

## สรุปผลการรับฟังความเห็นผู้เกี่ยวข้องต่อแนวนโยบายการเปิดกว้างให้ใช้ประโยชน์จากข้อมูลตามสิทธิของผู้ใช้บริการ (Open Banking Data for Consumer Empowerment)

ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้เปิดรับฟังความเห็นของผู้เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณา [แนวนโยบายการเปิดกว้างให้ใช้ประโยชน์จากข้อมูลตามสิทธิของผู้ใช้บริการ \(Open Banking Data for Consumer Empowerment\)](#) (แนวนโยบายฯ) ระหว่างวันที่ 30 พฤศจิกายน ถึง 31 ธันวาคม 2566 และได้ความเห็นจากหน่วยงานที่หลากหลายทั้งผู้ให้บริการทางการเงิน หน่วยงานกำกับดูแล หน่วยงานภาครัฐ และประชาชน โดยสรุปผลการรับฟังความเห็นดังนี้

### สรุปความเห็นในภาพรวม

- **เห็นด้วยกับหลักการและเป้าหมายที่ ธปท. เสนอ** ในการผลักดันกลไกที่ผู้ใช้บริการซึ่งเป็นเจ้าของข้อมูลสามารถใช้สิทธิส่งข้อมูลของตนเพื่อใช้ประโยชน์จากข้อมูลตนเองและได้รับบริการที่ดีขึ้น และเพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลและโครงสร้างพื้นฐานสำคัญได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งเสริมการแข่งขันและพัฒนาบริการที่ดีขึ้น และส่วนใหญ่เห็นด้วยกับทิศทางการผลักดันให้มีกลไกให้ผู้ใช้บริการใช้สิทธิส่งข้อมูลในภาคสถาบันการเงินก่อน โดยบางส่วนเห็นว่าควรผลักดันกลไกที่ผู้ใช้บริการสามารถใช้สิทธิส่งข้อมูลข้ามกันระหว่างภาคส่วนอื่นกับภาคสถาบันการเงินควบคู่กันไปด้วย โดยเฉพาะภาคตลาดทุนและภาคประกันภัย เพื่อให้สามารถนำข้อมูลของผู้ใช้บริการที่เกี่ยวข้องอยู่หลายแหล่งไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาบริการและนวัตกรรมทางการเงินที่ตอบโจทย์ผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีแผนการดำเนินการร่วมกันที่ชัดเจน
- **รูปแบบการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ (use case) ที่หลายหน่วยงานเสนอแนะ คือ การสมัครขอสินเชื่อ และการรวมข้อมูลบัญชีทางการเงินไว้ที่เดียวเพื่อต่อยอดไปยังบริการอื่นที่พัฒนาให้เหมาะกับผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่มได้ดีขึ้น** เช่น การวางแผนทางการเงิน
  - ในส่วนของข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อ use case **การสมัครและพิจารณาสินเชื่อ** ส่วนใหญ่เห็นว่าข้อมูลที่บ่งบอกพฤติกรรมและความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ยื่นขอสินเชื่อจะเป็นประโยชน์มากที่สุด โดยเฉพาะข้อมูลที่แสดงถึงรายรับและรายจ่ายของผู้ใช้บริการ เช่น การเดินบัญชีเงินฝาก รายได้ประกอบการยื่นภาษี เงินสมทบประกันสังคม และการซื้อขายสินค้าผ่านแพลตฟอร์ม นอกจากนี้ บางส่วนเห็นว่าข้อมูลที่บ่งบอกสถานะของบุคคลหรือบริษัท ซึ่งสามารถยืนยันความมีตัวตนที่แท้จริงที่มีอยู่ กับหน่วยงานภาครัฐ เช่น ข้อมูลที่เกี่ยวกับการบังคับคดี การล้มละลาย การจดทะเบียนบริษัท และข้อมูลการถือครองสินทรัพย์ที่จับต้องได้ที่อยู่กับหน่วยงานภาครัฐ เช่น ที่ดิน รถยนต์ เป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาสินเชื่อ
  - ในส่วนของข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อ use case **การรวมข้อมูลบัญชีทางการเงินไว้ที่เดียวเพื่อต่อยอดไปยังบริการอื่นที่พัฒนาให้เหมาะกับผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่มได้ดีขึ้น** ส่วนใหญ่ต้องการข้อมูลรายรับรายจ่าย เช่น การเดินบัญชีเงินฝาก การใช้บัตรเครดิต การใช้ e-Money และข้อมูลการถือครองสินทรัพย์ทางการเงิน เช่น หลักทรัพย์ กรมธรรม์ประกัน นอกจากนี้ ยังเห็นว่า ข้อมูลยอดหนี้สินของผู้ใช้บริการ จะทำให้สามารถมองภาพสถานะทางการเงินของผู้ใช้บริการได้อย่างครอบคลุม
- **ต้องการทราบแนวทางการดำเนินการที่ชัดเจน** โดยเฉพาะเรื่องขอบเขตของหลักเกณฑ์ที่จะออกและบังคับใช้ การกำกับดูแลผู้ส่งและผู้รับข้อมูล แนวทางการจัดทำมาตรฐานและการมีส่วนร่วมของผู้ให้บริการและผู้ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ในการจัดทำมาตรฐาน และขอให้คำนึงถึงมิติต่าง ๆ อย่างรอบด้าน ได้แก่ ประโยชน์และต้นทุนของผู้ที่เกี่ยวข้องในการเข้าร่วมกลไกดังกล่าว (benefit & cost) การสร้างความเชื่อมั่นในกลไกรับส่งข้อมูล (trust) และการส่งเสริมการใช้สิทธิส่งข้อมูลและการใช้บริการต่อยอดที่เกี่ยวข้อง (adoption)

## 1. รูปแบบการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ (use case) และประเภทข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อ use case ต่าง ๆ (data type)

### 1.1 รูปแบบการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ (use case)

- ส่วนใหญ่เสนอแนะว่า use case แรก ๆ ที่ควรผลักดันสำหรับการรับส่งข้อมูลตามสิทธิของผู้ใช้บริการ (data portability) ได้แก่
  - 1) การสมัครและพิจารณาสินเชื่อ เพื่อเพิ่มโอกาสและทางเลือกในการเข้าถึงสินเชื่อในระบบด้วยอัตราดอกเบี้ยและข้อเสนอที่เหมาะสมกับผู้ใช้บริการ โดยบางส่วนเสนอแนะให้มีการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในกระบวนการสินเชื่อจุดอื่นนอกเหนือจากการสมัครและพิจารณาสินเชื่อ เช่น การติดตามความสามารถในการชำระหนี้หลังได้รับอนุมัติสินเชื่อ (credit monitoring) เป็นต้น
  - 2) การรวมข้อมูลบัญชีทางการเงินไว้ที่เดียวเพื่อต่อยอดไปยังบริการอื่นที่พัฒนาให้เหมาะกับผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่มได้ดีขึ้น ได้แก่ การเรียกดูสถานะและบริหารจัดการบัญชีทางการเงินต่าง ๆ ได้ในแอปพลิเคชันบนมือถือ (mobile application) ที่สามารถนำข้อมูลที่รวบรวมมาได้มาวิเคราะห์และต่อยอดไปบริการอื่น ๆ เช่น การรวมหนี้และบริหารจัดการหนี้ (debt consolidation & optimization) การให้บริการคะแนนเครดิต (credit scoring) การบริหารจัดการทางการเงิน (wealth management) การวางแผนทางการเงินและภาษี (financial & tax planning) สำหรับการต่อยอดไปยังบริการส่งคำสั่งชำระเงินแทนลูกค้าผ่าน mobile application เดียว (payment initiation service) บางส่วนมีข้อกังวลเกี่ยวกับความเสี่ยงต่อกฎด้านไซเบอร์และภัยทุจริตออนไลน์นอกจากนี้ บางส่วนเสนอแนะ use case อื่นเพิ่มเติม เช่น การใช้ข้อมูลเพื่อตรวจสอบตัวตนของผู้ใช้บริการ (consumer verification) เพื่อสมัครบริการต่าง ๆ ผ่านช่องทางดิจิทัล และการรวบรวมข้อมูลเพื่อรับบริการจากภาครัฐ เช่น การขอวีซ่า การลงทะเบียนสวัสดิการภาครัฐ และบางส่วนมีข้อเสนอแนะว่าควรเริ่มจาก use case ที่มีการรับส่งข้อมูลแบบพื้นฐาน ไม่ซับซ้อน ที่ผู้ใช้บริการใช้งานได้ง่ายก่อน
- นอกจากการรับส่งข้อมูลตามสิทธิของผู้ใช้บริการ บางส่วนเสนอแนะว่าควรมีฐานข้อมูลกลาง (centralized micro-level database) ทำหน้าที่รวมศูนย์ข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการป้องกันภัยทางการเงิน และการพัฒนาแบบจำลองประเมินความเสี่ยงของผู้ขอสินเชื่อ นอกจากนี้ฐานข้อมูลกลางแล้ว บางส่วนเสนอให้มีการเปิดข้อมูลผลิตภัณฑ์ทางการเงินจากผู้ให้บริการทางการเงินต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถรวบรวมข้อมูลให้ผู้ใช้บริการสามารถเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินได้สะดวกในทีเดียว

### 1.2 ประเภทข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อ use case ต่าง ๆ (data type)

- 1) ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อ use case การสมัครและพิจารณาสินเชื่อของรายย่อยและ SMEs ซึ่งรวมถึงกลุ่มที่ยังเข้าไม่ถึงบริการทางการเงินได้ดีเท่าที่ควร (unserved/underserved) โดยส่วนใหญ่เสนอข้อมูลที่แสดงให้เห็นถึงรายรับ-รายจ่าย เช่น การเดินบัญชีเงินฝาก การใช้บัญชีเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-money) รายได้ประกอบการยื่นภาษี เงินสมทบประกันสังคม กองทุนการออมแห่งชาติ บัญชีสหกรณ์ การซื้อขายสินค้าผ่านแพลตฟอร์ม e-Commerce และอาหารและขนส่ง (ride-sharing/delivery platform) และบางส่วนเสนอข้อมูลที่เห็นว่าเป็นประโยชน์เพิ่มเติม ดังนี้
  - ข้อมูลพฤติกรรม เช่น ประวัติการใช้และชำระค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์มือถือ รวมถึงพื้นที่ใช้งาน (geolocation) โทรศัพท์มือถือ

- **ข้อมูลสินเชื่อ** เช่น ยอดหนี้คงค้าง ประวัติการขอสินเชื่อและการชำระหนี้
- **ข้อมูลการถือครองสินทรัพย์** เช่น การถือครองอสังหาริมทรัพย์ ที่ดิน และรถยนต์
- **ข้อมูลสถานะของบุคคล/บริษัท** เช่น การบังคับคดี การล้มละลาย การเสียชีวิต การจดทะเบียนบริษัท และจดทะเบียนอุตสาหกรรม การทำผิดกฎหมาย
- **ข้อมูลคาร์บอนเครดิต** สำหรับการพิจารณาสินเชื่อภาคธุรกิจและสินเชื่อสีเขียว (green finance)

ทั้งนี้ บางส่วนมีข้อสังเกตเกี่ยวกับคุณภาพของข้อมูลทางเลือกบางประเภทที่จะนำมาใช้ประกอบการพิจารณาสินเชื่อ เช่น ความถูกต้องหรือเป็นปัจจุบัน เพราะมีผลต่อความแม่นยำในการใช้ประเมินความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้ รวมทั้งเสนอให้มี sandbox เพื่อทดลองการนำข้อมูลทางเลือกประเภทต่าง ๆ มาใช้ประเมินความเสี่ยงของผู้ขอสินเชื่อ

- 2) **ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อ use case การรวมข้อมูลบัญชีทางการเงินไว้ที่เดียวเพื่อต่อยอดไปยังบริการอื่น** ที่พัฒนาให้เหมาะกับผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่มได้ดีขึ้น ส่วนใหญ่เสนอ**ข้อมูลรายรับ-รายจ่าย** เช่น การเดินบัญชีเงินฝาก การใช้บัตรเครดิต การใช้ e-money เพื่อการวางแผนทางการเงินและภาษี และ**ข้อมูลสินทรัพย์** เช่น บัญชีหลักทรัพย์และหน่วยลงทุน ข้อมูลกรมธรรม์ประกันภัย เพื่อการบริหารจัดการทางการเงิน นอกจากนี้ บางส่วนเสนอเพิ่มเติมให้ใช้ประโยชน์จาก**ข้อมูลหนี้สิน** เช่น บัญชีสินเชื่อ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการหนี้สิน และจะทำให้สามารถมองภาพสถานะทางการเงินของผู้ใช้บริการได้อย่างครอบคลุม

## 2. ทิศทางและแนวทางดำเนินการ

### 2.1 ทิศทาง

ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับทิศทางการผลักดันให้มีกลไกให้ผู้ให้บริการใช้สิทธิส่งข้อมูลในภาคสถาบันการเงินก่อน โดยบางส่วนเห็นว่าควรผลักดันกลไกที่ผู้ให้บริการสามารถใช้สิทธิส่งข้อมูลข้ามกันระหว่างภาคส่วนอื่นกับภาคสถาบันการเงินควบคู่กันไปด้วย และเปิดให้ผู้ให้บริการทั้งในภาคสถาบันการเงินและภาคอื่น ๆ เข้าร่วมได้ เช่น ผู้ให้บริการเครือข่าย โทรคมนาคม กลุ่มหลักทรัพย์ กลุ่มประกันภัย เพื่อประโยชน์จากความหลากหลายของข้อมูลในการพัฒนาบริการและนวัตกรรมทางการเงินที่ตอบโจทย์ผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น โดยแบ่งเป็น phasing และเปิดตามความสมัครใจของผู้ให้บริการ โดยเฉพาะภาคตลาดทุนและภาคประกันภัยที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีแผนการดำเนินการร่วมกันที่ชัดเจน นอกจากนี้ มีข้อเสนอแนะให้เริ่มใช้ประโยชน์จากการเปิดข้อมูลภาครัฐก่อนเพื่อเป็นการนำร่องกลไกรับส่งข้อมูลก่อนจะขยายวงไปภาคเอกชน

### 2.2 แนวทางการดำเนินการ

#### 2.2.1 หลักเกณฑ์กำกับดูแล (regulation)

- ส่วนใหญ่ต้องการทราบความชัดเจนเกี่ยวกับขอบเขตการบังคับใช้หลักเกณฑ์ ทั้งในเชิงผู้ให้บริการที่เข้าร่วม และประเภทข้อมูลที่จะรับส่งกัน นอกจากนี้ บางส่วนเห็นว่าในการกำหนดและบังคับใช้หลักเกณฑ์ควรคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ เช่น 1) ความพร้อมที่ต่างกันของผู้ให้บริการที่จะรับส่งข้อมูล โดยเฉพาะข้อจำกัดด้านเทคโนโลยี และการปฏิบัติตามมาตรฐานกลางในการรับส่งข้อมูล 2) รูปแบบธุรกิจ และประโยชน์/ต้นทุนของผู้ให้บริการที่แตกต่างกัน เช่น ผู้ให้บริการที่มีลูกค้าส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุที่ไม่ค่อยใช้ช่องทางดิจิทัลและมีความกังวลเรื่องความปลอดภัย เป็นต้น

- บางส่วนเสนอให้พิจารณาความสอดคล้องของหลักเกณฑ์ที่จะบังคับใช้กับกฎหมายและหลักเกณฑ์อื่นที่เกี่ยวข้องด้วย อาทิ (1) หลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลหรือสินเชื่อบัตรเครดิต ซึ่งปัจจุบันกำหนดให้ต้องประเมินความสามารถในการชำระหนี้จากหลักฐานรายได้และข้อมูลประวัติสินเชื่อ<sup>1</sup> จึงขอทราบความชัดเจนในกรณีที่ใช้ข้อมูลทางเลือกเพื่อประมาณการรายได้และพิจารณาสินเชื่อ (2) พรบ. การประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต ซึ่งกำกับดูแลการรับส่งข้อมูลประวัติเครดิตอยู่ด้วยในปัจจุบัน **รวมทั้งให้พิจารณาข้อจำกัดของหน่วยงานภาครัฐบางแห่งที่ปัจจุบันสามารถส่งข้อมูลให้เจ้าของข้อมูลเท่านั้น ยังไม่สามารถส่งข้อมูลโดยความยินยอมของเจ้าของข้อมูลไปให้หน่วยงานอื่นโดยตรงได้**
- นอกจากนี้ บางส่วนเห็นว่าควรมีเกณฑ์กำกับดูแลการรับส่งข้อมูลและผู้ให้บริการประเภทใหม่ เช่น Account Information Service Provider (AISP) ที่สนับสนุนให้เกิดกลไกรับส่งข้อมูลข้ามภาคส่วนได้จริงและมีมาตรฐานความปลอดภัย โดยเสนอแนะให้มีการประสานระหว่างหน่วยงานกำกับดูแลและพิจารณาความครอบคลุมและสอดคล้องของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะลดภาระของผู้ให้บริการในการปฏิบัติตามหรือการขออนุญาตจากหลายหน่วยงาน

### 2.2.2 มาตรฐานและโครงสร้างพื้นฐาน (standard & infrastructure)

- เห็นด้วยกับการมีมาตรฐานกลางเพื่อการเชื่อมต่อข้อมูลระหว่างผู้ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยบางส่วนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนามาตรฐานกลาง ดังนี้
  - 1) ควรเปิดกว้างให้ผู้ให้บริการทุกกลุ่มได้มีส่วนร่วมในการพัฒนามาตรฐานกลาง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการใช้มาตรฐานเป็นเครื่องมือในการกีดกันผู้ให้บริการกลุ่มอื่น โดยบางส่วนเสนอให้มีการจัดตั้งหน่วยงานกลางหรือ governance body ที่มีตัวแทนจากผู้ที่เกี่ยวข้องที่หลากหลาย ในการขับเคลื่อนนโยบายและพัฒนากลไกรับส่งข้อมูล เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการปิดกั้นผู้ให้บริการบางประเภท หรือทำให้ประโยชน์ตกกับกลุ่มผู้ให้บริการบางกลุ่มเท่านั้น
  - 2) ไม่ควรเป็นภาระต้นทุนต่อผู้ให้บริการมากเกินไป ทั้งต้นทุนในการพัฒนาระบบ เทคโนโลยีที่นำมาใช้ควรสอดคล้องกับระดับความพร้อมของผู้ให้บริการ
  - 3) ควรเชื่อมโยงกันได้ทั้งในและนอกภาคสถาบันการเงิน (cross-sector interoperability) หรือมีการพัฒนามาตรฐานที่ใช้ได้ในทุกกลุ่มอุตสาหกรรม
  - 4) ควรคำนึงถึงมาตรฐาน โครงสร้างพื้นฐาน หรือระบบที่มีอยู่แล้วในการแลกเปลี่ยนข้อมูล เช่น โครงการ National Digital ID โครงการ dStatement โครงการ Digital Infrastructure และบริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ นอกจากนี้ ควรคำนึงถึงการเชื่อมต่อกันได้ระหว่างโครงสร้างพื้นฐานปัจจุบันและในอนาคต (interoperable infrastructure) โดยมีการกำหนดมาตรฐานข้อมูลตั้งแต่ต้นเพื่อให้สามารถเชื่อมและใช้งานข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- บางส่วนต้องการความชัดเจนเกี่ยวกับรูปแบบ เทคโนโลยี และวิธีการทางเทคนิคในการเชื่อมต่อและรับส่งข้อมูลระหว่างผู้ให้บริการและการมีโครงสร้างพื้นฐานกลาง (centralized infrastructure) โดยบางส่วนเห็นว่าควรมีตัวกลางจะช่วยลดจำนวนการเชื่อมต่อของผู้ให้บริการ รวมทั้งสามารถทดสอบการเชื่อมต่อระบบและควบคุมคุณภาพและความถูกต้องของข้อมูลได้ง่าย ทำให้เกิดความมั่นใจและปลอดภัยของระบบ ขณะที่บางส่วน

<sup>1</sup> เช่น เกณฑ์การให้สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้กำกับ (P-Loan) กำหนดให้ผู้บริโภคที่มีรายได้โดยเฉลี่ยน้อยกว่า 30,000 บาท ที่ขอสินเชื่อที่มีสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน ห้ามมีวงเงินสินเชื่อเกิน 1.5 เท่าของรายได้หรือกระแสเงินสดหมุนเวียนเข้าบัญชีเงินฝากเฉลี่ยต่อเดือน และห้ามมีวงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลที่ได้รับจากผู้ประกอบธุรกิจรายอื่น เกิน 3 แห่ง

เห็นว่าการมีมาตรฐานกลางที่มีความน่าเชื่อถือและปลอดภัย และมีการกำกับดูแลให้ผู้ให้บริการทุกรายปฏิบัติตามมาตรฐานกลางในการรับส่งข้อมูลระหว่างกัน จะช่วยให้ผู้ให้บริการแต่ละรายมีต้นทุนต่ำในการรับส่งข้อมูล มีความยืดหยุ่น สามารถพัฒนาต่อยอดบริการใหม่ ๆ ได้รวดเร็ว โดยไม่จำเป็นต้องเป็นสมาชิกกับตัวกลาง รวมทั้งลดความเสี่ยงและความเสียหายจากการกระจุกตัวของธุรกรรมที่จุด ๆ เดียว (single point of failure) นอกจากนี้ บางส่วนเห็นว่าการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและมาตรฐานกลางควรได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐหรือเป็นการลงทุนร่วมกันระหว่างภาครัฐและเอกชน และควรมีหน่วยงานที่จัดทำมาตรฐานกลาง รวมทั้งควรมีหน่วยงานหรือกระบวนการตรวจสอบและประเมินความน่าเชื่อถือของกลไกรับส่งข้อมูลด้วย

### 3. ปัจจัยสำคัญที่ควรคำนึงถึงในการผลักดันแนวนโยบายฯ

#### 3.1 ประโยชน์และต้นทุนของผู้ที่เกี่ยวข้อง (benefit & cost)

- เห็นว่าการพัฒนาการรับส่งข้อมูลตามสิทธิของผู้ใช้บริการ ควรคำนึงถึงประโยชน์ ต้นทุน และค่าใช้จ่ายของผู้ที่เกี่ยวข้อง และผลกระทบจากการออกนโยบายอย่างรอบด้าน
  - 1) ส่วนใหญ่เห็นประโยชน์จากการนำข้อมูลไปพัฒนาบริการที่ตอบโจทย์ลูกค้าได้ดีขึ้น และการลดต้นทุนการประมวลผลข้อมูลและลดความเสี่ยงจาก fraud
  - 2) บางส่วนเห็นว่าควรคำนึงถึงแรงจูงใจและต้นทุนของผู้ให้บริการที่เก็บข้อมูลของลูกค้าจำนวนมากในการเข้าร่วมกลไกรับส่งข้อมูลดังกล่าว เช่น ควรเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลสองทาง ไม่ควรที่จะมีผู้รับหรือผู้ส่งข้อมูลแต่เพียงฝ่ายเดียว
  - 3) บางส่วนเห็นว่าควรต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดการกำหนดราคาและกระบวนการต่าง ๆ ในการเรียกใช้ข้อมูล (เช่น การพิสูจน์ยืนยันตัวตนของผู้ใช้บริการ (e-KYC)) เป็นอุปสรรคต่อการใช้งานและการให้บริการแก่ลูกค้า โดยเฉพาะรายเล็ก ๆ และควรมีแนวทางการกำกับค่าธรรมเนียมที่เป็นธรรมกับทุกฝ่าย

#### 3.2 การสร้างความเชื่อมั่นในกลไกรับส่งข้อมูล (trust)

- ส่วนใหญ่เห็นว่าการสร้างความเชื่อมั่นและรักษาความปลอดภัยของข้อมูลเป็นเรื่องสำคัญ เพื่อป้องกันมิให้เกิดเหตุการณ์ที่กระทบต่อความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน เช่น การเข้าถึงข้อมูลโดยผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาต ข้อมูลรั่วไหล ข้อมูลไม่ถูกต้องหรือถูกปลอมแปลง และระบบล่ม เป็นต้น จึงควรมีแนวทางป้องกันและมีการบริหารจัดการและรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่รัดกุมตลอดวงจรชีวิตของข้อมูลตั้งแต่การสร้าง ได้มา ใช้ เปิดเผย จัดเก็บ และทำลายข้อมูล อาทิ มีกลไกตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล รวมถึงการแจ้งเตือนให้ลูกค้ารับทราบในกรณีที่เกิดความเสียหาย เป็นต้น
- นอกจากนี้ บางส่วนให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตาม พรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยการรับส่งข้อมูลหรือนำข้อมูลไปใช้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และการยินยอมของผู้ใช้บริการเท่านั้น และไม่ทำให้ผู้ใช้บริการเสียความเป็นส่วนตัวเกินจำเป็น โดยเสนอให้การรับส่งข้อมูลควรมีเท่าที่จำเป็นหรือเพียงพอต่อวัตถุประสงค์ (data minimization)
- บางส่วนเสนอให้มีการกำกับตรวจสอบอย่างต่อเนื่องและกำหนดความรับผิดชอบระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (liability) อย่างชัดเจน กรณีเกิดความเสียหายแก่ผู้ใช้บริการ อาทิ บทลงโทษ แนวทางเยียวยา

### 3.3 การส่งเสริมการใช้สิทธิส่งข้อมูลและการใช้บริการต่อยอดที่เกี่ยวข้อง (adoption)

- ส่วนใหญ่เห็นว่าควรออกแบบให้ผู้ให้บริการใช้งานได้ง่าย สะดวก ปลอดภัย โดยคำนึงถึงประสบการณ์ของผู้ใช้งาน (user experience) ที่ดี ความพร้อมของผู้ให้บริการแต่ละกลุ่มที่แตกต่างกันรวมถึงกลุ่มผู้ใช้บริการที่อาจไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยีดิจิทัล และการลดความเสี่ยงจากการในการนำข้อมูลไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ โดยมีกระบวนการให้การยินยอมที่รัดกุมและโปร่งใส นอกจากนี้ บางส่วนเห็นว่าไม่ควรคิดค่าธรรมเนียมแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อไม่ให้เป็นอุปสรรคต่อการใช้งานของทั้งผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการที่จะนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้พัฒนาบริการ
- บางส่วนเห็นว่าควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมให้ผู้ให้บริการทราบและเข้าใจสิทธิในการใช้ประโยชน์จากข้อมูลของตน โดยการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ และบางส่วนเสนอแนะแนวทางส่งเสริมผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการเพื่อเข้าร่วมและใช้ประโยชน์จากกลไกรับส่งข้อมูลดังกล่าว เช่น การมี pilot project ในระยะเริ่มต้น โครงการ และการจัด hackathon เพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมของผู้ให้บริการและการพัฒนาต่อยอด use case ที่จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ