า กรณีที่คนพิการทางการเห็นนำพยานมาด้วยก็ให้ใช้ได้ แต่ถ้าไม่ได้นำพยานมาก็ให้เจ้าหน้าที่สาขานั้นอีกคนหนึ่งที่ไม่ได้ทำรายการเป็นพยาน รวมถึงการให้คำแนะนำกับคนพิการเกี่ยวกับความเสี่ยงต่าง ๆ เช่น การทำบัตรกดเงินสด (ATM) คนพิการจะต้องระมัดระวังในการเก็บรักษาบัตรและรหัสบัตรที่จะต้องเก็บไว้เป็นความลับ ขั้นตอนการใช้บัตรกดเงินสดกับตู้ ATM ขั้นตอนการใช้แอปพลิเคชันโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) เป็นต้น สำหรับปัญหาที่เกิดขึ้นกับคนพิการทางการเห็นปัจจุบันอาจเกิดจากการสื่อความระหว่างกัน

ฉะนั้น ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จะกำชับไปยังธนาคารสาขาอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการแจ้งผ่านทางอีเมลหรือแอปพลิเคชันไลน์ LINE จากสำนักงานใหญ่ แต่ถ้าธนาคารสาขาไม่มั่นใจต่อการปฏิบัติก็สามารถติดต่อผ่านระบบแผนกการช่วยเหลือของสาขา (Branch Help Desk) ได้

๑๕) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ได้ให้ข้อมูลต่อที่ประชุมว่า ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ได้สื่อความไปยังพนักงานสาขาทั่วประเทศให้ดูแลการเปิดบัญชีให้กับคนพิการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว สำหรับกรณีที่ธนาคารสาขามีปัญหา ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จะมีสายด่วนเพื่อเป็นช่องทางในการแก้ไขปัญหาในระดับสาขา (Branch Solution Line) ซึ่งธนาคารสาขาสามารถโทรสอบถามแนวปฏิบัติให้เกิดความชัดเจนก่อนที่จะปฏิเสธลูกค้า

๑๖) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ได้ให้ข้อมูลต่อที่ประชุมว่า ปัจจุบันธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรมีธนาคารสาขาอยู่ประมาณ ๑,๒๐๐ แห่งทั่วประเทศ สำหรับการปฏิบัติต่อคนพิการจะมีระเบียบคู่มือปฏิบัติอยู่แล้ว เพื่อสื่อสารให้ธนาคารสาขาได้ดำเนินการ จึงไม่มีปัญหาเกี่ยวกับการเปิดบัญชีธนาคารและการทำธุรกรรมทางการเงินอื่น ๆ

๑๗) ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ได้ให้ข้อมูลต่อที่ประชุมว่า การบริการเปิดบัญชีให้กับคนพิการได้ดำเนินการมานานแล้ว และได้มีการกำชับธนาคารสาขามาโดยตลอด อีกทั้งในระเบียบของธนาคารไม่มีข้อจำกัดในเรื่องดังกล่าว โดยปกติแล้วเมื่อคนพิการมาใช้บริการกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารจะจัดพื้นที่รับรองให้กับลูกค้า และมีพนักงานเพื่อช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกตลอดจนชี้แจงระเบียบและข้อพึงระวัง รวมถึงการกรอกข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการเปิดบัญชีธนาคารทุกประเภทและการทำบัตรกดเงินสด (ATM) ให้กับคนพิการ

๑๘) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้ให้ข้อมูลต่อที่ประชุมว่า เรื่องการเปิดบัญชีธนาคาร การทำบัตรกดเงินสด (ATM) และการสมัครแอปพลิเคชันโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ยินดีให้บริการรองรับสำหรับคนพิการอยู่แล้ว ขณะนี้ธนาคารกำลังพัฒนาตู้ ATM รุ่นใหม่ที่ใช้ระบบหน้าจอสัมผัสอยู่ เพื่อที่จะทำให้คนพิการทางการเห็นสามารถเข้าถึงได้

๓.๓.๓ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการกิจการคนพิการ

๑) ธนาคารควรดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน เพราะว่ามีคนพิการได้รับความเดือดร้อนเป็นจำนวนมาก กรณีที่คนพิการไปยื่นขอสินเชื่อเงินกู้ยืมกับธนาคารออมสิน บางสาขายินยอมให้ยื่นบางสาขาไม่ยินยอมให้ยื่น ขณะเดียวกันเมื่อมีการยื่นขอสินเชื่อเงินกู้แล้ว ธนาคารออมสินพิจารณาอนุมัติสินเชื่อให้แล้ว แต่เมื่อคนพิการจะมาทำสัญญากับธนาคารสาขากลับไม่ให้ทำสัญญา บางสาขาให้ทำสัญญาได้ซึ่งเป็นเรื่องของการใช้ดุลพินิจของแต่ละธนาคารสาขา นอกจากนี้ บางสาขาถ้าคนพิการสามารถลงลายมือชื่อได้ให้สัญญา ส่วนคนพิการที่ลงลายมือชื่อไม่ได้หรือใช้วิธีลงลายพิมพ์นิ้วมือแทนไม่ให้ทำสัญญา

๒) ธนาคารควรมีแผนกหรือหน่วยงานหรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเพื่อให้คำปรึกษาและชี้แนะต่อเจ้าหน้าที่ประจำสาขา ว่าด้วยเรื่องการให้บริการพื้นฐานต่อคนพิการโดยไม่เลือกปฏิบัติ เพื่อป้องกันการปฏิเสธการเปิดบัญชีธนาคาร การทำบัตรกดเงินสด (ATM) และสมัครแอปพลิเคชันโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) แต่ถ้าปรากฏว่ายังมีธนาคารสาขาบางสาขาปฏิเสธการให้บริการคนพิการสามารถไปร้องเรียนกับคณะกรรมการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ได้

๓) ธนาคารออมสินควรมีนโยบายให้บริการธุรกรรมทางการเงินกับคนพิการที่เป็นผู้ป่วยติดเตียงถึงที่บ้านด้วย

๔) ธนาคารควรทำความเข้าใจกฎหมายให้ชัดเจน และควรปรับเปลี่ยนเจตคติที่หวังใยต่อคนพิการเป็นการเคารพสิทธิของคนพิการมากขึ้น เพราะว่าสาเหตุที่ธนาคารไม่เปิดบัญชีให้กับคนพิการ คือ ๑) ความหวังใยต่อคนพิการและกังวลว่าเงินของคนพิการสูญหาย และ ๒) การขาดความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ธนาคารเกี่ยวกับคนพิการว่าเหมือนหรือต่างกับคนเสมือนไร้ความสามารถและคนไร้ความสามารถ รวมถึงบุคคลทุพพลภาพอย่างไร และกฎหมายรับรองสิทธิในการทำนิติกรรมสัญญาของคนพิการเพียงใด

๕) สมาคมธนาคารไทย ธนาคารสำนักงานใหญ่ และธนาคารแห่งประเทศไทย ควรประสานงานเพื่อเปิดบัญชีธนาคารให้กับคนพิการ รวมถึงควรนำระบบการยืนยันตัวตนผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้แทนการลงลายมือชื่อตามพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยเชิญองค์กรด้านคนพิการแต่ละประเภทมากำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และคู่มือเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงินของคนพิการ รวมถึงให้ผู้บริหารของแต่ละธนาคารแจ้งเวียนเป็นหนังสือไปยังธนาคารสาขาต่าง ๆ ทราบ และต้องไม่ระบุในหนังสือเวียนว่าต้องอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษให้กับคนพิการ แต่ให้ปฏิบัติเช่นเดียวกับคนปกติทั่วไปเพราะว่าปัจจุบันเงินช่วยเหลือเยียวยาคนพิการทุกประเภทต้องจ่ายผ่านทางระบบบัญชีธนาคารทั้งสิ้นตามระเบียบของทางราชการ

๖) สมาคมสภาคนพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทยควรรวบรวมประกาศ ระเบียบ และคำสั่งที่เกี่ยวข้องกับการเปิดบัญชีธนาคาร รวมถึงการทำธุรกรรมทางการเงินอื่น ๆ เพื่อที่จะเป็นศูนย์กลางฐานข้อมูลอ้างอิงให้ความช่วยเหลือกับคนพิการในกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น

๓.๓.๔ ผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑) ธนาคารกสิกรไทย ได้รายงานความคืบหน้าการให้บริการแก่คนพิการตามที่คณะกรรมการพัฒนาสังคมฯ ขอให้ธนาคารแห่งประเทศไทยประสานความร่วมมือกับธนาคารพาณิชย์เพื่ออำนวยความสะดวกในการเปิดบัญชีเงินฝากให้แก่คนพิการ เพื่อช่วยสนับสนุนมาตรการช่วยเหลือคนพิการจากภัยโควิด-19 นั้น ธนาคารขอเรียนว่า ธนาคารมีนโยบายในการรับเปิดบัญชีเงินฝากและการให้บริการแก่คนพิการ รวมทั้งได้กำหนดกระบวนการเพื่ออำนวยความสะดวกเพิ่มเติมให้แก่กลุ่มคนพิการดังกล่าว เช่น สำหรับคนพิการทางการเห็น ธนาคารได้กำหนดให้เจ้าหน้าที่สาขาชี้แจงและอ่านเงื่อนไขผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้าทราบ และพิจารณาให้ใช้ตัวอย่างลายพิมพ์นิ้วมือในกรณีที่ไม่สามารถลงนามเปิดบัญชีเงินฝากได้ และธนาคารได้กำหนดให้มีกระบวนการเปิดบัญชีเงินฝากและให้บริการนอกสถานที่สำหรับคนพิการหรือผู้ป่วยติดเตียงที่ไม่สามารถเดินทางมาที่ทำการของธนาคารได้ โดยจะต้องได้รับการอนุมัติจากผู้บังคับบัญชา มีพยานบุคคลและเอกสารหลักฐานที่กำหนดเป็นต้น ทั้งนี้ เมื่อวันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๓ ธนาคารได้มีการสื่อความอีกครั้ง เพื่อกำชับให้สาขาทราบแนวทางการให้บริการแก่ลูกค้าที่เป็นคนพิการแล้ว นอกจากนี้ ธนาคารยังจัดให้มีขั้นตอนรองรับในการจัดทำข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนการใช้บริการผ่านช่องทาง K-Contact Center ซึ่งมีหน้าที่ในการช่วยเหลือ แนะนำ รับปัญหา ติดตามและชี้แจงให้ลูกค้าทราบ ซึ่งในกรณีที่เป็นข้อขัดข้องในการใช้บริการจากระบบงานหรือพนักงานของธนาคาร จะมีการนำส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างทันท่วงที

๒) สมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย ได้รายงานความคืบหน้าที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาศึกษาปัญหาและอุปสรรคของคนพิการในการเข้าถึงบริการของธนาคาร โดยสมาคมได้รายงานให้ทราบว่าภายหลังเข้าร่วมการประชุมคณะอนุกรรมการกิจการคนพิการในคณะกรรมการพัฒนาสังคมฯ วุฒิสภา เมื่อวันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๓ ที่ผ่านมาสมาคมได้ดำเนินการประสานงานกับธนาคารต่าง ๆ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

(๑) ธนาคารออมสินได้เปิดช่องทางให้สมาคมดำเนินการส่งข้อมูลคนตาบอดที่ถูกปฏิเสธการให้บริการของธนาคารโดยตรง ซึ่งที่ผ่านมาสมาคมได้ดำเนินการส่งข้อมูลคนตาบอดที่ถูกปฏิเสธการให้บริการจากธนาคาร จำนวน ๑๒ ราย (นับถึงวันที่ ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๓)

(๒) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้ติดต่อประสานงานกับสมาคมเรื่อง ปัญหาการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ของคนตาบอดผ่านบริษัท บัวหลวง จำกัด (มหาชน) ซึ่งขณะนี้บริษัท บัวหลวง จำกัด (มหาชน) ได้มีนโยบายอนุญาตให้คนตาบอดสามารถยื่นเอกสารเพื่อพิจารณาการขอเปิดบัญชีเพื่อลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ได้โดยไม่นำเอาความพิการมาเป็นเงื่อนไขในการพิจารณา

(๓) ภายหลังการประชุมคณะอนุกรรมการกิจการคนพิการ ในคณะกรรมการพัฒนาสังคมฯ วุฒิสภา สมาคม พบว่าเรื่องร้องเรียนกรณีคนตาบอดทำบัตรกดเงินสด (ATM) มีจำนวนลดลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำบัตรกดเงินสด (ATM) ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

(๔) ชมรมธุรกิจบริหารเอทีเอ็ม ภายใต้สมาคมธนาคารไทย ได้เชิญผู้แทนจากสมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย เพื่อปรึกษาเกี่ยวกับรายละเอียดการพัฒนาการให้บริการตู้กดเงินสด (ATM) สำหรับคนตาบอด เมื่อวันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓ โดยที่ประชุมมีมติกำหนดลักษณะ คุณสมบัติ ตลอดจนจนถึงวิธีการการเข้าถึงตู้กดเงินสด (ATM) ของคนตาบอด

๓) ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้รายงานความคืบหน้าเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาลูกค้าและอุปสรรคของคนพิการในการใช้บริการทางการเงิน ตามที่คณะกรรมการพัฒนาสังคมฯ วุฒิสภา ได้ขอความอนุเคราะห์ข้อมูลความคืบหน้า ที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาศึกษาและอุปสรรคของคนพิการในการเข้าถึงบริการของธนาคาร และกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และประกาศที่เกี่ยวข้อง โดยธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้แจ้งความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาว่า ขณะนี้ได้มีการจัดตั้งคณะทำงานพัฒนาการให้บริการทางการเงินสำหรับผู้พิการแล้ว ซึ่งประกอบด้วย ผู้แทนคนพิการ ผู้แทนสถาบันการเงิน ธปท. และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อผลักดันและปรับปรุงการให้บริการทางการเงินแก่คนพิการอย่างเป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น โดยเริ่มปรับปรุงการให้บริการผ่านตู้ ATM สำหรับคนพิการทางสายตาเป็นลำดับแรก ซึ่งสมาคมธนาคารไทยและสมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทยได้ประสานร่วมกันมาเป็นลำดับ และได้กำหนดแนวทางเบื้องต้นในการให้บริการผ่านตู้ ATM แล้ว

๔) สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ได้มีหนังสือแจ้งข้อมูลกรณีคนพิการถูกเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมจากการให้บริการของสถาบันทางการเงินว่า ตามที่คณะกรรมการกิจการสังคม เด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส สภานิติบัญญัติแห่งชาติ ได้นำส่งเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔ คำร้อง กรณีคนพิการถูกเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมจากการให้บริการของธนาคารและบริษัทหลักทรัพย์ให้คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติพิจารณา ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจ ซึ่งคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติได้ดำเนินการตรวจสอบ

และจัดทำรายงานผลการตรวจสอบที่ ๓๕๐/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๑ และต่อมา คณะกรรมการการพัฒนาสังคม และกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส วุฒิสภา ได้เชิญสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติเข้าร่วมประชุมกับคณะอนุกรรมการ กิจการคนพิการ ในคณะกรรมการการพัฒนาสังคมฯ เกี่ยวกับกรณีคนพิการประสบปัญหาต่าง ๆ ในการเข้าถึงการบริการของธนาคาร พร้อมแจ้งสรุปผลการประชุม และขอความอนุเคราะห์สำนักงาน คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติจัดส่งข้อมูลความคืบหน้าการดำเนินการศึกษาปัญหาและอุปสรรค ของคนพิการในการเข้าถึงการบริการของธนาคารตามหนังสือที่อ้างถึง นั้น สำนักงานคณะกรรมการสิทธิ มนุษยชนแห่งชาติขอเรียนว่า ในการจัดทำรายงานผลการตรวจสอบที่ ๓๕๐/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๑ คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติได้ดำเนินการตรวจสอบและศึกษาข้อมูล อย่างรอบด้าน ทั้งจากผู้ร้อง ผู้ถูกร้อง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จนในที่สุดได้พิจารณาการกระทำ หรือละเลยการกระทำของผู้ถูกร้องเป็นรายกรณี โดยมีมาตรการหรือแนวทางที่เหมาะสมในการป้องกัน หรือแก้ไขการละเมิดสิทธิมนุษยชน ซึ่งสรุปความได้ ดังนี้

๑) กรณีของผู้ร้องที่ ๑ ที่ ๓ และที่ ๔ คณะกรรมการการพัฒนาสังคมฯ สภานิติบัญญัติ แห่งชาติ ได้ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังธนาคารแห่งประเทศไทยเพื่อพิจารณา และพบว่า ปัญหาเรื่องเรียน ของผู้ร้องที่ ๑ และที่ ๓ เกิดจากพนักงานของผู้ถูกร้องที่ ๑ และที่ ๓ ให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องคลาดเคลื่อน ซึ่งไม่ตรงกับระเบียบ หลักเกณฑ์ และแนวปฏิบัติที่ผู้ถูกร้องกำหนดไว้ ส่วนกรณีของผู้ร้องที่ ๔ ผู้ถูกร้องที่ ๕ และที่ ๖ ได้ชี้แจงต่อผู้ร้องที่ ๔ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ด้านสินเชื่อของธนาคารแล้ว ซึ่งผู้ร้องมิได้ติดใจแต่อย่างใด โดยในเรื่องนี้ธนาคารแห่งประเทศไทยได้พิจารณาตรวจสอบและ ประสานงานกับธนาคารพาณิชย์ที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การบริการ ของสถาบันการเงินมีความเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคคลที่มีความบกพร่องทางการเห็น กรณีนี้ จึงเป็นเรื่องที่มีการแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสมแล้ว เห็นควรยุติเรื่อง ตามพระราชบัญญัติประกอบ รัฐธรรมนูญว่าด้วยคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๓๙ (๕) ประกอบมาตรา ๓๙ วรรคสอง

๒) ส่วนกรณีของผู้ร้องที่ ๒ นั้น การที่ผู้ถูกร้องที่ ๒ ปฏิเสธการเปิดบัญชีซื้อขาย หลักทรัพย์ ซึ่งถือเป็นธุรกรรมทางการเงินของผู้ร้องด้วยเหตุผลว่า ผู้ร้องที่ ๒ เป็นบุคคล ที่มีความบกพร่องทางการเห็น จึงเป็นกรณีที่ผู้ถูกร้องที่ ๒ เลือกปฏิบัติด้วยเหตุที่ผู้ร้องที่ ๒ มีสภาพทาง กายแตกต่างจากบุคคลทั่วไป โดยการกระทำหรืองดเว้นการกำหนดนโยบาย กฎ ระเบียบ มาตรการ โครงการ หรือวิธีปฏิบัติในการทำธุรกรรมทางการเงิน จึงเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม อันเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนผู้ร้องที่ ๒ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๗ วรรคสาม ประกอบพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๑๕ วรรคหนึ่ง และวรรคสอง โดยผู้ถูกร้องที่ ๒ ควรกำหนดหลักเกณฑ์การให้บริการแก่บุคคล ที่มีความบกพร่องทางการเห็น โดยคำนึงถึงการให้บริการอย่างมีคุณภาพและปฏิบัติต่อลูกค้าอย่าง เป็นธรรมและเท่าเทียม ภายใต้พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. ๒๕๓๕ และพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ ภายใน ๙๐ วัน นับแต่วันที่ ได้รับรายงานนี้

เนื่องจากเรื่องดังกล่าวเป็นกรณีที่บุคคลที่บกพร่องทางการเห็นได้รับผลกระทบในภาพรวม และพบว่ายังมีปัญหาในลักษณะเดียวกันอีกจำนวนมาก คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติจึงได้เสนอแนะมาตรการหรือแนวทางในการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชนตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๔๗ (๓) และพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๒๖ (๓) ประกอบมาตรา ๔๒ ดังนี้

๑. ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ควรกำหนดระเบียบให้หน่วยงานในสังกัดทุกแห่ง จัดให้มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินของบุคคลที่มีความบกพร่องทางการเห็น โดยเฉพาะเมื่อบุคคลที่มีความบกพร่องทางการเห็นเข้ามาติดต่อทำธุรกรรม

๒. ธนาคารแห่งประเทศไทยควรให้ธนาคารพาณิชย์ยกเลิกระเบียบการให้บุคคลที่มีความบกพร่องทางการเห็นซึ่งมิใช่คนเสมือนไร้ความสามารถนำบุคคลไปเป็นพยานในการทำธุรกรรมทางการเงิน หรือในกรณีที่ธนาคารจำเป็นต้องใช้บุคคลเป็นพยานในการทำธุรกรรมของบุคคลที่มีความบกพร่องทางการเห็น ควรให้พนักงานธนาคารพาณิชย์ในแต่ละสาขาอำนวยความสะดวกในการลงลายมือชื่อเป็นพยานบุคคลให้ ทั้งนี้ ธนาคารพาณิชย์จะกำหนดตำแหน่งของพนักงานเช่นว่านั้นไว้ด้วยหรือไม่ก็ได้

๓. ธนาคารแห่งประเทศไทยควรให้ธนาคารพาณิชย์ทุกแห่งจัดให้ตู้ ATM ที่มีอักษรเบรลล์ที่แป้นกดตามความเหมาะสมเท่าที่จะทำได้ โดยพนักงานธนาคารพาณิชย์ควรให้คำแนะนำวิธีการใช้งานในครั้งแรกแก่บุคคลที่มีความบกพร่องทางการเห็น หรือมีช่องเสียหุฟงสำหรับการใช้บริการของบุคคลที่มีความบกพร่องทางการเห็น

๔. กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการควรติดตามตรวจสอบหน่วยงานตามข้อ ๑) - ๓) ในการแก้ไขระเบียบหรือปรับปรุงการดำเนินการ เพื่อให้คนพิการได้รับสิทธิประโยชน์ตามที่กฎหมายกำหนด ทั้งนี้ ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐

ในการนี้ สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติได้มีหนังสือแจ้งผลการตรวจสอบดังกล่าวไปยังผู้ร้อง ผู้ถูกร้อง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ซึ่งผู้ถูกร้องและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ให้ความร่วมมือในการปรับปรุงแก้ไขตามมาตรการและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติเป็นที่น่าพอใจ

บทที่ ๔ บทสรุปและข้อเสนอแนะ

๔.๑ บทสรุป

คณะอนุกรรมการกิจการคนพิการ ในคณะกรรมการการพัฒนาสังคมฯ วุฒิสภา ได้พิจารณาศึกษา ติดตาม สถานการณ์ ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการเข้าถึงบริการธุรกรรมทางการเงินของคนพิการ โดยจากผลการประชุมหารือร่วมกับธนาคารและสถาบันการเงินได้ยืนยันว่า ไม่มีนโยบายและกฎระเบียบในการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการในการทำธุรกรรมทางการเงิน แต่ปัจจุบันยังพบปัญหากรณีที่คนพิการไม่สามารถเข้าถึงบริการในการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารต่าง ๆ ได้ เนื่องจากเจตคติและความไม่เข้าใจของธนาคารแต่ละสาขาที่มีวิธีปฏิบัติต่อคนพิการแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นกรณีการเปิดบัญชีธนาคาร แต่ห้ามทำบัตรกดเงินสด (ATM) หรือกรณีเปิดบัญชีธนาคารได้ แต่ห้ามสมัครแอปพลิเคชันโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) หรือเปิดบัญชีธนาคารได้ แต่ห้ามเบิกถอนธนาคารต่างสาขา รวมถึงการกักเงินฉุกเฉินตามโครงการช่วยเหลือเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบจากไวรัสโคโรนา COVID-19 กับธนาคารของรัฐ ปรากฏว่าคนพิการบางรายที่ได้รับข้อความอนุมัติสินเชื่อจากธนาคารแล้ว แต่เมื่อไปปรากฏตัวที่ธนาคารกลับไม่ได้ทำสัญญา หรือคนพิการบางรายได้ทำสัญญา แต่ไม่สามารถสมัครแอปพลิเคชันโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) ได้ นอกจากนี้ คนพิการทางการเห็นบางรายยังถูกปฏิเสธการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์เพราะเห็นว่าเป็นกลุ่มเปราะบาง จึงเป็นอุปสรรคสำคัญในการดำรงชีวิตของคนพิการ โดยสรุปประเด็นปัญหาสำคัญได้ ดังนี้

๑. ธนาคารไม่给人พิการเปิดบัญชีธนาคาร ไม่给人พิการทำบัตรเอทีเอ็ม โดยธนาคารมีแนวทางการให้บริการคนพิการของแต่ละธนาคารหรือแต่ละสาขาของธนาคารแตกต่างกัน ซึ่งธนาคารมักมองว่าคนพิการไม่สามารถทำธุรกรรมได้เช่นเดียวกับคนทั่วไป จนเป็นเหตุให้ธนาคารมีกระบวนการขั้นตอนการทำธุรกรรมทางการเงินที่ยุ่งยากมากกว่าบุคคลทั่วไป

๒. บริษัทหลักทรัพย์ไม่给人พิการเปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ เมื่อบริษัทหลักทรัพย์ทราบว่าเป็นคนพิการหรือเป็นคนตาบอดจะแจ้งว่ามีความเสี่ยงและไม่อนุญาตให้เปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์

๓. กรณีการขอสินเชื่อของธนาคารของคนตาบอด เจ้าหน้าที่ประเมินสินเชื่อของธนาคารมักจะประเมินความสามารถในการบริหารกิจการของคนพิการว่ามีความเสี่ยงมากกว่าบุคคลทั่วไป จนเป็นเหตุให้ไม่ได้รับการพิจารณาในการอนุมัติสินเชื่อ หรือมีอัตราดอกเบี้ยแพงกว่าบุคคลทั่วไป

๔. เจตคติและความเชื่อของธนาคารและเจ้าหน้าที่ธนาคารซึ่งเชื่อว่าคนพิการไม่สามารถที่จะรับผิดชอบและดูแลความปลอดภัยในด้านการเงินของตนเองได้ ซึ่งถือเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุด เนื่องจากปัญหาด้านทัศนคติที่มองว่าคนตาบอดหรือคนพิการไม่สามารถจัดการเรื่องการเงินได้

๕. ข้อจำกัดในการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อ给人พิการเข้าถึงการทำธุรกรรมทั้งธนาคารและตลาดหลักทรัพย์

๖. อุปสรรคในการเข้าถึงการใช้บริการตู้ ATM ของคนพิการทางการเคลื่อนไหวที่ใช้วีลแชร์ อาทิ ธนาคารตั้งตู้ ATM อยู่ในจุดที่ทำให้คนพิการทางการเคลื่อนไหวไม่สามารถเข้าไปใช้บริการได้ และระยะห่างของตู้ ATM กับแป้นพิมพ์ห่างจากตัวผู้ให้บริการมากจนเกินไป เป็นต้น

๗. การปรับเปลี่ยนตู้ ATM จากระบบมีปุ่มกดไปเป็นระบบจอสัมผัส ส่งผลให้คนพิการทางการเห็นไม่สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ด้วยตนเอง

๘. การเพิ่มเติมเงื่อนไขการเปิดบัญชีธนาคารกับคนพิการทางการเห็นที่สามารถลงลายมือชื่อหรือเขียนตัวอักษรปกติทั่วไปด้วยตนเองได้ ต้องมีบุคคลภายนอกลงลายมือชื่อเป็นพยานรับรองด้วย

๔.๒ ข้อเสนอแนะ

คณะอนุกรรมการกิจการคนพิการ ในคณะกรรมการการพัฒนาสังคมฯ วุฒิสภา ได้พิจารณาศึกษา ติดตาม สถานการณ์ ปัญหาและอุปสรรคการเข้าถึงบริการธุรกรรมทางการเงินของคนพิการ จึงได้มีข้อเสนอแนะต่อแนวทางการเข้าถึงบริการธุรกรรมทางการเงินของคนพิการ ดังนี้

๑. รัฐบาลควรดำเนินการ ดังนี้

๑.๑ กำหนดนโยบายและมาตรการส่งเสริมการเข้าถึงโดยสะดวกถ้วนหน้า (Accessibility for All) ของคนทุกกลุ่มรวมถึงคนพิการ ตามอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเข้าถึงบริการธุรกรรมทางการเงินของคนพิการ เพื่อช่วยให้คนพิการสามารถดำเนินชีวิตได้ เช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป ในขณะเดียวกันยังถือเป็นการเพิ่มศักยภาพและความสามารถด้านการแข่งขันทางธุรกิจ เพราะเมื่อสถาบันการเงินให้ความสำคัญกับประเด็นการเข้าถึงโดยสะดวกถ้วนหน้า อาทิ การพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อให้คนทุกกลุ่มรวมถึงคนพิการเข้าถึงได้โดยสะดวกย่อมทำให้ฐานลูกค้าเพิ่มมากขึ้นและเกิดความคุ้มค่าด้านการลงทุนที่ยั่งยืนในระยะยาว

๑.๒ กำหนดให้มาตรการส่งเสริมการเข้าถึงบริการธุรกรรมทางการเงินและการลงทุนโดยสะดวกถ้วนหน้า เป็นมาตรการหนึ่งในการปฏิบัติตามปฏิญญาว่าด้วยความร่วมมือในการขับเคลื่อนการส่งเสริมการอนุวัติการตามหลักการชี้แนะเรื่องธุรกิจกับสิทธิมนุษยชนของสหประชาชาติ (UN Guiding Principles on Business and Human Rights - UNGP)^๗ ซึ่งรับรองโดยคณะมนตรีสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (United Nations Human Rights Council) อันจะช่วยยกระดับชื่อเสียงประเทศไทยให้เป็นผู้นำด้านสิทธิมนุษยชนมากขึ้น

๒. ธนาคารแห่งประเทศไทยควรร่วมมือกับสมาคมธนาคารไทยและสถาบันการเงิน เร่งกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำด้านการเข้าถึงบริการธุรกรรมทางการเงินและการลงทุนโดยสะดวกถ้วนหน้า เพื่อเป็นหลักประกันให้ธนาคารและสถาบันการเงินมีแนวทางการให้บริการคนพิการที่มีความชัดเจนและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาเทคโนโลยีทางการเงิน (Financial Technology : FinTech) อาทิ การนำระบบการยืนยันตัวตนผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการลงลายมือชื่อ เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๔๔ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๓๔/๓ ทั้งนี้ เพื่อลดการใช้ดุลพินิจของธนาคาร

^๗ คู่มือหลักการธุรกิจกับสิทธิมนุษยชนขององค์การสหประชาชาติ (Guiding Principles on Business and Human Rights) สืบค้น https://www.ohchr.org/documents/publications/guidingprinciplesbusinessshr_en.pdf เมื่อวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๖๓

ที่มักสร้างความเดือดร้อนให้กับผู้ใช้บริการซึ่งเป็นคนพิการ รวมทั้งควรมีระบบติดตามประเมินผลการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐานขั้นต่ำดังกล่าวด้วย

๓. ธนาคาร สถาบันการเงิน และสมาคมธนาคารไทย ควรดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ กำหนดแนวปฏิบัติและจัดอบรมสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับเจ้าหน้าที่ทุกระดับนโยบายและระดับปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง อย่างน้อยทุก ๖ เดือน เพื่อให้มีเจตคติและความรู้ที่ถูกต้องและสร้างสรรค์เกี่ยวกับคนพิการ เพื่อแก้ไขปัญหาเจตคติทางลบต่อคนพิการที่มีความเชื่อว่าคนพิการไม่สามารถเข้าถึงการทำธุรกรรมทางการเงินได้ซึ่งส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตของคนพิการในการเก็บรักษาเงิน ไม่สามารถเข้าถึงการดำรงชีวิตเช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป

๓.๒ พัฒนาเทคโนโลยีทางการเงิน (FinTech) ที่เอื้อต่อการเข้าถึงโดยสะดวกของคนทุกกลุ่มรวมถึงคนพิการ โดยนำหลักการออกแบบที่เป็นสากล เป็นธรรม เพื่อคนทั้งหมด (Universal Design : UD) มาใช้ออกแบบระบบการให้บริการของธนาคารและบริษัทหลักทรัพย์ด้วย โดยเฉพาะ Mobile Banking Application เพื่อช่วยพัฒนามิติการเข้าถึงบริการให้มีมาตรฐานยิ่งขึ้น ทั้งนี้ การพัฒนาเทคโนโลยีทางการเงินหรือแพลตฟอร์มที่จะกำหนดขึ้นมานั้นต้องคำนึงถึงการเข้าถึงโดยสะดวกถ้วนหน้าตามหลัก Inclusion ที่ประกอบด้วย ๓ มิติ คือ (๑) มิติการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะของภาคประชาสังคม (Participation) (๒) มิติการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ของเทคโนโลยี (Accessibility) และ (๓) มิติการเสริมพลังให้แก่ภาคประชาสังคมให้สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จริง (Empowerment)

๓.๓ กำหนดให้มีหน่วยงานกลางที่สามารถติดต่อเพื่อให้คำปรึกษาและชี้แนะต่อเจ้าหน้าที่ประจำสาขาของธนาคารและสถาบันการเงินในการให้บริการพื้นฐานต่อคนพิการทุกประเภทที่ไม่เป็นการเลือกปฏิบัติ อาทิ การเปิดบัญชีธนาคาร การทำบัตรกดเงินสด (ATM) และสมัครแอปพลิเคชันโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) เป็นต้น

๔. สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ หรือ ก.ล.ต. ควรกำกับดูแลข้อมูลบนเว็บไซต์และแอปพลิเคชันของบริษัทหลักทรัพย์ เพื่อให้ทุกคนรวมถึงคนพิการเข้าถึงได้โดยสะดวก รวมทั้งมีหลักประกันในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารด้านการลงทุน และการบริการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้เช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป ทั้งนี้ ข้อมูลข่าวสารถือเป็นประเด็นสำคัญของนักลงทุนซึ่งสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ดำเนินการเพื่อช่วยให้นักลงทุนทุกคนรวมถึงคนพิการสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารดังกล่าวได้ด้วยตนเอง

๕. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีคนพิการได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทาง ออกระเบียบ ประกาศ และแนวปฏิบัติต่างๆ ของธนาคารและสถาบันการเงิน

บรรณานุกรม

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐

อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ (Convention on the Rights of Persons with Disabilities : CRPD)

พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๖

พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๔๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

คณาธิป ทองรวีวงศ์ และคณะ, โครงการวิจัย เรื่อง กฎหมายว่าด้วยความเสมอภาคและการไม่เลือกปฏิบัติ (EQUALITY AND NON-DISCRIMINATION), สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

ลลิต ก่อวุฒิกุลรังสี, มุมมองกฎหมายต่อการฟ้องธนาคารในการบริการ ATM ที่คนตาบอดใช้ได้, สืบค้น <https://thisable.me/content/๒๐๒๐/๐๒/๕๙๓> เมื่อวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๖๓

คู่มือหลักการธุรกิจกับสิทธิมนุษยชนขององค์การสหประชาชาติ (Guiding Principles on Business and Human Rights) สืบค้น https://www.ohchr.org/documents/publications/guidingprinciplesbusinesshr_en.pdf เมื่อวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๖๓

รายงานการพิจารณาศึกษา เรื่อง ประเด็นการจัดสภาพแวดล้อมสาธารณะที่ทุกคนเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ (Accessibility for All Act : AAA) ของคณะกรรมการสิทธิการคุ้มครองเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส สภานิติบัญญัติแห่งชาติ

สรุปผลการประชุมคณะอนุกรรมการกิจการคนพิการ ในคณะกรรมการการพัฒนาสังคมและกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส วุฒิสภา เมื่อวันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

สรุปผลการประชุมคณะอนุกรรมการกิจการคนพิการ ในคณะกรรมการการพัฒนาสังคมและกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส วุฒิสภา เมื่อวันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๓

สรุปผลการประชุมคณะอนุกรรมการกิจการคนพิการ ในคณะกรรมการการพัฒนาสังคมและกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส วุฒิสภา เมื่อวันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๓

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ประมวลภาพการประชุมของคณะอนุกรรมการกิจการคนพิการ

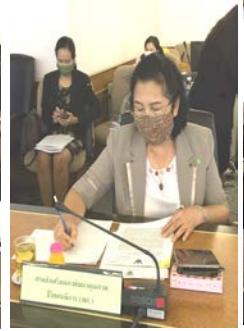
ประมวลภาพการประชุมของคณะอนุกรรมการกิจการคนพิการ
เพื่อพิจารณาศึกษาปัญหาและอุปสรรคการเข้าถึงการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านตู้ ATM
สำหรับคนพิการทางการเห็น โดยเชิญผู้แทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม
เมื่อวันพุธที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ ณ ห้องประชุม หมายเลข ๒๔๐๖ ชั้น ๒๔ อาคารสุขประพฤติ



[6]



ประมวลภาพการประชุมของคณะอนุกรรมการกิจการคนพิการ
เพื่อพิจารณาศึกษาปัญหาและอุปสรรคของคนพิการในการเข้าถึงบริการของธนาคาร
โดยเชิญผู้แทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม
เมื่อวันพุธที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๓ ณ ห้องประชุม หมายเลข ๒๕๐๑ ชั้น ๒๕ อาคารสุขประพฤติ





ภาคผนวก ข

- รายชื่อคณะกรรมการการพัฒนาสังคม และกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส วุฒิสภา
- รายชื่อที่ปรึกษา ผู้ชำนาญการ นักวิชาการและเลขานุการประจำคณะกรรมการ
- รายชื่อคณะอนุกรรมการ
- รายชื่อฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการการพัฒนาสังคม และกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส วุฒิสภา

คณะกรรมการการพัฒนาสังคม และกิจการเด็ก เยาวชน สตรี
ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส วุฒิสภา

- | | |
|-----------------------------|--------------------------------|
| ๑. นายวัลลภ ตังคณานุรักษ์ | ประธานคณะกรรมการ |
| ๒. พลตรี โอสถ ภาวิไล | รองประธานคณะกรรมการ คนที่หนึ่ง |
| ๓. นางเพ็ญพักตร์ ศรีทอง | รองประธานคณะกรรมการ คนที่สอง |
| ๔. นายกิตติศักดิ์ รัตนวราหะ | รองประธานคณะกรรมการ คนที่สาม |
| ๕. นางทัศนียา ยูวานนท์ | เลขาธิการคณะกรรมการ |
| ๖. พลเอก ไพชยนต์ คำตันเจริญ | โฆษกคณะกรรมการ |
| ๗. นางผาณิต นิติทัณฑ์ประภาศ | ประธานที่ปรึกษาคณะกรรมการ |
| ๘. นายเนาวรัตน์ พงษ์ไพบูลย์ | ที่ปรึกษาคณะกรรมการ |
| ๙. หม่อมหลวงปนัดดา ดิศกุล | ที่ปรึกษาคณะกรรมการ |
| ๑๐. นายพีระศักดิ์ พอจิต | ที่ปรึกษาคณะกรรมการ |
| ๑๑. นางประยูร เหล่าสายเชื้อ | กรรมการ |
| ๑๒. นายปรีชา บัววิรัตน์เลิศ | กรรมการ |
| ๑๓. นายมณฑิร บุญตัน | กรรมการ |
| ๑๔. นายยุทธนา ทัพเจริญ | กรรมการ |
| ๑๕. พลเอก วลีต โรจนภักดี | กรรมการ |
| ๑๖. นายอำพล จินดาวัฒนะ | กรรมการ |

ที่ปรึกษา ผู้ชำนาญการ นักวิชาการ และเลขานุการประจำคณะกรรมการ

- | | |
|--|----------------------------|
| ๑. นางจิราภรณ์ เล้าเจริญ | ที่ปรึกษาประจำคณะกรรมการ |
| ๒. นางณัฐณภรณ์ เอกนราจินดาวัฒน์ | ผู้ชำนาญการประจำคณะกรรมการ |
| ๓. นายวงศ์พันธ์ ฌันชัยพัต | ผู้ชำนาญการประจำคณะกรรมการ |
| ๔. นายศุภชัย สติรศิลป์ | ผู้ชำนาญการประจำคณะกรรมการ |
| ๕. นางอุบล หลิมสกุล | ผู้ชำนาญการประจำคณะกรรมการ |
| ๖. นายเอกกมล แพทยานันท์ | ผู้ชำนาญการประจำคณะกรรมการ |
| ๗. นายสุวัช สิงห์พันธุ์ | ผู้ชำนาญการประจำคณะกรรมการ |
| ๘. นายอักรเดช สุพรรณฝ้าย | ผู้ชำนาญการประจำคณะกรรมการ |
| ๙. นายกิตติรัตน์ เมฆมณี | นักวิชาการประจำคณะกรรมการ |
| ๑๐. นางงามจิต แต่สุวรรณ | นักวิชาการประจำคณะกรรมการ |
| ๑๑. นางสาวบุญชिरา ภูชนะจิต | นักวิชาการประจำคณะกรรมการ |
| ๑๒. พันเอก ธัญชัย พยัตตพงษ์ | นักวิชาการประจำคณะกรรมการ |
| ๑๓. นายไชยรัตน์ อุคตกิจปัญญา | นักวิชาการประจำคณะกรรมการ |
| ๑๔. นายเอกพิทยา เอี่ยมคงเอก | นักวิชาการประจำคณะกรรมการ |
| ๑๕. พันโท หลิง เรืองพรรษา ชื่นนิยมธรรม | นักวิชาการประจำคณะกรรมการ |
| ๑๖. นางณัฐภัก อติเชษฐนิศ | นักวิชาการประจำคณะกรรมการ |
| ๑๗. นายนิติ ถาวรวิชัย | นักวิชาการประจำคณะกรรมการ |
| ๑๘. นายศุภากร ปทุมรัตน์ธาร | นักวิชาการประจำคณะกรรมการ |
| ๑๙. นายสายสิทธิ์ เจตสิกพัต | นักวิชาการประจำคณะกรรมการ |
| ๒๐. นางอาทิตยา นรารวีชร | นักวิชาการประจำคณะกรรมการ |
| ๒๑. นางสาวบุษยรัตน์ กาญจนดิษฐ์ | นักวิชาการประจำคณะกรรมการ |
| ๒๒. นางพัฒนฉัตร ภัทรศาสตร์วงศ์ | นักวิชาการประจำคณะกรรมการ |
| ๒๓. นายรณฤทธิ์ มงคลรัตน์ | เลขานุการประจำคณะกรรมการ |
| ๒๔. นายอาสา วัฒนญาณกุล | เลขานุการประจำคณะกรรมการ |
| ๒๕. นางสาวสุภาพิชนีย์ ไชยดิษฐ์ | เลขานุการประจำคณะกรรมการ |

คณะอนุกรรมการกิจการเด็ก และเยาวชน

- | | |
|-----------------------------|-----------------------------------|
| ๑. นายวัลลภ ตังคณานุรักษ์ | ประธานคณะอนุกรรมการ |
| ๒. พลเอก ไพชยนต์ คำทันเจริญ | รองประธานคณะอนุกรรมการ คนที่หนึ่ง |
| ๓. นางจิราภรณ์ เล้าเจริญ | รองประธานคณะอนุกรรมการ คนที่สอง |
| ๔. นางทัศนีย์ ยุวานนท์ | อนุกรรมการและที่ปรึกษา |
| ๕. นางงามจิต เต้สุวรรณ | อนุกรรมการ |
| ๖. นางวราภรณ์ แสงแก้ว | อนุกรรมการ |
| ๗. นายศุภชัย สตรีศิลป์ | อนุกรรมการ |
| ๘. นางสาวอัญชลี เกษสุริยงค์ | อนุกรรมการ |
| ๙. นายธนรัตน์ ธาราภรณ์ | อนุกรรมการ |
| ๑๐. นายอัศวเดช สุพรรณฝ้าย | อนุกรรมการ |
| ๑๑. นายธนวัฒน์ พรหมโชติ | อนุกรรมการและเลขานุการ |
| ๑๒. นางเพชรรัตน์ มหาสิงห์ | อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ คือ

- | | |
|----------------------|------------------------|
| ๑. นายณัฐ บุญชัย | ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ |
| ๒. นายชาญชัย มาณจักร | ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ |

คณะอนุกรรมการกิจการสตรี ผู้มีความหลากหลายทางเพศ และผู้ด้อยโอกาส

- | | |
|--|--|
| ๑. นายวัลลภ ตังคณานุรักษ์ | ประธานที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ
และอนุกรรมการ |
| ๒. นางประยูร เหล่าสายเชื้อ | ประธานคณะอนุกรรมการ |
| ๓. นางทัศนีย์ ยุกานนท์ | รองประธานคณะอนุกรรมการ คนที่หนึ่ง
และประธานที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ |
| ๔. นางจิราภรณ์ เล้าเจริญ | รองประธานคณะอนุกรรมการ คนที่สอง |
| ๕. นางณัฐณภรณ์ เอกนราจินดาวังษ์ | อนุกรรมการ |
| ๖. นางงามจิต แต่สุวรรณ | อนุกรรมการ |
| ๗. นางณัฐนันท์ สว่างวงศ์ | อนุกรรมการ |
| ๘. นางระเบียบ ปัทมติก | อนุกรรมการ |
| ๙. นางสาวอังคณา ใจกิจสุวรรณ | อนุกรรมการ |
| ๑๐. นางสาวพัชรา พอจิต | อนุกรรมการ |
| ๑๑. นายตรีน ตระกูลสว่าง | อนุกรรมการ |
| ๑๒. นางสาวฉัตรสุดา ศิริวงศ์ | อนุกรรมการและเลขานุการ |
| ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ ประกอบด้วย | |
| ๑. นางจิรพรรณ อนุศาสนอมรกุล | ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ |
| ๒. นางสาวอรณิชชา ภาคพิเศษ | ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ |

คณะอนุกรรมการกิจการคนพิการ

- | | |
|--|-----------------------------------|
| ๑. นายมณฑิร บุญตัน | ประธานคณะอนุกรรมการ |
| ๒. นายกิตติศักดิ์ รัตนวราหะ | รองประธานคณะอนุกรรมการ คนที่หนึ่ง |
| ๓. ศาสตราจารย์วิริยะ นามศิริพงศ์พันธุ์ | รองประธานคณะอนุกรรมการ คนที่สอง |
| ๔. นางพวงแก้ว กิจธรรม | อนุกรรมการ |
| ๕. นายรัตน์ กิจธรรม | อนุกรรมการ |
| ๖. นางสาววันทนีย์ พันธชาติ | อนุกรรมการ |
| ๗. นายวิฑูต บุนนาค | อนุกรรมการ |
| ๘. นายสุชาติ โอวาทวรรณสกุล | อนุกรรมการ |
| ๙. นางอาทิตยา นรารวัชร | อนุกรรมการ |
| ๑๐. นายธีรยุทธ สุคนธวิท | อนุกรรมการและเลขานุการ |
| ๑๑. นางสาวพิมพ์ปญา อติสิราวัชร | อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ ประกอบด้วย

- | | |
|----------------------------|------------------------------|
| ๑. พลตรี โอสถ ภาวิไล | ประธานที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ |
| ๒. นายชูศักดิ์ จันทยานนท์ | ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ |
| ๓. นายต่อพงศ์ เสลานนท์ | ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ |
| ๔. นางนุชจारी คล้ายสุวรรณ | ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ |
| ๕. นางวัชรา รั้วไพบูลย์ | ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ |
| ๖. นายศุภชีพ ดิษเทศ | ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ |
| ๖. นายสุภรธรรม มงคลสวัสดิ์ | ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ |
| ๘. นายสุพล บริสุทธิ์ | ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ |
| ๙. นายเอกกมล แพทยานันท์ | ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ |

คณะอนุกรรมการปฏิรูปด้านสังคม กิจการผู้สูงอายุและสังคมสูงวัย

- | | |
|--|-----------------------------------|
| ๑. นางเพ็ญพักตร์ ศรีทอง | อนุกรรมการและที่ปรึกษา |
| ๒. นายอำพล จินดาวัฒนะ | ประธานคณะอนุกรรมการ |
| ๓. นายยุทธนา ทัพเจริญ | รองประธานคณะอนุกรรมการ คนที่หนึ่ง |
| ๔. นางจรรุพันธ์ อึ้งภากรณ์ | รองประธานคณะอนุกรรมการ คนที่สอง |
| ๕. นายณัฐเมศวร์ เรืองพิชัยพร | อนุกรรมการ |
| ๖. นายดารนัย อินสว่าง | อนุกรรมการ |
| ๗. ศาสตราจารย์ธรรมศักดิ์ พงศ์พิชญาматы | อนุกรรมการ |
| ๘. พลเอก บุญลือ วงษ์ท้าว | อนุกรรมการ |
| ๙. นายประกาศิต กายะสิทธิ์ | อนุกรรมการ |
| ๑๐. นางสาววิญญา เตียวกุล | อนุกรรมการ |
| ๑๑. นางกรรณิการ์ บรรเทิงจิตร | อนุกรรมการ |
| ๑๒. นางสาวบุษยรัตน์ กาญจนดิษฐ์ | อนุกรรมการ |

ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการการพัฒนาสังคม และกิจการเด็ก เยาวชน
สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส
วุฒิสภา

- | | |
|--------------------------------|--|
| ๑. นางสาวภิรมย์ นิลทัพ | นิติกรชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่
กำกับดูแลการปฏิบัติราชการ
ของกลุ่มงานคณะกรรมการ
การพัฒนาสังคมฯ |
| ๒. นางธนยา สิงห์มณี | นิติกรชำนาญการ |
| ๓. นางสาวพิมพ์ปญา อติสิริวัชร | นิติกรชำนาญการ |
| ๔. นางสาวธรรมรัตน์ ศรีทองกุล | นิติกรชำนาญการ |
| ๕. นางเพชรรัตน์ มหาสิงห์ | วิทยากรชำนาญการ |
| ๖. นางจิตตินันท์ ศิริอังกานนท์ | วิทยากรชำนาญการ |
| ๗. นางสาวฉัตรสุดา ศิริวงศ์ | นิติกรปฏิบัติการ |
| ๘. นางสาวจิตจรลดา องอาจ | เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน |
| ๙. นางสาวสุธาทิพย์ สมัครการ | เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน |
| ๑๐. นายรุ่งเพชร งามพร้อม | เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติการ |
| ๑๑. นายสุริยะ อุปลาบัติ | นักวิชาการสนับสนุนงานวิชาการ |
| ๑๒. นางสาวนธิดา ศรีอุตะ | พนักงานสนับสนุนการประชุม |
| ๑๓. นางสาวศกกลวรรณ พึ่งฉ่ำ | พนักงานสนับสนุนการประชุม |

กลุ่มงานคณะกรรมการการพัฒนาสังคมและกิจการเด็ก
เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส สำนักกรรมการ ๓ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
โทรศัพท์ ๐ ๒๘๓๑ ๙๒๒๕ - ๖ โทรสาร ๐ ๒๘๓๑ ๙๒๒๖



ออกแบบและพิมพ์ที่
สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โทร.๐ ๒๕๓๑ ๕๕๗๑-๒ และ ๐ ๒๕๓๑ ๕๕๗๕-๖