



การพัฒนาช่องทางเพื่อรองรับลูกค้ากลุ่มเปราะบาง

ธนาคารพยายามปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อให้ตอบโจทย์ลูกค้าทุกกลุ่มอย่างต่อเนื่อง เพื่อสนับสนุนให้ทุกคนสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินได้อย่างเท่าเทียม เช่น K PLUS สำหรับกลุ่มผู้พิการทางสายตาที่ได้เริ่มให้บริการตั้งแต่เดือนธันวาคม 2566 โดยได้ดำเนินการปรับปรุงบริการตามขั้นตอน ดังนี้

- เป็นธนาคารหลักในการร่วมพัฒนาบริการ (co-creation) ระหว่าง K PLUS สมาคมผู้พิการทางสายตา และบริษัทวิจัย Nielsen IQ เพื่อเข้าใจความต้องการและร่วมทดลองใช้งาน เพื่อให้ตอบโจทย์การใช้งานของผู้พิการทางสายตาอย่างแท้จริง
- ผลลัพธ์ที่ได้จากการร่วมพัฒนา นำไปสู่การกำหนดมาตรฐานการพัฒนา Mobile Banking ของสมาคมธนาคารไทย ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล (เกณฑ์ WCAG2.1 -Web Content Accessibility Guideline) โดยมีหลักพื้นฐานในการพัฒนา (Design Principle) 3 ส่วน ได้แก่
 1. Perceivable มี screen reader ที่ถูกต้องและแม่นยำ
 2. Operable ขั้นตอนการใช้งานไม่ซับซ้อน และเป็นมาตรฐาน
 3. Understandable มีคำอธิบายการใช้งานด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย
- K PLUS ได้พัฒนาตามหลักการทั้ง 3 ข้อ ตั้งแต่ Version 5.17.0 จนถึงปัจจุบัน ส่งเสริมให้ผู้พิการทางสายตาสามารถทำธุรกรรมทางการเงินและใช้บริการต่างๆ ที่พัฒนาเพิ่มเติมทุกปีได้เช่นเดียวกับลูกค้าทั่วไป