

สยามเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตโพลล์ เผยเกือบ 80% ของผู้พิการทางสายตาถูกธนาคารปฏิเสธการให้บริการ



ศ. ดร.ศรีศักดิ์ จามรมาน ประธานกรรมการอาวุโสสำนักวิจัยสยามเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตโพลล์ วิทยาลัยเทคโนโลยี สยาม (STC) แถลงผลการสำรวจ “ความคิดเห็นของผู้พิการทางการเห็นต่อการเข้าถึงบริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบธนาคาร” สำรวจระหว่างวันที่ 30 กันยายน ถึง 6 ตุลาคม พ.ศ. 2560 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 378 คน

ปัจจุบันบริการทางการเงินได้เข้ามามีบทบาทในการดำรงชีวิตประจำวันของผู้คนเป็นอย่างมาก เนื่องจากเงินคือตัวกลางที่ใช้สำหรับแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการต่างๆ ด้วยเหตุดังกล่าวธนาคารและสถาบันการเงินจึงนำเสนอบริการทางการเงินในลักษณะต่างๆ ให้กับผู้ใช้บริการอย่างหลากหลาย

ขณะเดียวกันธนาคารและสถาบันการเงินได้เพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการทางการเงินเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการมากขึ้น นอกเหนือจากการให้บริการผ่านสำนักงานสาขาที่มีกระจายอยู่ทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการผ่านตู้บริการอัตโนมัติ ผ่านเว็บไซต์ และรวมถึงการให้บริการผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งช่องทางการให้บริการเหล่านี้มีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้พิการสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้มากขึ้น

อย่างไรก็ตาม กลุ่มผู้พิการทางการเห็นซึ่งถือเป็นประชากรในสังคมกลุ่มหนึ่งยังคงประสบปัญหาในการเข้าถึงบริการทางการเงินผ่านระบบธนาคารอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นการถูกปฏิเสธการเข้าถึงบริการ เช่น การทำบัตรกดเงินสด (บัตร ATM) การทำบัตรเครดิต/บัตรเดบิต การโอนเงิน หรือการขอกู้เงิน เป็นต้น ด้วยเหตุผลต่างๆ เช่น ไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ เซ็นชื่อไม่เหมือน เป็นต้น หรือปัญหาในการใช้บริการเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากไม่ได้มีการออกแบบระบบให้รองรับการใช้งานของผู้พิการทางการเห็นอย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจุบันมีธนาคารหลายแห่งได้เริ่มให้ความสนใจในการปรับปรุงช่องทางการเข้าถึงบริการทางการเงินโดยเฉพาะทางเว็บไซต์และแอปพลิเคชันเพื่อรองรับและอำนวยความสะดวกให้กับกลุ่มลูกค้าที่เป็นผู้พิการทางการเห็นให้มีโอกาสเข้าถึงบริการทางการเงินได้เช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป จากประเด็นดังกล่าว สำนักวิจัยสยามเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตโพลล์จึงได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของผู้พิการทางการเห็นต่อการเข้าถึงบริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบธนาคาร

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดซึ่งเป็นเพศชายร้อยละ 53.44 และเพศหญิงร้อยละ 46.56 อายุ 15 ปีขึ้นไป ทั้งผู้ที่ตาบอดสนิทและตาบอดเลือนราง สามารถสรุปผลได้ดังนี้ ในด้านการเป็นเจ้าของบัญชีเงินฝากธนาคาร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 39.71 เป็นเจ้าของบัญชีเงินฝาก 3 ธนาคาร รองลงมาเป็นเจ้าของบัญชีเงินฝาก 2 ธนาคาร และ 1 ธนาคาร ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 30.69 และร้อยละ 24.87 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 8.73 เป็นเจ้าของบัญชีเงินฝากมากกว่า 3 ธนาคาร นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 45.24 ระบุว่าตนเองมีบัญชีเงินฝากธนาคารเดียวกันมากกว่า 1 บัญชี ขณะที่กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 54.76 ระบุว่าไม่มี

สำหรับช่องทางในการเข้าถึงบริการทางการเงินผ่านระบบธนาคารนั้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการทางการเงินผ่านทางแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ของธนาคารมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 39.68 รองมาร้อยละ 30.16 ระบุว่าใช้บริการที่ตู้บริการอัตโนมัติมากที่สุด ส่วนกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 23.28 ระบุว่าไปใช้บริการที่สาขาของธนาคารมากที่สุด และมีกลุ่มตัวอย่างเพียงร้อยละ 6.88 ใช้บริการผ่านเว็บไซต์ของธนาคารมากที่สุด

ในด้านการถูกปฏิเสธการเข้าถึงบริการทางการเงินผ่านระบบธนาคารนั้น กลุ่มตัวอย่างประมาณสามในสี่หรือคิดเป็นร้อยละ 75.93 ระบุว่าเคยถูกธนาคารปฏิเสธการเปิดบัญชีเงินฝากของตนเองอย่างน้อยหนึ่งครั้ง ขณะที่กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 24.07 ระบุว่าไม่เคย ขณะที่เดียวกันกลุ่มตัวอย่างถึงเกือบสี่ในห้าหรือคิดเป็นร้อยละ 79.1 ระบุว่าตนเองเคยถูกปฏิเสธการเข้าถึงบริการทางการเงินในด้านการทำบัตรกดเงินสด (ATM) ขณะที่กลุ่มตัวอย่างเกือบสามในสี่ยอมรับว่าตนเองเคยถูกปฏิเสธการทำเรื่องขอกู้เงิน/ขอสินเชื่อและการทำบัตรเครดิต/บัตรเดบิตคิดเป็นร้อยละ 74.34 และร้อยละ 71.43 ตามลำดับ

อย่างไรก็ตาม มีกลุ่มตัวอย่างไม่ถึงครึ่งหนึ่งเคยถูกปฏิเสธการเข้าถึงบริการทางการเงินจากธนาคารในด้านการซื้อ/ขายกองทุนรวม การโอนเงินไปยังบัญชีอื่น และการถอนเงินฝากในบัญชี ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 37.83 ร้อยละ 33.6 และร้อยละ 29.89 ตามลำดับ

สำหรับสาเหตุการถูกปฏิเสธในการเข้าถึงบริการทางการเงินนั้น กลุ่มตัวอย่างมากกว่าสามในสี่หรือคิดเป็นร้อยละ 84.66 ยอมรับว่าตนเองเคยถูกปฏิเสธการเข้าถึงบริการทางการเงินด้วยสาเหตุที่ว่าลงลายเซ็นไม่เหมือน ขณะที่กลุ่มตัวอย่างมากกว่าครึ่งหนึ่งระบุว่าตนเองเคยถูกปฏิเสธการเข้าถึงบริการด้วยเหตุผลที่ว่าลงลายเซ็นไม่ได้คิดเป็นร้อยละ 55.29 และลงลายมือชื่อ/นามสกุลไม่ได้คิดเป็นร้อยละ 53.7

อย่างไรก็ตามมีกลุ่มตัวอย่างไม่ถึงครึ่งหนึ่งซึ่งคิดเป็นร้อยละ 38.1 และร้อยละ 37.3 ระบุว่าเคยถูกปฏิเสธการเข้าถึงบริการเนื่องจากไม่สามารถอ่านเงื่อนไขการบริการ/ข้อสัญญาได้ด้วยตนเองและกรอกข้อมูลต่างๆด้วยตนเองไม่ได้ตามลำดับ

ส่วนในด้านการขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นในการเข้าถึงบริการทางการเงินนั้น กลุ่มตัวอย่างมากกว่าครึ่งหนึ่งซึ่งคิดเป็นร้อยละ 58.47 ระบุว่าตนเองต้องขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นในการใช้บริการทางการเงินผ่านระบบธนาคารเป็น

บางครั้ง ขณะที่กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 38.36 ระบุว่าขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นทุกครั้ง โดยมีกลุ่มตัวอย่างเพียงร้อยละ 3.17 ที่ระบุว่าไม่ได้ขอความช่วยเหลือเลย ขณะที่เดียวกันกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 94.18 เห็นด้วยว่าการใช้บริการทางการเงินควรทำได้ด้วยตนเองโดยไม่จำเป็นต้องขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น และกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสี่ในห้าหรือคิดเป็นร้อยละ 83.6 รู้สึกอึดอัด/รำคาญใจเมื่อต้องขอความช่วยเหลือผู้อื่นในการใช้บริการทางการเงินต่างๆ

ในด้านความรู้และความคิดเห็นต่อการปรับปรุงเว็บไซต์/แอปพลิเคชันของธนาคารให้รองรับการเข้าถึงบริการทางการเงินของผู้พิการทางการเงินนั้น กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 65.34 ทราบว่าในปัจจุบันมีธนาคารหลายแห่งเริ่มให้ความสำคัญในการปรับปรุงเว็บไซต์/แอปพลิเคชันของธนาคารเพื่อรองรับการเข้าถึงบริการทางการเงินของผู้พิการทางการเงินให้สะดวกสบายมากยิ่งขึ้น ขณะที่กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 34.66 ไม่ทราบ ขณะที่กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 85.71 และร้อยละ 81.22 มีความคิดเห็นว่าหากเว็บไซต์/แอปพลิเคชันของธนาคารสามารถรองรับการเข้าถึงบริการทางการเงินของผู้พิการทางการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพจะมีส่วนช่วยให้ผู้พิการทางการเงินสามารถใช้บริการทางการเงินได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นได้มากขึ้นและจะส่งผลให้ผู้พิการทางการเงินหันมาใช้บริการกับธนาคารนั้นๆ เพิ่มมากขึ้นตามลำดับ

อย่างไรก็ดี กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 90.48 มีความคิดเห็นว่าธนาคารแห่งประเทศไทยจำเป็นต้องออกข้อกำหนด/ข้อปฏิบัติสำหรับช่วยเหลือผู้พิการทางการเงินให้สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างสะดวกเพื่อให้ธนาคารหรือสถาบันการเงินต่างๆ ปฏิบัติตาม ขณะที่กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 89.42 และร้อยละ 91.01 มีความคิดเห็นว่าหากธนาคารแห่งประเทศไทยออกข้อกำหนด/ข้อปฏิบัติสำหรับช่วยเหลือผู้พิการทางการเงินให้สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างสะดวกจะมีส่วนช่วยลดการถูกปฏิเสธการให้บริการจากธนาคารได้และจะมีส่วนช่วยให้ผู้พิการทางการเงินใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ ของธนาคาร เช่น ที่สาขา ที่ตู้บริการอัตโนมัติ ในเว็บไซต์ หรือในแอปพลิเคชันของธนาคารได้สะดวกมากขึ้นตามลำดับ