

วันนี้ (27 กรกฎาคม 2564) เวลา 09.00 น. พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี เป็นประธานการประชุมคณะรัฐมนตรีผ่านระบบ Video Conference ณ ห้อง PMOC ชั้น 2 ตึกไทยคู่ฟ้า ทำเนียบรัฐบาล ซึ่งสรุปสาระสำคัญ ดังนี้

เศรษฐกิจ สังคม

12. เรื่อง ผลการพิจารณารายงานการพิจารณาศึกษา เรื่อง แนวทางการเข้าถึงบริการธุรกรรมทางการเงินของคนพิการ ของคณะกรรมการการพัฒนาระบบสังคม และ กิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส วุฒิสภา

คณะรัฐมนตรีมีมติรับทราบผลการพิจารณารายงานการพิจารณาศึกษา เรื่อง แนวทางการเข้าถึงบริการธุรกรรมทางการเงินของคนพิการ ของคณะกรรมการการพัฒนาระบบสังคม และกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส วุฒิสภา ตามที่กระทรวงการพัฒนาระบบสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) เสนอ และแจ้งให้สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาทราบต่อไป

เรื่องเดิม

1. สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้เสนอรายงานการพิจารณาศึกษา เรื่อง แนวทางการเข้าถึงบริการธุรกรรมทางการเงินของคนพิการ ของคณะกรรมการการพัฒนาระบบสังคม และกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส วุฒิสภา มาเพื่อดำเนินการ โดยคณะกรรมการฯ ได้มีข้อเสนอแนะได้แก่

1) รัฐบาลควรดำเนินการ

1.1) กำหนดนโยบายและมาตรการส่งเสริมการเข้าถึงโดยสะดวกถ้วนหน้า (Accessibility for All) ของคนทุกกลุ่มรวมถึงคนพิการ ตามอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ และ 1.2) กำหนดให้มาตรการส่งเสริมการเข้าถึงบริการธุรกรรมทางการเงินและการลงทุนโดยสะดวกถ้วนหน้า เป็นมาตรการหนึ่งในการปฏิบัติตามปฏิญญาว่าด้วยความร่วมมือในการขับเคลื่อนการส่งเสริมการอนุวัติการตามหลักการชี้แนะเรื่องธุรกิจกับสิทธิมนุษยชนของสหประชาชาติ (UN Guiding Principles on Business and Human Right : UNGP)

2) ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ควรร่วมมือกับสมาคมธนาคารไทยและสถาบันการเงินเร่งกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำด้านการเข้าถึงบริการธุรกรรมทางการเงินและการลงทุนโดยสะดวกถ้วนหน้า เพื่อเป็นหลักประกันให้ธนาคารและสถาบันการเงินมีแนวทางการให้บริการคนพิการที่ชัดเจนและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และ

3) ธนาคาร สถาบันการเงิน และสมาคมธนาคารไทยควรดำเนินการ

3.1) กำหนดแนวปฏิบัติและจัดอบรมสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับเจ้าหน้าที่ทุกระดับ นโยบายและระดับปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง อย่างน้อยทุก 6 เดือน เพื่อให้มีเจตคติและความรู้ที่ถูกต้องและสร้างสรรค์เกี่ยวกับคนพิการ

3.2) พัฒนาเทคโนโลยีทางการเงิน (FinTech) ที่เอื้อต่อการเข้าถึงโดยสะดวกของคนทุกกลุ่มรวมถึงคนพิการ โดยนำหลักการออกแบบที่เป็นสากล และเป็นธรรมเพื่อคนทั้งมวล (Universal Design : UD) มาใช้ออกแบบระบบการให้บริการของธนาคารและบริษัทหลักทรัพย์

3.3) กำหนดให้มีหน่วยงานกลางที่สามารถติดต่อเพื่อให้คำปรึกษาและชี้แนะต่อเจ้าหน้าที่ประจำสาขาของธนาคารและสถาบันการเงินในการให้บริการพื้นฐานต่อคนพิการทุกประเภท

3.4) สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ควรกำกับดูแลข้อมูลบนเว็บไซต์และแอปพลิเคชันของบริษัทหลักทรัพย์ เพื่อให้คนพิการเข้าถึงได้โดยสะดวก และ

3.5) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้คนพิการได้มีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทาง ออกระเบียบ ประกาศ และแนวปฏิบัติต่าง ๆ ของธนาคารและสถาบันการเงิน

2. รองนายกรัฐมนตรี (นายจุรินทร์ ลักษณวิศิษฐ์) สั่งและปฏิบัติราชการแทนนายกรัฐมนตรี พิจารณาลำดับมีคำสั่งให้ พม. เป็นหน่วยงานหลักรับรายงานพร้อมทั้งข้อเสนอแนะของคณะกรรมการฯ ไปพิจารณาร่วมกับกระทรวงการคลัง (กค.) กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (ดศ.) ธปท. ก.ล.ต. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาศึกษาแนวทางและความเหมาะสมของรายงานพร้อมทั้งข้อเสนอแนะดังกล่าวและสรุปผลการพิจารณาหรือผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวในภาพรวม แล้วส่งให้สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำสั่ง เพื่อนำเสนอคณะรัฐมนตรีต่อไป

ข้อเท็จจริง

พม. เสนอว่าได้ดำเนินการพิจารณาร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กค. อว. ดศ. ธปท. และ ก.ล.ต. โดยพิจารณาข้อเสนอแนะของคณะกรรมการฯ ตามข้อ 1 แล้ว สรุปผลการพิจารณาได้ดังนี้

ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการฯ	ผลการพิจารณาศึกษา
1. รัฐบาลควรดำเนินการ 1.1 กำหนดนโยบายและมาตรการส่งเสริมการเข้าถึงโดยสะดวกถ้วนหน้า (Accessibility for All) ของคนทุกกลุ่ม รวมถึงคนพิการ ตามอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ	- กค. ได้ขอความร่วมมือไปยัง ธปท. และ ก.ล.ต. เพื่อขอให้พิจารณาดำเนินการตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการฯ ในส่วนที่เกี่ยวข้องตามที่เห็นสมควร เพื่อช่วยลดอุปสรรค ผลักดัน และปรับปรุงการให้บริการทางการเงินแก่คนพิการให้มีความเป็นรูปธรรม - อว. และ ดศ. มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า รัฐบาลควรกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่รับผิดชอบจัดทำมาตรฐานการเข้าถึง และให้มีกระบวนการตรวจสอบการเข้าถึง เพื่อให้สถาบันการเงินนำไปเป็นแนวทางใน

	การพัฒนาเพื่อให้ทุกคนสามารถเข้าถึงโดยสะดวกถ้วนหน้ารวมถึงกลุ่มคนพิการ - พม. มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่าเนื่องจากประเทศไทยกำลังเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ และมักมีผู้พิการร่วมด้วย ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการเตรียมความพร้อมและพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุที่คนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงได้
1.2 กำหนดให้มีมาตรการส่งเสริมการเข้าถึงบริการธุรกรรมทางการเงินและการลงทุนโดยสะดวกถ้วนหน้า เป็นมาตรการหนึ่งในการปฏิบัติตามปฏิญญาว่าด้วยความร่วมมือในการขับเคลื่อนการส่งเสริมการอนุวัติการตามหลักการชี้แนะเรื่องธุรกิจกับสิทธิมนุษยชนของสหประชาชาติ (UN Guiding Principles on Business and Human Rights : UNGP)	- อว. มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมให้หน่วยงานภาครัฐพัฒนาเทคโนโลยีสำหรับคนพิการในเรื่อง ATM ให้ครอบคลุมกลุ่มคนพิการทางการเคลื่อนไหว กลุ่มคนพิการทางการเห็น และกลุ่มคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย - ดศ. เห็นควรมีการจัดทำแอปพลิเคชันในการให้บริการทางการเงินที่คำนึงถึงความมั่นคงปลอดภัยและเป็นไปตามหลักการออกแบบที่เป็นสากล และเป็นธรรม เพื่อคนทั้งมวล (UD) - พม. เห็นควรให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนดแนวทางการให้บริการพื้นฐานต่อคนพิการทุกประเภทโดยไม่เป็นการเลือกปฏิบัติ และสนับสนุนการลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้เกิดการพัฒนาสังคมแห่งความเท่าเทียม
2. ธปท. ควรร่วมมือกับสมาคมธนาคารไทยและสถาบันการเงิน เร่งกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำด้านการเข้าถึงบริการธุรกรรมทางการเงินและการลงทุนโดยสะดวกถ้วนหน้า เพื่อเป็นหลักประกันให้ธนาคารและสถาบันการเงินมีแนวทางการให้บริการคนพิการที่ชัดเจนและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน	- อว. เห็นควรกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำด้านการเงินและการลงทุนโดยถ้วนหน้าให้สอดคล้องกับอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ - ดศ. เห็นควรมีการประชาสัมพันธ์แนวทางการเข้าถึงบริการธุรกรรมทางการเงินของคนพิการให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด - พม. เห็นควรให้มีการรับฟังความคิดเห็นจากทุกภาคส่วน โดยเฉพาะคนพิการซึ่งเป็นผู้รับบริการโดยตรง เพื่อให้การบริการสามารถ

	ตอบสนองความต้องการพื้นฐานของคนพิการได้อย่างครอบคลุม
3. ธนาคาร สถาบันการเงิน และสมาคมธนาคารไทยควรดำเนินการ 3.1 กำหนดแนวปฏิบัติและจัดอบรมสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับเจ้าหน้าที่ทั้งระดับนโยบายและระดับปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องอย่างน้อยทุก 6 เดือน เพื่อให้มีเจตคติและความรู้ที่ถูกต้องและสร้างสรรค์เกี่ยวกับคนพิการ	- อว. มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมให้สมาคมคนพิการได้มีส่วนสร้างหลักสูตรและร่วมเป็นวิทยากร เพื่อสามารถสร้างความเข้าใจให้กับเจ้าหน้าที่ในระดับนโยบายและระดับปฏิบัติงาน - ธปท. ดำเนินการผลักดันให้สมาคมธนาคารไทยทบทวนแนวทางปฏิบัติในการให้บริการกับคนพิการทางการ เห็นให้เหมาะสมรวมถึงแนวทางให้บริการที่เอื้อต่อคนพิการประเภทอื่นเพิ่มเติม และสื่อสารแนวปฏิบัติให้พนักงานสาขาทราบอย่างทั่วถึงด้วย - ก.ล.ต. กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์และธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้าต้องมีมาตรฐานการปฏิบัติงานในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ และปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน ซึ่งรวมถึง “คนพิการ” ด้วยแล้ว
3.2 พัฒนาเทคโนโลยีทางการเงิน (FinTech) ที่เอื้อต่อการเข้าถึงโดยสะดวกของคนทุกกลุ่ม รวมถึงคนพิการ โดยนำหลักการออกแบบที่เป็นสากล และเป็นธรรม เพื่อคนทั้งมวล (Universal Design : UD) มาใช้ออกแบบระบบการให้บริการของธนาคารและบริษัทหลักทรัพย์	- อว. เห็นว่าการพัฒนาเทคโนโลยี FinTech ต้องสอดคล้องกับอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการและหลักการ UNGP ด้วย - ธปท. ได้ปรับปรุงหลักเกณฑ์เพื่อให้ธนาคารพาณิชย์นำไปใช้ปฏิบัติสำหรับการดูแลการให้บริการแก่คนพิการ ได้แก่ หลักเกณฑ์เรื่องการบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ (banking channel)
3.3 กำหนดให้มีหน่วยงานกลางที่สามารถติดต่อเพื่อให้คำปรึกษาและชี้แนะต่อเจ้าหน้าที่ประจำสาขาของธนาคารและสถาบันการเงินในการ	- อว. และ พม. มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่าควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่หน่วยงานกลางให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคนพิการ

ให้บริการพื้นฐานต่อคนพิการทุกประเภทที่ไม่เป็น การเลือกปฏิบัติ	ทุกประเภท รวมถึงมาตรฐานการให้บริการ แก่ คนพิการแต่ละประเภท เพื่อให้คำปรึกษาและชี้แนะ ต่อ เจ้าหน้าที่ประจำสาขาของธนาคารได้อย่าง ถูกต้องเหมาะสม
3.4 ก.ล.ต. ควรกำกับดูแลข้อมูลบน เว็บไซต์และแอปพลิเคชันของบริษัทหลักทรัพย์ เพื่อให้ทุกคน รวมถึงคนพิการสามารถเข้าถึงได้ โดยสะดวก รวมทั้งมีหลักประกันในการเข้าถึง ข้อมูลข่าวสารด้านการลงทุนและการบริการซื้อ ขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ เช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป	- อว. มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมให้มีการพัฒนา บนเว็บไซต์และแอปพลิเคชันของบริษัท หลักทรัพย์ให้ สอดคล้อง เป็น ไป ตามมาตรฐานอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ รวมถึงนำเทคโนโลยีตามหลักการ UNGP ไป ใช้ในการให้บริการข้อมูล - ดศ. มีการดำเนินงานที่สนับสนุนการเข้าถึง บริการธุรกรรมทางการเงินของคนพิการ โดย การประกาศใช้กฎกระทรวงกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการ เข้าถึง และใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสาร การสื่อสาร บริการโทรคมนาคม เทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร เทคโนโลยีสิ่ง อำนวยความสะดวกเพื่อการสื่อสาร และ บริการสื่อสารสาธารณะ สำหรับคนพิการ พ.ศ. 2554 และตรวจสอบเว็บไซต์ของหน่วยงาน ภาครัฐตามมาตรฐานการพัฒนาเว็บไซต์ที่ ทุกคนเข้าถึงได้ (Web Accessibility)
3.5 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้คน พิการได้มีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางออก ระเบียบ ประกาศ และแนวปฏิบัติต่าง ๆ ของ ธนาคารและสถาบันการเงิน	- อว. เห็นควรให้คนพิการได้เข้าไปมีส่วนร่วม และเป็นผู้ร่วมทดสอบการเข้าถึงตาม มาตรฐานอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ ก่อนนำออกไปให้บริการจริง - ธปท. ประสานงานกับสมาคมธนาคารไทย จัดตั้งคณะทำงานพัฒนาบริการทางการเงิน สำหรับคนพิการ เพื่อหารือแนวทางการ แก้ไขปัญหของคนพิการทางการเงินเห็นใน การทำธุรกรรมผ่านตู้ ATM ในระยะแรก

สำเนา

ที่ นร ๐๕๐๓/ว(ล) ๒๒๕๑๑

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๗/ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ผลการพิจารณารายงานการพิจารณาศึกษา เรื่อง แนวทางเข้าถึงบริการธุรกรรมทางการเงิน
ของคณพิการ ของคณะกรรมการการพัฒนาสังคม และกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ
คณพิการ และผู้ด้อยโอกาส วุฒิสภา

เรียน รัฐ - กค., ดค., อว., ผู้ว่า - ธปท., เลขา - ก.ล.ต.

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๓/ว(ล) ๔๕๖๘ ลงวันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ด่วนที่สุด ที่ พม ๐๗๐๓/๗๕๕๗
ลงวันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๔ และเอกสารประกอบ

ตามที่แจ้งว่า รองนายกรัฐมนตรี (นายจุรินทร์ ลักษณวิศิษฎ์) สั่งและปฏิบัติราชการแทน
นายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วมีคำสั่งให้กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เป็นหน่วยงานหลัก
รับรายงานการพิจารณาศึกษา เรื่อง แนวทางการเข้าถึงบริการธุรกรรมทางการเงินของคณพิการ
พร้อมทั้งข้อเสนอแนะของคณะกรรมการการพัฒนาสังคม และกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คณพิการ
และผู้ด้อยโอกาส วุฒิสภา ไปพิจารณาร่วมกับกระทรวงการคลัง กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์
วิจัยและนวัตกรรม กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงาน
คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาศึกษาแนวทาง
และความเหมาะสมของข้อเสนอแนะดังกล่าว และสรุปผลการพิจารณาหรือผลการดำเนินการเกี่ยวกับ
เรื่องดังกล่าวในภาพรวม แล้วส่งให้สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำสั่ง
เพื่อนำเสนอคณะรัฐมนตรีต่อไป

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ได้เสนอผลการพิจารณาเรื่องดังกล่าว
มาเพื่อดำเนินการ ความละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๗ กรกฎาคม ๒๕๖๔ รับทราบผลการพิจารณารายงาน
การพิจารณาศึกษา เรื่อง แนวทางการเข้าถึงบริการธุรกรรมทางการเงินของคณพิการ ของคณะกรรมการ
การพัฒนาสังคม และกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คณพิการ และผู้ด้อยโอกาส วุฒิสภา ตามที่กระทรวง
การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เสนอ และแจ้งให้สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาทราบต่อไป

จึงเรียนยืนยันมา/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้แจ้งให้
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาทราบแล้ว

ขอแสดงความนับถือ

อลิสสา มาพมงคล

(นางสาวอลิสสา มาพมงคล)

ผู้อำนวยการกองนิติธรรม ปฏิบัติราชการแทน
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

กองนิติธรรม

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๓๔๒ (จีพวงค์)

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๕๘

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : saraban@soc.go.th