

# មគ្គុទេសក៍ណែនាំអំពី

# ការអនុវត្តបរិយាប័ន្នហិរញ្ញវត្ថុ

គាំទ្រដោយ  
Supported by:



រៀបចំឡើងដោយ  
Hosted by:





# មាតិកា

|   |    |
|---|----|
| ១. សេចក្តីណែនាំអំពីពិការភាព .....                             | 5  |
| ២. ឧបសគ្គចំពោះជនដែលមានពិការភាព .....                          | 17 |
| ៣. មគ្គុទេសក៍អនុវត្តន៍ដ៏ល្អសម្រាប់បរិយាប័ន្នហិរញ្ញវត្ថុ ..... | 38 |

# ១ សេចក្តីណែនាំអំពីពិការភាព

# ១ សេចក្តីណែនាំអំពីពិការភាព

## អត្ថន័យនៃពិការភាព

ការមានពិការភាព មានន័យថាបុគ្គលម្នាក់មានការខ្វះខាត បាត់បង់ ឬ ខូចខាតផ្នែកណាមួយនៃសារពាង្គកាយ សតិបញ្ញា ឬសរសៃប្រសាទ ក្នុងរយៈពេលវែង ដែលនៅពេលពួកគាត់ជួបប្រទះនឹងឧបសគ្គផ្សេងៗនឹងបណ្តាលឱ្យមានការរាំងស្ទះក្នុងការចូលរួមដ៏ពេញលេញនិងប្រកបដោយប្រសិទ្ធិភាពក្នុងសង្គមដោយស្មើភាពជាមួយអ្នកដទៃ។

(យោងតាម មាត្រា១ នៃអនុសញ្ញារបស់អង្គការសហប្រជាជាតិស្តីពីសិទ្ធិរបស់ជនមានពិការភាព)

- ១៥% នៃប្រជាជនពិភពលោកឬប្រហែល ១០០០លាននាក់កំពុងរស់នៅក្នុងពិការភាព។
- ជនមានពិការភាពជាក្រុមដ៏ធំបំផុតមួយនៅលើពិភពលោក។
- ស្ត្រីងាយមានពិការភាពជាងបុរស។
- ២០% នៃជនដែលស្ថិតក្នុងភាពក្រីក្របំផុតគឺកំពុងរស់នៅក្នុងពិការភាព។
- អត្រាមានការកើនឡើងជាលំដាប់។

# ១ សេចក្តីណែនាំអំពីពិការភាព

## ប្រភេទនៃពិការភាព



# ១ សេចក្តីណែនាំអំពីពិការភាព

## ប្រភេទនៃពិការភាព

ពិការភាពត្រូវបានកំណត់ជា ៤ ប្រភេទដូចខាងក្រោម៖

### ១. ពិការកាយសម្បទា:

ពិបាកក្នុងការធ្វើចលនា ស្តាប់ និយាយ មើល និងពិការសរីរាង្គខាងក្នុង

### ២. ពិការសតិបញ្ញា:

ពិបាកក្នុងការចងចាំ ភ្លេចច្រើនឬមិនអាចធ្វើដូចមនុស្សដទៃទៀតដែលមានអាយុដំណាលគ្នា

### ៣. ពិការផ្លូវចិត្ត:

វិបត្តិផ្នែកអាកប្បកិរិយា អារម្មណ៍ និងការគិតដែលកើតឡើងជាប្រចាំហើយរំខានដល់ការបំពេញ  
មុខងារប្រចាំថ្ងៃ

### ៤. ពិការផ្សេងៗ:

ការលំបាកក្នុងការបំពេញតួនាទីផ្នែករាងកាយឬតួនាទីក្នុងសង្គមដោយសារគ្រោះថ្នាក់និងជំងឺរ៉ាំរ៉ៃ

## ១ សេចក្តីណែនាំអំពីពិការភាព

# អត្ថន័យក្នុងស្ថាប័នធនាគារនិងហិរញ្ញវត្ថុ

នៅលើសាកលលោកវិស័យផ្សេងៗអោយអត្ថន័យនៃពិការភាពដោយផ្អែកលើគោលនយោបាយជាតិ ដែលពួកគេមានឬអនុសញ្ញាអន្តរជាតិណាមួយដែលពួកគេបានចុះហត្ថលេខា។

ឧទាហរណ៍៖ប្រទេសអូស្ត្រាលីជាហត្ថលេខីនៃអនុសញ្ញាអង្គការសហប្រជាជាតិស្តីពីសិទ្ធិជនពិការ។ នៅ ក្រោមច្បាប់របស់ប្រទេសអូស្ត្រាលីច្បាប់ស្តីពីការរើសអើងជនពិការឆ្នាំ១៩៩២ (DDA) បានចែងថាការ រើសអើងបុគ្គលម្នាក់នៅលើមូលដ្ឋាននៃពិការភាពគឺជាការល្មើសច្បាប់។



# អត្ថន័យក្នុងស្ថាប័នធនាគារនិងហិរញ្ញវត្ថុ

ស្ថាប័នហិរញ្ញវត្ថុនៅប្រទេសអូស្ត្រាលីគោរពតាម ច្បាប់ស្តីពីការរើសអើងជនពិការឆ្នាំ ១៩៩២ (DDA) ហើយផ្តល់និយមន័យយ៉ាងទូលំទូលាយទៅលើពិការភាពថាជា:

- រាងកាយ
- បញ្ញា
- ស្មារតីអារម្មណ៍
- សរសៃប្រសាទ
- ការលំបាកក្នុងការសិក្សា
- ការខូចទ្រង់ទ្រាយផ្នែករាងកាយ
- វត្តមាននៅក្នុងរាងកាយនៃសារពាង្គកាយដែលបង្កឱ្យមានជំងឺ



# អបរិយាប័ន្ន និង បរិយាប័ន្ន

អបរិយាប័ន្នកើតឡើងនៅពេលដែលយើងដោះស្រាយបញ្ហាដោយប្រើភាពលម្អៀងរបស់យើង។ សម្រាប់ការបង្កើតសេវាកម្មធនាគារថ្មី សូមស្វែងរកអបរិយាប័ន្នទាំងនោះហើយប្រើប្រាស់វាជាឱកាសដើម្បីបង្កើតគំនិតថ្មីៗនិងរចនាជាបរិយាប័ន្ន។



## ការរចនាសម្រាប់បរិយាប័ន្ន

ការរចនាសម្រាប់ការដាក់បញ្ចូលជាបរិយាប័ន្នមិនត្រឹមតែបង្ហាញនូវផលិតផលនិងសេវាកម្មរបស់យើងទៅដល់មនុស្សជាច្រើនប៉ុណ្ណោះទេវាចែមទាំងឆ្លុះបញ្ចាំងពីរបៀបដែលមនុស្សមានអញ្ចឹងផងដែរ។

មនុស្សទាំងអស់មានការរីកចម្រើននិងសម្របខ្លួនទៅនឹងពិភពលោកដែលនៅជុំវិញពួកគេហើយយើងចង់ឱ្យការរចនារបស់យើងដើម្បីឆ្លុះបញ្ចាំងពីអ្វីទាំងនោះ។

# គោលការណ៍នៃបរិយាប័ន្ន

## ការដោះស្រាយមួយដែលជួយបានច្រើន

មនុស្សគ្រប់គ្នាមានសមត្ថភាពហើយសមត្ថភាពរបស់ពួកគេមានដែនកំណត់។ ការរចនាសម្រាប់ជនដែលមានពិការភាពជាអចិន្ត្រៃយ៍នឹងផ្តល់អត្ថប្រយោជន៍សម្រាប់មនុស្សទូទាំងសកលលោកផងដែរ។ ទាំងនេះក៏អាចជួយទៅដល់សង្គមទាំងមូល។



### រៀនពីភាពចម្រុះ

មនុស្សលោកគឺជាអ្នកជំនាញក្នុងការសម្របខ្លួនទៅនឹងភាពចម្រុះ។ បរិយាប័ន្នរចនាដាក់មនុស្សស្ថិតនៅចំនុចកណ្តាលចាប់ពីការចាប់ផ្តើមនៃដំណើរការហើយទស្សនៈថ្មីៗនិងចម្រុះនេះហើយជាគន្លឹះនៃយល់ដឹងដ៏ទូលំទូលាយ។

## គុណតម្លៃនៃបរិយាប័ន្នហិរញ្ញវត្ថុ

“ស្ថាប័នជាច្រើនទទួលស្គាល់ថាការទទួលយកការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួលនឹងនាំមកនូវគុណសម្បត្តិដ៏ច្រើនដូចជា ការកាត់បន្ថយហានិភ័យផ្នែកច្បាប់ ពង្រឹងមុខមាត់ផលិតផល ធ្វើអោយប្រសើរឡើងនូវបទពិសោធន៍របស់អតិថិជននិង បង្កើនផលិតភាពការងារបានទៀតផង”

- លោក Paul Smyth នាយកនៃ Digital Accessibility, Barclays

# គុណតម្លៃនៃបរិយាប័ន្ន

ផលិតផលនិងសេវាហិរញ្ញវត្ថុ គឺជាផ្នែកមួយដ៏សំខាន់នៃជីវិត។ ភាពជឿនលឿនផ្នែកបច្ចេកវិទ្យាបានបង្កើនភាពងាយស្រួលដល់វិស័យធនាគារប៉ុន្តែក៏បានបង្កើនតម្រូវការសម្រាប់ធនាគារនិងអ្នកផ្តល់សេវាហិរញ្ញវត្ថុដទៃទៀត ឱ្យសម្របខ្លួនយ៉ាងឆាប់រហ័សក្នុងការធានាបានថាអតិថិជនទាំងអស់រួមទាំងជនដែលមានពិការភាពអាចប្រើប្រាស់និងធ្វើប្រតិបត្តិការធនាគាររបស់ពួកគេប្រកបដោយសុវត្ថិភាព។

របាយការណ៍អន្តរជាតិបានបង្ហាញថាជនមានពិការភាពនៅតែជាក្រុមដែលមានចំនួនតិចតួចជាងគេក្នុងវិស័យហិរញ្ញវត្ថុ (មិនសូវមានសេវាហិរញ្ញវត្ថុ ដូចជាគណនីធនាគារ ប្រាក់កម្ចី ឬ ឥណទាន)។ បរិយាប័ន្ននិងការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួលផ្នែកសេវាកម្មហិរញ្ញវត្ថុមិនត្រឹមតែផ្តល់ការគាំទ្រដល់ការរឹងមាំផ្នែកលើខ្លួនឯងរបស់ជនមានពិការភាពប៉ុណ្ណោះទេថែមទាំងបង្កើតឱកាសដើម្បីទាក់ទាញអ្នកមានសមត្ថភាពកាន់តែច្រើនថែមទៀត។ ការសិក្សាបានបង្ហាញថាការផ្តល់ការងារដល់ជនមានពិការភាពបង្កើនភាពស្មោះត្រង់របស់បុគ្គលិក ផលិតភាព និងកាត់បន្ថយការផ្លាស់ប្តូរបុគ្គលិកដែលជាហេតុធ្វើឱ្យក្រុមការងារកាន់តែមានប្រសិទ្ធភាព។

# ១ សេចក្តីណែនាំអំពីពិការភាព

## គុណតម្លៃនៃបរិយាប័ន្ន

ការបង្កើតបរិយាកាសបរិយាប័ន្នហិរញ្ញវត្ថុរួមបញ្ចូលនូវអត្ថប្រយោជន៍ជាក់ស្តែងនិងអរូបី។ បរិយាប័ន្ននិងការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួលអាច៖

### ជំរុញការច្នៃប្រឌិត:

លក្ខណៈសណ្ឋានដែលបង្កលក្ខណៈងាយស្រួល ( Accessibility features ) នៅក្នុងផលិតផលនិងសេវាជារឿយៗអាចដោះស្រាយបញ្ហាដែលមិននឹកស្មានដល់។

### លើកស្ទួយមុខមាត់ផលិតផលរបស់អ្នក:

ភាពចម្រុះនិងកិច្ចខិតខំក្នុងការផ្តល់បរិយាប័ន្នជួយជំរុញជោគជ័យអាជីវកម្មដែលមានការប្តេជ្ញាចិត្តដ៏ច្បាស់លាស់និងមានបរិយាប័ន្នជូនដល់អតិថិជន។

## គុណតម្លៃនៃបរិយាប័ន្ន

### ការពង្រីកទីផ្សារ:

ជនមានពិការភាពនៅលើទីផ្សារពិភពលោកមានចំនួនលើសពី ១០០០ លាននាក់ដែលមានការចំណាយជាង ៦ ០០០ ០០០ លានដុល្លារអាមេរិក។ ការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួលធ្វើអោយប្រសើរឡើងនូវបទពិសោធន៍លើអ៊ីនធឺណិតសម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់ទាំងអស់។

### កាត់បន្ថយហានិភ័យផ្នែកច្បាប់ជាអប្បបរមា:

ប្រទេសជាច្រើនមានច្បាប់ដែលទាមទារអោយមានភាពងាយស្រួលផ្នែកឌីជីថល។ ការមិនគោរពតាមច្បាប់នឹងបង្កអោយមានទោស។

# ២ ឧបសគ្គចំពោះជនដែលមានពិការភាព



២ ឧបសគ្គចំពោះជនដែលមានពិការភាព

# ឧបសគ្គហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធរូបវន្ត

ឧបសគ្គចំពោះជនមានពិការភាពផ្នែកសារពង្សកាយ

ការបង្កភាពងាយស្រួលនៃហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធរូបវន្តរបស់  
ធនាគារគឺជាបញ្ហាដ៏ធំមួយនៅក្នុងប្រទេសកម្ពុជាដែលស្ទើរ  
តែគ្មានអគារណាមួយត្រូវបានបំពាក់ដោយជម្រាលនិង  
ជណ្តើរយន្តឡើយ។ បើទោះជាធនាគារផ្តល់នូវការចេញចូល  
ដែលមានភាពងាយស្រួលតំបន់ដែលនៅជុំវិញធនាគារនៅតែអាចផ្តល់នូវឧបសគ្គ ឧទាហរណ៍ដូចជា  
ចំណាត់ចែង ផ្លូវថ្មើរជើង ឬផ្សារ។ វាធ្វើឱ្យមានការពិបាកយ៉ាងខ្លាំងសម្រាប់អ្នកជិះរទេះរុញឬមាន  
ការខូចខាតផ្នែករាងកាយណាមួយក្នុងការធ្វើដំណើរ។

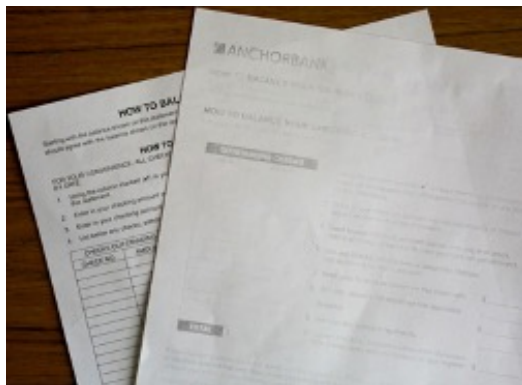


២ ឧបសគ្គចំពោះជនដែលមានពិការភាព

## ឧបសគ្គក្នុងការមើល

ឧបសគ្គចំពោះមនុស្សដែលមានបញ្ហាភ្នែកខ្សោយ

អតិថិជនដែលមានបញ្ហាភ្នែកខ្សោយអាចមានការពិបាកក្នុងការធ្វើដំណើរនិងការទៅដល់ធនាគារប្រសិនបើផ្លូវមិនមានសភាពច្បាស់លាស់ ការសាងសង់មិនបានផ្តល់នូវជម្រាលឬផ្លូវចូលច្បាស់លាស់។



# ឧបសគ្គក្នុងការមើល

ឧបសគ្គចំពោះមនុស្សដែលមានបញ្ហាភ្នែកខ្សោយ

ឧបសគ្គផ្សេងទៀតៗ រួមមាន៖



- ក្រដាសប្រាក់ដែលមានទំហំ និងពណ៌ស្រដៀងគ្នា ដែលមើលទៅអាចច្រឡំគ្នាបាន
- ការកំណត់អត្តសញ្ញាណ និងការសរសេរចោះពុម្ពមានលក្ខណៈតូចៗ នៅលើមូលប្បទានប័ត្រ ឬលក្ខខណ្ឌផ្សេង
- អេក្រង់បង្ហាញមិនមានភាពច្បាស់ ឬកម្រិតពណ៌គ្រប់គ្រាន់
- កន្លែងដាក់កាតអេធីអឹមមិនត្រូវបានធ្វើការសម្គាល់ជាមួយនឹងអក្សរប្រិលៃ
- មិនមានការដាក់បន្ថែមសម្លេងសម្រាប់ស្តាប់ការណែនាំ
- គេហទំព័រមិនមានភាពច្បាស់ ឬមិនមានទំហំពុម្ពអក្សរដែលអាចពង្រីកពង្រួមបាន

# ឧបសគ្គក្នុងការស្តាប់

## ឧបសគ្គចំពោះជនដែលមានពិការភាពផ្នែកការស្តាប់

អតិថិជនដែលពិបាកក្នុងការស្តាប់ជួបប្រទះឧបសគ្គជាប្រចាំក្នុងការទទួលបាននូវសេវាកម្មដែលបង្កលក្ខណៈងាយស្រួលពីធនាគារព្រោះតម្រូវការទំនាក់ទំនងរបស់ពួកគេមិនត្រូវបានផ្តល់ជូនគ្រប់គ្រាន់នោះទេ។

ឧបសគ្គក្នុងការទំនាក់ទំនងរួមមាន៖

- បុគ្គលិកខ្វះការបណ្តុះបណ្តាលនិងការយល់ដឹងអំពីតម្រូវការទំនាក់ទំនងរបស់ជនដែលមានពិការភាព
- ជំនួយពីភាគីទីបី - ធនាគារមិនអាចទទួលយកការហៅពីភាគីទីបីក្នុងនាមជនមានពិការភាពទេ ដោយសារតែបញ្ហាសុវត្ថិភាពនិងការការពារទិន្នន័យរបស់អ្នកប្រើប្រាស់។
- ធនាគារពឹងផ្អែកលើការសន្ទនាជាមួយសាច់ញាតិជំនួសឱ្យជនមានពិការភាពដែលនេះជាសកម្មភាពមិនសមរម្យព្រោះវាជាព័ត៌មានហិរញ្ញវត្ថុឯកជន។



## ឧបសគ្គក្នុងការយល់ដឹង

### ឧបសគ្គចំពោះជនដែលមានពិការភាពសតិបញ្ញា

ជនដែលមានពិការភាពសតិបញ្ញាមានការចងចាំមានកម្រិតនិងមានបញ្ហាជាមួយនឹងការយល់ដឹងអំពីនីតិវិធីនិងតម្រូវការរបស់ធនាគារដែលមានភាពស្មុគស្មាញ។ ប្រសិនបើជំហានក្នុងការប្រើប្រាស់អេធីអឹមឬប្រតិបត្តិការផ្សេងៗមិនមានលក្ខណៈសាមញ្ញទេ នោះ ជនមានពិការភាពផ្នែកសតិបញ្ញាជាមិនអាចប្រើប្រាស់វាបានទេ។



ជនមានពិការភាពផ្នែកសតិបញ្ញាពីងផ្នែកលើអាណាព្យាបាលឬឪពុកម្តាយរបស់ពួកគេដើម្បីជួយក្នុងការធ្វើប្រតិបត្តិការគណនីធនាគាររបស់ពួកគេដែលនេះអាចប្រឈមនឹងឧបសគ្គផ្សេងទៀតដោយសារតែលក្ខខណ្ឌរបស់ធនាគារ។

## ឧបសគ្គក្នុងផ្នែករចនាសម្ព័ន្ធ

រួមផ្សំជាមួយនឹងឧបសគ្គក្នុងការបង្កភាពងាយស្រួលស្ថាប័នហិរញ្ញវត្ថុក៏មានឧបសគ្គក្នុងផ្នែកបច្ចេកទេស និងរចនាសម្ព័ន្ធផងដែរ។

បញ្ហាប្រឈមផ្នែកបច្ចេកទេសអាចរួមមាន ផលិតផលនិងគេហទំព័រដែលពិបាកក្នុងការប្រើប្រាស់ អវត្តមាននៃគោលនយោបាយនិងការអនុវត្តលទ្ធកម្មដែលអាចផ្តល់ភាពងាយស្រួលឬចន្លោះប្រហោង បច្ចេកវិទ្យាដោយសារតែការមិនរាប់បញ្ចូលនូវលក្ខណៈងាយស្រួលក្នុងកំឡុងពេលអភិវឌ្ឍបច្ចេកវិទ្យា ព័ត៌មានវិទ្យាថ្មី។

# ឧបសគ្គក្នុងផ្នែករចនាសម្ព័ន្ធ

ឧបសគ្គក្នុងផ្នែករចនាសម្ព័ន្ធរួមមាន៖

- កង្វះការយល់ដឹងអំពីការបង្កភាពងាយស្រួលនិងបទដ្ឋានបច្ចេកទេសដែលពាក់ព័ន្ធ។
- ការមានទស្សនៈថាការបង្កភាពងាយស្រួលគឺមិនចាំបាច់។
- ការយឺតយ៉ាវក្នុងការស្វែងយល់ពីតម្រូវការនិងភាពចាំបាច់នៃការបង្កភាពងាយស្រួលនៅក្នុងកម្មវិធី ឬគម្រោង។
- កង្វះអ្នកជំនាញក្នុងស្រុកដែលមានជំនាញ បច្ចេកទេស ឧបករណ៍ចាំបាច់ឬការបណ្តុះបណ្តាល ក្នុងការអនុវត្ត
- អវត្តមាននៃគោលនយោបាយឬគោលបំណងទាក់ទងនឹងការបង្កភាពងាយស្រួល។
- អវត្តមាននៃការទទួលខុសត្រូវឬទំនួលខុសត្រូវសម្រាប់ការបង្កភាពងាយស្រួលនៅអង្គភាព។

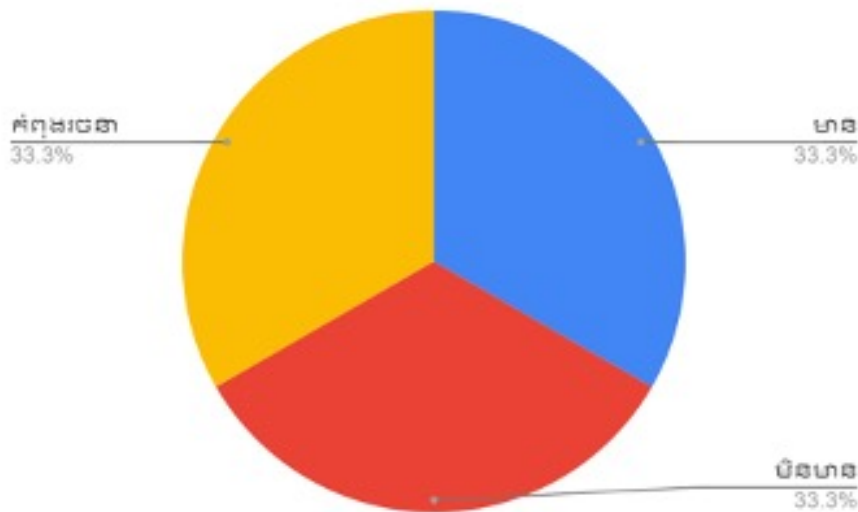
## ស្ថានភាពបច្ចុប្បន្ននៃបរិយាប័ន្នក្នុងវិស័យហិរញ្ញវត្ថុក្នុងប្រទេសកម្ពុជា

មុនវគ្គបណ្តុះបណ្តាលសហគ្រាសសង្គម Agile Development Group បានធ្វើការស្ទង់មតិពីស្ថាប័នធនាគារនិងហិរញ្ញវត្ថុដើម្បីវាយតម្លៃទៅលើបរិយាប័ន្នហិរញ្ញវត្ថុសម្រាប់ជនដែលមានពិការភាពនៅតាមស្ថាប័ននីមួយៗ។ ការឆ្លើយតបចំនួន ១៥ ត្រូវបានទទួលពីធនាគារឯកទេសនិងគ្រឹះស្ថានមីក្រូហិរញ្ញវត្ថុផ្សេងៗ។



# ស្ថានភាពបច្ចុប្បន្ននៃបរិយាប័ន្នក្នុងវិស័យហិរញ្ញវត្ថុក្នុងប្រទេសកម្ពុជា

តើក្រុមហ៊ុនរបស់អ្នកមានគោលនយោបាយផ្ដោតទៅលើការបង្កភាពងាយស្រួលដល់ជនមានពិការភាពនៅតាមសាខារបស់អ្នកដែរឬទេ? ឧទាហរណ៍ ជម្រាល ជណ្ដើរយន្ត សញ្ញា ។ល។

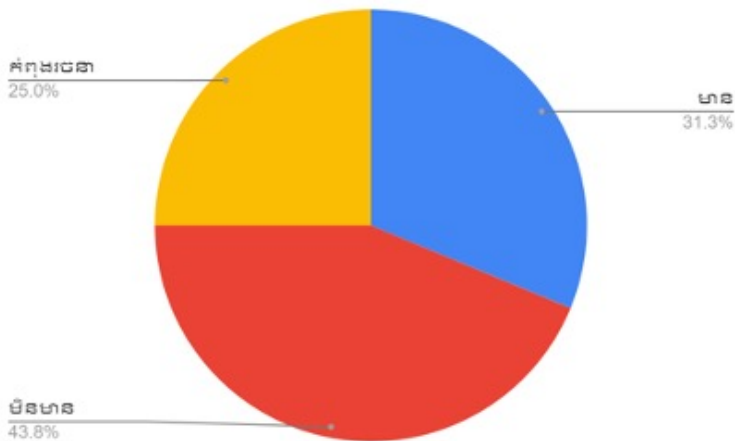


# ស្ថានភាពបច្ចុប្បន្ននៃបរិយាប័ន្នក្នុងវិស័យហិរញ្ញវត្ថុក្នុងប្រទេសកម្ពុជា

អ្នកឆ្លើយតប ៣៣,៣% និយាយថាក្រុមហ៊ុនរបស់ពួកគេមានគោលនយោបាយផ្ដោតទៅលើការបង្កភាពងាយស្រួលដល់ជនមានពិការភាពនៅតាមសាខាដូចជាជម្រាល ជណ្ដើរយន្ត ឬ ផ្លាកសញ្ញា ខណៈពេលដែល ៣៣,៣% ទៀតនិយាយថាពួកគេកំពុងរៀបចំគោលនយោបាយនេះ។ ហេតុផលសម្រាប់ការអនុវត្តគឺដើម្បីស្របទៅនឹងគោលនយោបាយរបស់រាជរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជានិងការផ្តល់សារៈសំខាន់នៃបរិយាប័ន្នពិការភាពដល់ក្រុមហ៊ុនរបស់ពួកគេ។ ៣៣,៣% ផ្សេងទៀតមិនមានគោលនយោបាយនេះទេពីព្រោះការបរិយាប័ន្នពិការភាពមិនមែនជាអាទិភាពរបស់ក្រុមហ៊ុនហើយគោលនយោបាយបែបនេះមិនត្រូវបានដាក់ក្នុងការពិចារណានោះទេ។

# ស្ថានភាពបច្ចុប្បន្ននៃបរិយាប័ន្នក្នុងវិស័យហិរញ្ញវត្ថុក្នុងប្រទេសកម្ពុជា

តើក្រុមហ៊ុនរបស់អ្នកបច្ចុប្បន្នមានគោលនយោបាយដែលធានាបាននូវការបង្កភាពងាយស្រួលដល់ជនមានពិការភាពនៅពេលដែលពួកគេស្ថិតនៅក្នុងសាខារបស់អ្នកដែរឬទេ? ឧទាហរណ៍បន្ទប់ទឹកដែលបង្កភាពងាយស្រួល ជណ្តើរយន្ត។ល។

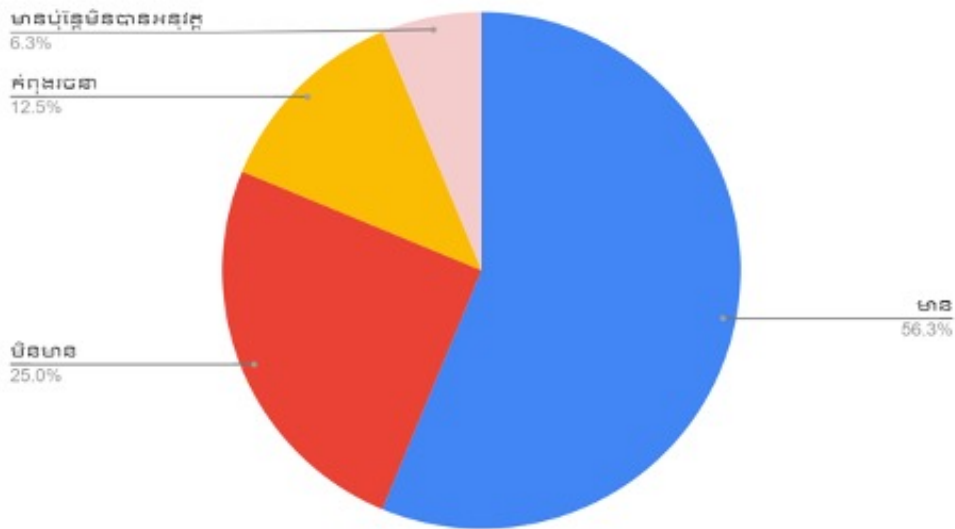


## ស្ថានភាពបច្ចុប្បន្ននៃបរិយាប័ន្នក្នុងវិស័យហិរញ្ញវត្ថុក្នុងប្រទេសកម្ពុជា

៣១,៣% នៃអ្នកឆ្លើយតបសរុបបានបង្ហាញថាក្រុមហ៊ុនរបស់របស់គេមានគោលនយោបាយដែលធានាបាននូវការបង្កភាពងាយស្រួលដល់ជនមានពិការភាពនៅពេលដែលពួកគេស្ថិតនៅក្នុងសាខាដូចជា បន្ទប់ទឹកនិងជណ្តើរយន្ត នាពេលបច្ចុប្បន្ន និង ២៥% កំពុងតែរចនាគោលនយោបាយនេះ។ អ្នកឆ្លើយតបម្នាក់បានបញ្ជាក់ថាពួកគេប្តេជ្ញាចិត្តចំពោះបរិយាកាសការងារដែលផ្តល់ការគោរពនិងសេចក្តីថ្លៃថ្នូរជូនបុគ្គលគ្រប់រូប។

# ស្ថានភាពបច្ចុប្បន្ននៃបរិយាប័ន្នក្នុងវិស័យហិរញ្ញវត្ថុក្នុងប្រទេសកម្ពុជា

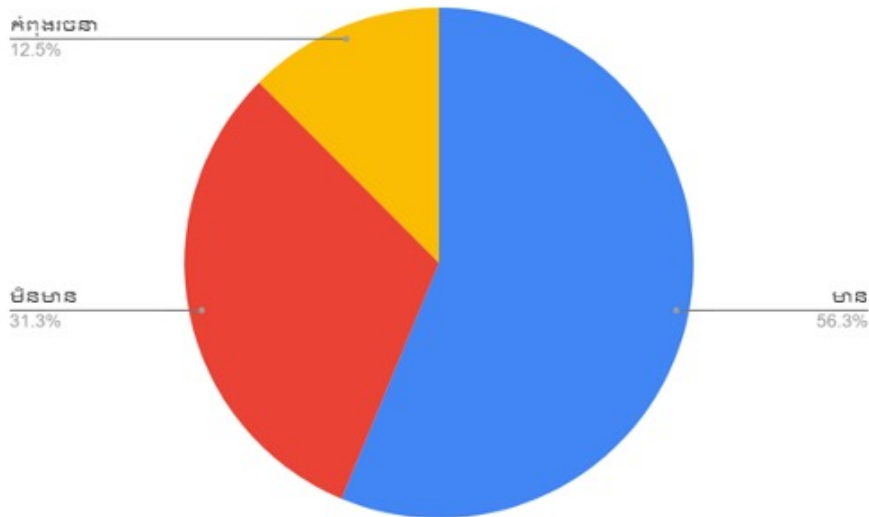
តើក្រុមហ៊ុនរបស់អ្នកបច្ចុប្បន្នមានគោលនយោបាយផ្ដោតលើការធានាបានបរិយាប័ន្នផ្នែកឌីជីថលនៅលើគេហទំព័ររបស់អ្នកទេ ?



២ ឧបសគ្គចំពោះជនដែលមានពិការភាព

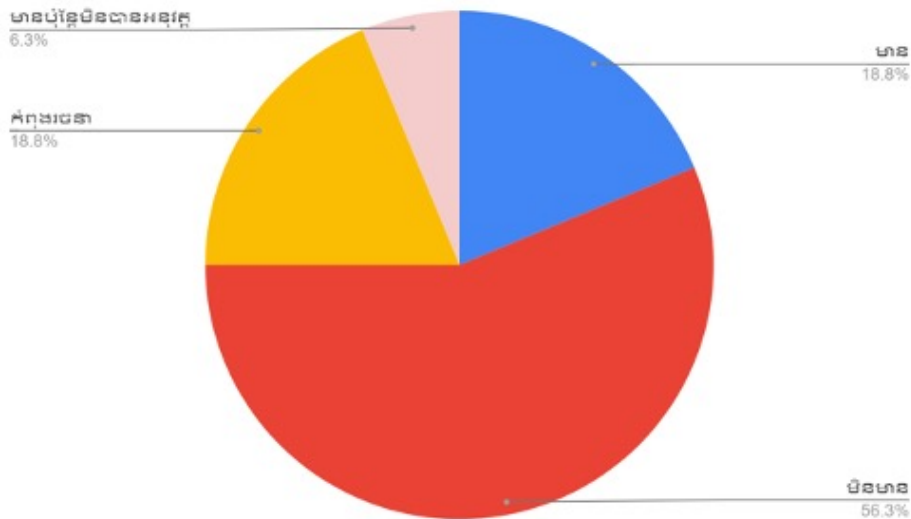
# ស្ថានភាពបច្ចុប្បន្ននៃបរិយាប័ន្នក្នុងវិស័យហិរញ្ញវត្ថុក្នុងប្រទេសកម្ពុជា

តើក្រុមហ៊ុនរបស់អ្នកបច្ចុប្បន្នមានគោលនយោបាយផ្ដោតលើការធានាបានបរិយាប័ន្នផ្នែកឌីជីថលនៅលើសេវាកម្មធនាគារចល័តដែរឬទេ ?



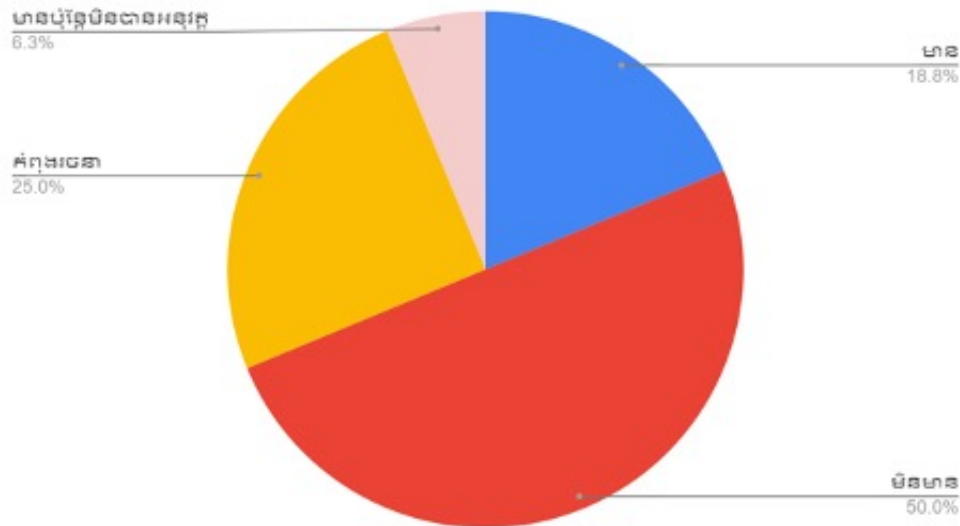
# ស្ថានភាពបច្ចុប្បន្ននៃបរិយាប័ន្នក្នុងវិស័យហិរញ្ញវត្ថុក្នុងប្រទេសកម្ពុជា

តើក្រុមហ៊ុនរបស់អ្នកបច្ចុប្បន្នមានគោលនយោបាយដែលអាចអោយជនមានពិការភាពប្រើប្រាស់ម៉ាស៊ីនអេធីអឹមប្រកបដោយភាពងាយស្រួលដែរឬទេ ?



# ស្ថានភាពបច្ចុប្បន្ននៃបរិយាប័ន្នក្នុងវិស័យហិរញ្ញវត្ថុក្នុងប្រទេសកម្ពុជា

តើក្រុមហ៊ុនរបស់អ្នកបច្ចុប្បន្នមានផលិតផលហិរញ្ញវត្ថុណាមួយដែលត្រូវបានបង្កើតឡើងដើម្បីបង្កើនការធ្វើប្រតិបត្តិការធនាគារសម្រាប់ជនដែលមានពិការដែរឬទេ ?





## ស្ថានភាពបច្ចុប្បន្ននៃបរិយាប័ន្នក្នុងវិស័យហិរញ្ញវត្ថុក្នុងប្រទេសកម្ពុជា

១៨,៨% នៃអ្នកឆ្លើយតបបង្ហាញថាស្ថាប័នរបស់គេមានផលិតផលហិរញ្ញវត្ថុដែលត្រូវបានបង្កើតឡើង ដើម្បីបង្កើនប្រតិបត្តិការធនាគារសម្រាប់ជនដែលមានពិការភាព ដែលក្នុងនោះរួមមាន ការជួល ឬទិញរ៉ឺម៉ក ផលិតផលឌីជីថលដែលត្រូវបានផលិតឡើងសម្រាប់អតិថិជនច្រើនប្រភេទរួមទាំងអតិថិជន ដែលមានពិការផងដែរ និងប្រាក់កម្ចី។ល។

២ ឧបសគ្គចំពោះជនដែលមានពិការភាព

# ស្ថានភាពបច្ចុប្បន្ននៃបរិយាប័ន្នក្នុងវិស័យហិរញ្ញវត្ថុក្នុងប្រទេសកម្ពុជា

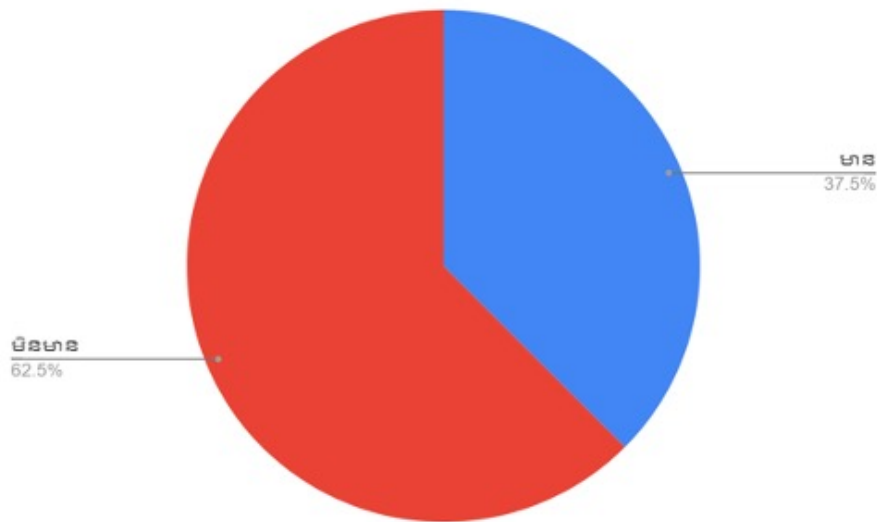
តើក្រុមហ៊ុនរបស់អ្នកបច្ចុប្បន្នមានគោលនយោបាយផ្ដោតលើការផ្តល់ការងារឬធ្វើការជាមួយជនមានពិការភាពទេ?



២ ឧបសគ្គចំពោះជនដែលមានពិការភាព

# ស្ថានភាពបច្ចុប្បន្ននៃបរិយាប័ន្នក្នុងវិស័យហិរញ្ញវត្ថុក្នុងប្រទេសកម្ពុជា

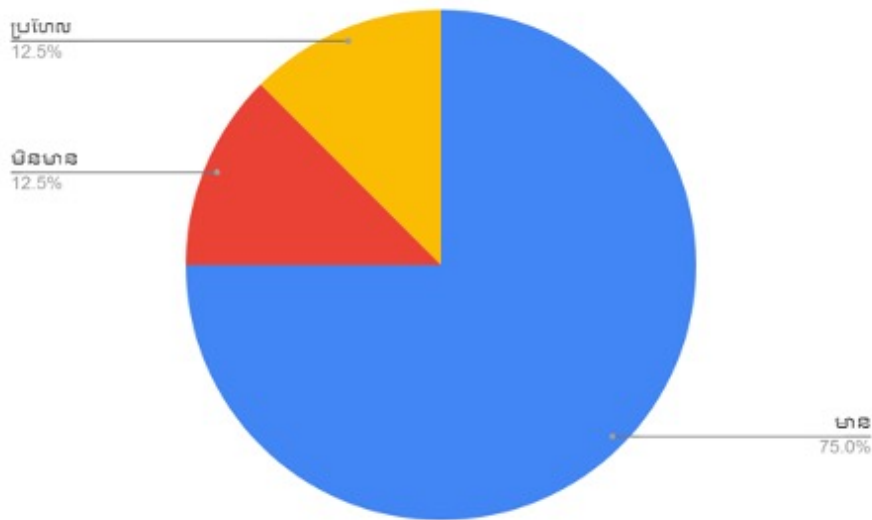
តើក្រុមហ៊ុនរបស់អ្នកកំពុងផ្តល់វគ្គបណ្តុះបណ្តាលដល់បុគ្គលិកស្តីពីបរិយាប័ន្ននិងការយល់ដឹងអំពីពិការភាពដែរឬទេ?



២ ឧបសគ្គចំពោះជនដែលមានពិការភាព

# ស្ថានភាពបច្ចុប្បន្ននៃបរិយាប័ន្នក្នុងវិស័យហិរញ្ញវត្ថុក្នុងប្រទេសកម្ពុជា

តើអ្នកមានឆន្ទៈក្នុងការអនុវត្តការបណ្តុះបណ្តាលនិងការយល់ដឹងអំពីពិការភាពដែរឬទេ ?



# ៣ មគ្គុទេសក៍អនុវត្តន៍ដ៏ល្អសម្រាប់ បរិយាប័ន្នហិរញ្ញវត្ថុ

## យុទ្ធសាស្ត្រក្នុងការអនុវត្តការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួល

ដើម្បីបង្កើតបទពិសោធសម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់ដែលមានលក្ខណៈងាយស្រួលការអនុវត្តដ៏ល្អបំផុតគឺត្រូវបញ្ចូលមធ្យោបាយបង្កលក្ខណៈងាយស្រួលទៅក្នុងដំណើរការនៃ ការរចនានិងអភិវឌ្ឍន៍ វប្បធម៌និង ដំណាក់កាលនីមួយៗ។

នៅពេលការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួលក្លាយជាធាតុផ្សំនៃគ្រប់ដំណាក់កាលនៃដំណើរការអភិវឌ្ឍផលិតផល ហើយនៅពេលមុខងារដែលបង្កលក្ខណៈងាយស្រួលត្រូវបានបង្កើតឡើងក្នុងការរចនា មាតិកា និង សរសេរកូដ លទ្ធផលនឹងទទួលបានមកជាផលិតផលដែលបង្កលក្ខណៈងាយស្រួលនិងភាពរីករាយ សម្រាប់មនុស្សគ្រប់គ្នា។

អ្វីដែលយើងត្រូវធ្វើ គឺចាប់ផ្តើមដំហានដំបូង!

# ហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធរូបវន្តបង្កលក្ខណៈងាយស្រួលសម្រាប់ជនមាន ពិការភាព

ការកើនឡើងនិងការផ្គត់ផ្គង់សេវាកម្មតាមរយៈអ៊ិនធឺណែតឬកម្មវិធីទូរស័ព្ទបានកាត់បន្ថយនូវតម្រូវការ  
ក្នុងការទៅធនាគារ ប៉ុន្តែសកម្មភាពមួយចំនួននៅតែតម្រូវអោយមានការជួបផ្ទាល់។

សកម្មភាពទាំងនោះរួមមាន ការបើកគណនីដំបូង ការទទួលប្រាក់កម្ចីការបង្កើតផែនការចូលនិវត្តន៍ឬ  
គម្រោងវិនិយោគឬដកប្រាក់សាច់ប្រាក់ដែលមានចំនួនច្រើន។

ទីតាំងធនាគារត្រូវបានបំពាក់ដោយការប្រើប្រាស់បច្ចេកវិទ្យាព័ត៌មាននិងគមនាគមន៍ (ICT) នៅតាម  
បញ្ជូរនិងអេធីអឹមទាំងក្នុងនិងក្រៅអគារ។ ប៉ុន្តែទីតាំងទាំងនេះមិនត្រូវបានអនុវត្តតាមបទដ្ឋានហេដ្ឋារចនា  
សម្ព័ន្ធរូបវន្តបង្កលក្ខណៈងាយស្រួលទេ។

## ហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធរូបវន្តបង្កលក្ខណៈងាយស្រួលសម្រាប់ជនមានពិការភាព

ការបង្កភាពងាយស្រួលនៃការផ្តល់សេវាធនាគារដោយផ្ទាល់នៅតាមទីតាំងធនាគារគឺពឹងផ្អែកលើកត្តាជាច្រើនសម្រាប់ការចូលទៅកាន់បរិវេណនោះ។ នេះរួមបញ្ចូល៖

- ចំណាត់សម្រាប់ជនមានពិការភាព
- ជម្រាលនិងបង្កាន់ដៃ
- ទ្វារស្វ័យប្រវត្តិ
- ផ្ទៃដែលមិនរអិល
- ជណ្តើរយន្ត
- បញ្ជូរព័ត៌មានឬម៉ាស៊ីនអេធីអឹម ដាក់នៅកម្ពស់ ergonomic ។



## ការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួលផ្នែកសង្គម

- បង្ហាញការចាប់អារម្មណ៍ដោយការសួរនាំ
- ស្តាប់ដោយការយកចិត្តទុកដាក់និងបង្ហាញការយល់ចិត្ត
- ប្រើប្រាស់ភាសាកាយវិការអោយបានសមសួន
- សួរគាត់ថាអ្នកអាចជួយបានដោយរបៀបណាច្បាស់សម្របរបៀបទំនាក់ទំនងរបស់អ្នក

## ភាសាដែលផ្ដើមដោយ “ជន”

ភាសាដែលផ្ដើមដោយ “ជន” ឆ្លុះបញ្ចាំងពីគំរូសង្គមនៃពិការភាព វាធ្វើអោយមនុស្សមានភាពទន់ខ្សោយ មុនពេលពួកគេមានពិការភាព

ដូច្នេះជំនួសអោយការក្លាយជា៖ ជនពិការ

- គឺជាអ្នកដែលមានពិការភាព

ជំនួសអោយស្រ្តីពិការ

- គឺជាស្រ្តីដែលមានពិការភាព

## ការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួលផ្នែកឌីជីថល

ការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួលផ្នែកឌីជីថលមានន័យថាការធ្វើអោយគេហទំព័រ កម្មវិធីទូរស័ព្ទ និងប្រព័ន្ធអេឡិចត្រូនិចផ្សេងទៀតអាចប្រើប្រាស់បានដោយអតិថិជនដែលមានពិការភាពយ៉ាងទូលំទូលាយ។

នេះមានន័យថា អតិថិជនដែលមានពិការភាពអាចចូលគេហទំព័រប្រើកម្មវិធីទូរស័ព្ទ ដើម្បីធ្វើអ្វីៗដែលអតិថិជនទូទៅអាចធ្វើបាន ដូចជាការពិនិត្យមើលទឹកប្រាក់ ការបង់ប្រាក់ ការផ្ទេរប្រាក់ ឬដាក់ប្រាក់ជាដើម។

## គេហទំព័រដែលបង្កលក្ខណៈងាយស្រួល

ការបង្កលក្ខណៈងាយស្រួលផ្នែកគេហទំព័រមានន័យថាជនដែលមានពិការភាពអាចយល់ពីដំណើរការ ការប្រើប្រាស់ និងអាចប្រាស្រ័យទាក់ទងជាមួយនឹងគេហទំព័របន្ទាប់ពីពួកគេចូលទៅកាន់គេហទំព័រ នោះ។ គេហទំព័រ កម្មវិធីសូហ្វវែរដែលប្រើប្រាស់នៅលើគេហទំព័រ ព័ត៌មានក្នុងទម្រង់ជារូបភាព និង ឯកសារប្រកាសគួរតែបង្កលក្ខណៈងាយស្រួលដល់ជនដែលមានពិការភាពនិងអ្នកប្រើប្រាស់ឧបករណ៍ ជំនួយផ្សេងៗជាពិសេសគឺឧបករណ៍អាននៅលើអេក្រង់។

ធនាគារអាចធ្វើឱ្យបទពិសោធន៍នៃអ្នកប្រើប្រាស់អ៊ីនធឺណេតកាន់តែប្រសើរឡើងជាមួយនឹងការផ្តល់ ជំនួយនិងផ្តោតលើបទបញ្ញត្តិទូទៅមួយចំនួនដែលចាំបាច់ដើម្បីបង្កលក្ខណៈងាយស្រួល។

## គោលការណ៍ណែនាំអំពីគេហទំព័រដែលបង្កភាពងាយស្រួល

ការធ្វើឱ្យគេហទំព័រនិងមតិកាគេហទំព័របង្កលក្ខណៈងាយស្រួលដល់អ្នកប្រើប្រាស់ក្នុងការធ្វើប្រតិបត្តិការ និងយល់ដឹងរួមមាន៖

- ការដាក់បញ្ចូលការបម្លែងនៃបទបង្ហាញមាតិកានិងការប្រាស្រ័យទាក់ទង ដែលអាចជួយសម្រួលការធ្វើប្រតិបត្តិការជាមួយភ្នាក់ងាររបស់អ្នកប្រើប្រាស់និងឧបករណ៍ជំនួយផ្សេងៗ
- ធានាថាមតិកាគេហទំព័រគោរពតាម “គោលការណ៍ណែនាំអំពីការប្រើប្រាស់មតិកាគេហទំព័រដែលបង្កភាពងាយស្រួល (WCAG) ២.0” រហូតដល់កម្រិតអប្បបរមា AA



# ម៉ាស៊ីនដកប្រាក់ស្វ័យប្រវត្តិ

លក្ខណៈពិសេសរបស់ម៉ាស៊ីនដកប្រាក់ស្វ័យប្រវត្តិដែលបង្កលក្ខណៈងាយស្រួលរួមមាន៖

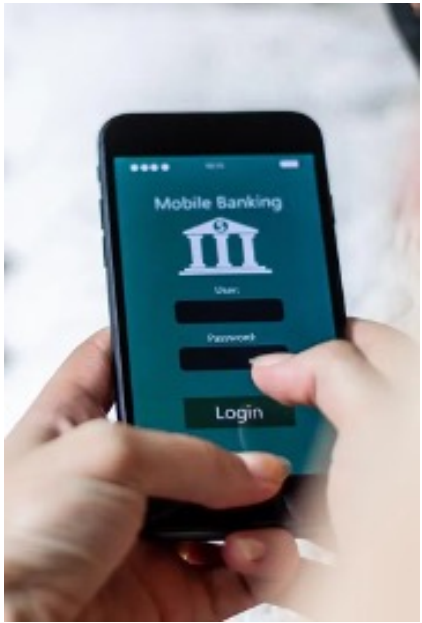
- ជម្រាលនិងកម្ពស់ត្រឹមត្រូវសម្រាប់អ្នកប្រើប្រាស់ទេ៖អាចឈោងដល់ប៊ូតុង
- មានភ្លើងបំភ្លឺ អក្សរធំ ក្តារចុចនិងអត្ថបទលើអេក្រង់ដែលមានចំណាំឆ្លាតខ្លាំង
- ប្លង់ក្តារចុចមានលក្ខណៈជាប្រើលែនិងនិមិត្តសញ្ញាដែលបានផុសឡើងសម្រាប់បញ្ជាក់ពីទីតាំងនៃការចាកចេញ បញ្ចូលនិងលុប ។
- អេធីអឹមដែលអាចនិយាយបាន៖ ការណែនាំជាសំលេងដែលត្រូវបានស្តាប់ដោយឯកជនតាមរយៈកាសហើយអ្នកប្រើប្រាស់ក៏មានជម្រើសក្នុងការបិទអេក្រង់អេធីអឹម។



## សេវាកម្មធនាគារចល័ត

ការទទួលបាននូវសេវាកម្មហិរញ្ញវត្ថុដ៏សម្បូរបែបតាមរយៈឧបករណ៍ចល័តដែលមានឈ្មោះថាសេវាកម្មធនាគារចល័តបង្កើនភាពងាយស្រួលសម្រាប់ជនដែលមានពិការភាពដែលមិនមានមធ្យោបាយក្នុងការទៅកាន់ធនាគារជាពិសេសសម្រាប់អ្នកនៅតាមតំបន់ជនបទ។

សេវាកម្មធនាគារចល័តគឺជាជំហានឆ្ពោះទៅមុខដ៏ធំមួយសម្រាប់ជនមានពិការភាពដែលវានឹងបង្កលក្ខណៈងាយស្រួលសម្រាប់អតិថិជនដែលមានគណនីធនាគារក្នុងការទទួលបានព័ត៌មានលម្អិតនិងការធ្វើប្រតិបត្តិការនានា។ មានន័យថាពួកគេមិនចាំបាច់ស្និទ្ធាំនឹងការរំខាននិងផលវិបាកក្នុងការទៅកាន់ធនាគារដែលជាកន្លែងដែលពួកគេមិនអាចស្វែងរកជំនួយដែលពួកគេត្រូវការនោះទេ។



# សេវាកម្មធនាគារចល័ត

## សេវាធនាគារដែលអ្នកអាចស្តាប់លឺ

សម្លេងនិងវីដេអូអនុញ្ញាតឱ្យអ្នកដឹងនៅពេលដែលប្រតិបត្តិការរបស់អ្នកបានបញ្ចប់។

រចនាកម្មវិធីដែលបង្កលក្ខណៈងាយស្រួលក្នុងការប្រើប្រាស់ជាមួយនឹងឧបករណ៍អានអក្សរនៅលើអេក្រង់ចំពោះជនដែលមានពិការភាពផ្នែកភ្នែក ឬខ្សោយភ្នែក។



## សេវាធនាគារដែលអ្នកអាចមើលឃើញ

ការដាក់ពណ៌ដិតៗធ្វើឱ្យមានភាពងាយស្រួលក្នុងការមើលទៅលើអេក្រង់សម្រាប់អ្នកងងឹតពណ៌ឬមានការបាត់បង់ចក្ខុវិញ្ញាណដោយសារអាយុឬអ្នកប្រើប្រាស់ឧបករណ៍ដែលមានពន្លឺខ្លាំងឬស្រែអាប់។ ត្រូវប្រាកដថាអតិថិជនអាចកែសម្រួលទំហំនៃពុម្ពអក្សរក្នុងកម្មវិធីឬពង្រីកអេក្រង់ដោយប្រើប្រាស់ការកំណត់ដែលបង្កលក្ខណៈងាយស្រួល។



ប្រភព៖ <https://www.scotiabank.com/ca/en/personal/bank-your-way/accessible-digital-banking.html>



## សេវាកម្មធនាគារចល័ត

### សេវាកម្មធនាគារដែលអ្នកប៉ះបាន

មានប៊ូតុងធំងាយស្រួលមើលនិងប៉ះមិនថាអតិថិជនប្រើប្រាស់ដៃតែម្ខាង មានការញ័រ  
ឬបារម្ភអំពីការចុចប៊ូតុងខុសដោយចៃដន្យ។  
ដើម្បីផ្ទេរប្រទូទាត់ប្រាក់ ទាមទារតែការអូសអេក្រង់ដ៏សាមញ្ញតែប៉ុណ្ណោះ។



### សេវាកម្មធនាគារដែលអ្នកអាចយល់បាន

ប្រពន្ធដំនួយដែលផ្តល់នូវព័ត៌មានដែលត្រឹមត្រូវនិងងាយយល់ជូនអតិថិជន។  
អតិថិជនអាចដាក់ជាប្រព័ន្ធសារនៅពេលដែលមានសកម្មភាពសំខាន់ៗមួយចំនួនកើតឡើងនៅលើ  
គណនីរបស់ពួកគេ។



ប្រភព៖ <https://www.scotiabank.com/ca/en/personal/bank-your-way/accessible-digital-banking.html>

## ការអភិវឌ្ឍកម្មវិធីទូរស័ព្ទ

១. ផ្តល់ព័ត៌មានអំពីមុខងារសេវាកម្មនិងការបង្កភាពងាយស្រួល៖ នៅក្នុងទ្រង់ទ្រាយជាអត្ថបទនិងតាមរយៈញាណលើសពីមួយគូរតែមានជម្រើសផ្សេងទៀតដែលជំនួសអោយមាតិកាជាអត្ថបទ

២. បង្កើតកម្មវិធីធនាគារដែលបង្កភាពងាយស្រួលក្នុងការសម្របតាម ការយល់ដឹង និង ការធ្វើប្រតិបត្តិការរបស់អ្នកប្រើប្រាស់៖ រាប់បញ្ចូលទាំងការផ្លាស់ប្តូរនៃមាតិកាបទបង្ហាញនិងអន្តរកម្មតាមវិធីមួយដែលព្រួយសម្រួលដល់ការធ្វើអន្តរប្រតិបត្តិការជាមួយភ្នាក់ងាររបស់អ្នកប្រើប្រាស់និងឧបករណ៍ជំនួយផ្សេងៗ

៣. ប្រើប្រាស់ការគ្រប់គ្រងបែប native ជាជាងការគ្រប់គ្រងបែប custom តាមដែលអាចធ្វើទៅបានដើម្បីសម្រេចបានការបង្កភាពងាយស្រួលដោយស្វ័យប្រវត្តិ

៤. កម្មវិធីដែលរចនាអោយមានការប្រើប្រាស់លើ platform ច្រើនអាចក្លាយជាកម្មវិធីដែលមិនបង្កលក្ខណៈងាយស្រួល

# ធនធាន

សម្រាប់ព័ត៌មានបន្ថែមស្តីពីគោលការណ៍ណែនាំអំពី «បទដ្ឋានបច្ចេកទេសហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធរូបវន្តបង្គុលក្នុងរោងចក្រសម្រាប់ជនមានពិការភាពនៅកម្ពុជា» សូមមេត្តាទាក់ទង៖

ឯកឧត្តម អ៊ុង សម្បត្តិ អន្តរដ្ឋលេខាធិការនៃ ក្រុមប្រឹក្សាសកម្មភាពជនពិការ  
លេខទូរស័ព្ទ +៨៥៥ ៧៧ ៣៥៥ ៦៦៦

លោក ឈន អក្ខរា ប្រធានផ្នែកអភិវឌ្ឍសេវាពិការភាព នៃអ.ក.ស.ជ  
លេខទូរស័ព្ទ +៨៥៥ ៨៩ ៥៨៩ ៨៩៨



# ធនធាន

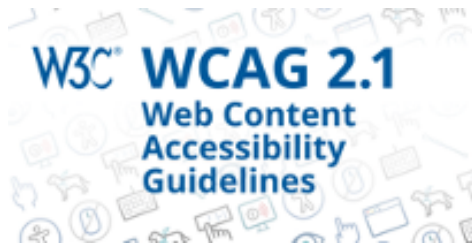
សម្រាប់ព័ត៌មានបន្ថែមស្តីពីគោលការណ៍ណែនាំអំពីគេហទំព័រដែលបង្កភាពងាយស្រួល (WCAG 2.1)

សូមចូលទៅកាន់គេហទំព័រ៖ <https://www.w3.org/TR/WCAG21>

សម្រាប់ព័ត៌មានបន្ថែមស្តីពីសៀវភៅណែនាំអំពីរបៀបទំនាក់ទំនងជាមួយជនមានពិការភាពសូមទំនាក់ទំនងទៅកាន់ Lightfortheworld-Cambodia

David Curtis: [d.curtis@light-for-the-world.org](mailto:d.curtis@light-for-the-world.org)

Virak Kheng: [v.kheng@light-for-the-world.org](mailto:v.kheng@light-for-the-world.org)



ខ្ញុំសូមអោយស្ត្រីពិការភាពទាំងអស់  
កុំអស់សង្ឃឹមទោះបីយើងពិការ  
ក៏អាចធ្វើបាន!

ឈុយ ណារ៉េត  
សៀមរាប



រួមគ្នាឱ្យបានល្អ  
ដើម្បីសង្គមមួយ  
ទាំងអស់គ្នា!

លីន ស្រីពេជ្រ  
ភ្នំពេញ





# ពិការភាពមិនមែន ជាឧបសគ្គសម្រាប់យើងឡើយ!

យុន វណ្ណត  
កំពង់ចាម