

จุดเปลี่ยนของ e-Mail กับการติดต่อสื่อสารในภาครัฐ



ทศพนธ์ นรทัศน์
hs4hnl@msn.com

บทนำ

จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ได้ถือกำเนิดขึ้นมาพร้อมๆ กับการเกิดเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และได้รับการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้การติดต่อสื่อสารเพื่อส่งข้อความระหว่างกันที่เดิมกระทำผ่านจดหมายซึ่งต้องใช้ระยะเวลานานในการส่งต่อจดหมายจากบุคคล หรือหน่วยงานหนึ่ง ไปยังอีกบุคคลหรือหน่วยงานหนึ่ง จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ได้ช่วยให้ผู้คนและองค์กรสามารถส่งข้อมูลระหว่างกันได้เพียงเสี้ยววินาทีแม้อยู่กันคนละมุมโลก และสามารถส่งได้ตลอด 24 ชั่วโมง นับเป็นนวัตกรรมใหม่ด้านการสื่อสารข้อมูลที่มีการส่งจดหมายธรรมดาไม่อาจกระทำได้

จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (electronic Mail, ย่อ e-Mail หรือ email) เป็นวิธีการในการส่ง หรือรับข้อความผ่านเครือข่ายเชื่อมโยงระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งคำว่า จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ใช้ใน 2 ความหมาย คือ (1) การส่งข้อความผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยผ่านทาง SMTP และ (2) การส่งข้อความภายในเครือข่ายของบริษัทหรือองค์กรโดยผ่านมาตรฐานที่ต่างกันออกไป หลายคนเชื่อว่า จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ประสบความสำเร็จได้เกิดจากการเติบโตของอินเทอร์เน็ตอย่างรวดเร็ว แต่ในความเป็นจริงอินเทอร์เน็ตเติบโตได้อย่างรวดเร็วเพราะจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เป็นส่วนสำคัญ

จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เริ่มใช้กันเมื่อพ.ศ. 2508¹ (ค.ศ. 1965) โดยใช้ในการส่งข้อมูลระหว่างผู้ใช้งานในเครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรม ปัจจุบันได้มีการถกเถียงกันระหว่างเครื่อง SDC's Q32 และ MIT's CTSS ว่าใครเป็นผู้ใช้ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องแรก ต่อมาได้มีการพัฒนาให้สามารถส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ข้ามระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ โดยระบบแรกๆ ได้แก่ ระบบ AUTODIN ซึ่งเป็นระบบเชื่อมโยงข้อมูลของกระทรวงกลาโหมสหรัฐอเมริกา (พ.ศ. 2509) และระบบ SAGE ซึ่งใช้ตรวจจับเครื่องบินทิ้งระเบิด

¹ <http://th.wikipedia.org/wiki/อีเมล> ค้นคืนเมื่อวันที่ 28 ธันวาคม 2550.

ในขณะเดียวกัน ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์อาร์พาเน็ต (ARPANET: Advanced Research Projects Agency Network) ก็มีส่วนเป็นอย่างมากในการพัฒนาจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีการทดลองส่งครั้งแรกในเครือข่ายเมื่อพ.ศ. 2512 และในพ.ศ. 2514 นายเรย์ ทอมลินสัน (Ray Tomlinson) เริ่มใช้เครื่องหมาย @ ในการค้นระหว่างชื่อผู้ใช้กับชื่อเครื่อง นอกจากนี้ เขายังเขียนโปรแกรมรับ-ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ที่ชื่อ SNDMAIL และ READMAIL อาร์พาเน็ต จึงมีส่วนทำให้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ได้รับความนิยมและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ก็ได้กลายเป็นงานหลักของอาร์พาเน็ต

เมื่อประโยชน์ของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นที่รู้จักมากขึ้น ก็มีการคิดค้นระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ที่ติดต่อโดยช่องทางอื่น สำหรับผู้ที่ไม่มีสิทธิ์ใช้เครือข่ายอาร์พาเน็ต เช่นผ่านเครือข่าย UUCP: Unix to Unix CoPy หรือ VNET ก่อนที่จะมีการพัฒนาระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถค้นหาเส้นทางในการส่งข้อมูลได้โดยอัตโนมัติ(Auto-routing) นั้น การส่งผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ข้ามจากระบบหนึ่งไปยังอีกระบบหนึ่ง จำเป็นระบุเส้นทางการส่งโดยใช้เครื่องหมาย ! คั่นชื่อเครื่องระหว่างทาง วิธีนี้สามารถเชื่อมจดหมายอิเล็กทรอนิกส์จากอาร์พาเน็ต BITNET NSFNET(National Science Foundation NETwork) UUCP เข้าด้วยกันได้ แต่ดูเหมือนจะเป็นวิธีที่ยุ่งยากพอสมควร

ในช่วงประมาณ พ.ศ. 2520 หน่วยงาน IETF ออกแบบและกำหนดโปรโตคอลในการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีชื่อว่า SMTP หรือ Simple Mail Transfer Protocol ปัจจุบันโปรโตคอลนี้ถือเป็นมาตรฐานในการรับ-ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

สำหรับการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยนั้น ดร.ทวีศักดิ์ กอนันต์กุล² กล่าวไว้ว่า เมื่อพ.ศ. 2530 ได้มีการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยเป็นครั้งแรก โดยได้รับความช่วยเหลือจากประเทศออสเตรเลีย เริ่มใช้งานที่มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (เดือนมิถุนายน 2530) และสถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย (AIT) ทั้งนี้เป็นการเชื่อมต่อเข้าสู่เครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยใช้โมเด็มต่อผ่านสายโทรศัพท์ แล้วมหาวิทยาลัยเมลเบิร์น จะเป็นผู้โทรเข้ามาที่เครื่องคอมพิวเตอร์ในประเทศไทยวันละสองครั้งเพื่อแลก “ถุงไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์” และมหาวิทยาลัยเมลเบิร์นเป็นผู้ออกค่าใช้จ่าย

ภายหลังเมื่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้รับพัฒนาและแพร่หลายออกไปสู่ผู้ใช้งานทั้งในระดับองค์กร และระดับบุคคล บริการที่ได้รับความนิยมมากก็คือ เว็บไซต์ (WWW) ซึ่งก็จะมีบริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการควบคู่กันไปด้วย ทั้งในรูปแบบไม่เสียค่าใช้จ่าย (Free e-Mail) ส่วนใหญ่จะเป็นไปเพื่อการใช้งานในเชิงส่วนตัว สำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์แบบเสียค่าใช้จ่ายนั้น ส่วนมากจะเป็นบริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่หน่วยงาน บริษัทต่าง ๆ จัดให้มีขึ้นเพื่อใช้งานในการติดต่อสื่อสารขององค์กรหรือบุคลากรในสังกัด ควบคู่กับการมีเว็บไซต์ขององค์กร ทั้งนี้เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือในการดำเนินงานและการติดต่อสื่อสารผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

ในหน่วยงานของภาคเอกชนนั้น ได้ให้การยอมรับว่าจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เป็นการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางเลือกรูปแบบหนึ่ง จึงได้รับความนิยมเป็นอย่างมากเพราะมีความสะดวก รวดเร็ว ช่วยลดค่าใช้จ่าย รวมทั้งลดการใช้กระดาษ กอปรกับภาครัฐได้ออกพระราชบัญญัติ ว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 ขึ้นมารองรับอย่างเป็นทางการด้วย

² ทวีศักดิ์ กอนันต์กุล. ความก้าวหน้าของอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย. <http://www.nectec.or.th/users/htk/milestones-th.html> ค้นคืนเมื่อวันที่ 28 ธันวาคม 2550.

แต่ในหน่วยงานภาครัฐเอง กลับไม่ให้ความสำคัญและยอมรับว่าจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เป็นการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ ด้วยเหตุผลสำคัญคือ “ไม่สามารถเซ็นชื่อจริงบนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ได้” ซึ่งดูเหมือนว่าหน่วยงานภาครัฐจะลืมไปว่าในพระราชบัญญัติ ว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 ได้กำหนดให้มี “ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์” มาทดแทนลายเซ็นจริงในระบบเอกสารที่เป็นกระดาษ แต่อาจจะด้วยความรู้สึกที่มีความยุ่งยากต่อการใช้งาน จึงได้ละเว้นที่จะไม่ใช้การสื่อสารทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นทางการ

ปัญหาที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ หลายหน่วยงานมีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของตนเองและเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ให้ประชาชนได้ติดต่อสอบถามเข้ามา เพื่อให้ดูเหมือนว่าหน่วยงานของตนเองทันสมัย แต่ในทางปฏิบัติกลับพบว่าบางหน่วยงานก็ไม่เคยแม้แต่จะเปิดอ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่มีมาถึง หลายหน่วยงานเปิดอ่านแต่ไม่มีการตอบกลับ บางหน่วยงานต้องเสนอผู้บังคับบัญชาหลายชั้นจนในที่สุดก็แทบจะไม่มีการตอบกลับใดๆ หรือใช้เวลานานกว่าที่ผู้ติดต่อจะได้รับคำตอบ สุดท้ายประชาชนก็ต้องหันไปพึ่งการติดต่อทางจดหมายที่เป็นกระดาษแบบเดิมกับหน่วยงานภาครัฐ หรือไม่ก็ใช้โทรศัพท์โทรสารแทน

สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ ได้นำมาสู่ช่องว่างในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับภาคประชาชนและภาคเอกชน เพราะหน่วยงานภาครัฐยังก้าวช้าเกินไปต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสารสนเทศ

การพัฒนาระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารในภาครัฐ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) รายงานต่อคณะรัฐมนตรี (ครม.) ว่า เนื่องด้วยในปัจจุบันข้าราชการและพนักงานของรัฐจำนวนมาก ได้หันไปใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการโดยไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียม (Free e-Mail) ที่จัดทำขึ้นโดยบริษัทเอกชนของต่างประเทศ ซึ่งกำหนดเงื่อนไขการใช้งานและการนำข้อมูลของผู้ใช้ไปทำประโยชน์ในเชิงพาณิชย์ได้ เช่น การทวงสิทธิ์ไว้ในการทำสำเนาเอกสารของผู้ใช้เพื่อความต่อเนื่องของบริการและทวงสิทธิ์ในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ให้บริการ “ทำการอ่าน” จดหมายอิเล็กทรอนิกส์และเอกสารแนบของผู้ใช้ได้

การที่ข้าราชการไทยไปใช้บริการดังกล่าวโดยไม่ได้อ่านเงื่อนไขของการใช้บริการและยังไปประกาศ “ที่อยู่สำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์” (e-Mail address) สำหรับติดต่อเป็นที่อยู่ของบริการของต่างประเทศมีผลทำให้เอกสารของราชการซึ่งข้าราชการและบุคลากรของรัฐจะต้องเก็บรักษาไว้ในที่ทำงานตัวเองถูกทำสำเนาอยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ของเอกชนในต่างประเทศ ซึ่งมีระบบสืบค้นและทำเหมือนข้อมูลเพื่อใช้ในกิจการของบริษัทโดยอาศัยเนื้อหาของผู้ใช้เป็นวัตถุดิบ

เหตุการณ์เช่นนี้อาจเป็นผลเสียต่อราชการไทยในระยะยาว หากในอนาคตบริษัทเอกชนเหล่านั้นนำข้อมูลของไทยมาวิเคราะห์เพื่อวัตถุประสงค์อื่นๆ รวมถึงการนำข้อมูลราชการของการสื่อสารกันไปในด้านที่มีขอบ ซึ่งอาจจะรวมถึงการสอดแนมเอกสารที่ทางราชการใช้ดำเนินงานภายในและยังอยู่ในฐานะปกปิดจนกว่าจะได้รับอนุมัติ ตลอดจนเอกสารที่ต้องปิดเป็นความลับ

ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่คณะรัฐมนตรีจำเป็นต้องรับทราบและพิจารณาเกี่ยวกับความรุนแรงของปัญหา และทางแก้ไขในระยะเร่งด่วนและในระยะยาว

จากปัญหาด้านการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในหน่วยงานภาครัฐที่เกิดขึ้นดังกล่าว ซึ่งดูเหมือนจะเป็นเหตุผลด้านความมั่นคงเป็นสำคัญ คณะรัฐมนตรีคราวประชุมเมื่อวันที่ 18 ธันวาคม 2550 พิจารณาการพัฒนาระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารในภาครัฐ ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเสนอ แล้วมีมติดังนี้³

1. รับทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความเสี่ยงของข้อมูลของภาครัฐที่เกิดจากการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการโดยไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียม (Free e-Mail) ที่จัดทำขึ้นโดยบริษัทเอกชนของต่างประเทศ และความเห็นของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเกี่ยวกับเรื่องนี้

2. เห็นชอบประกาศนโยบายความมั่นคงปลอดภัยของข่าวสารภาครัฐ เพื่อกำหนดให้เรื่องการพัฒนาพัฒนาระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารในภาครัฐนี้เป็นนโยบายที่ส่วนราชการหน่วยงานของรัฐ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องถือปฏิบัติตามต่อไป

ทั้งนี้ การพัฒนาระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารในภาครัฐสำหรับใช้รับ-ส่งข้อมูลในระบบราชการ ประกอบด้วย 3 ประเด็นหลักต่อไปนี้

1) ต้องพัฒนาระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารในภาครัฐให้เป็นระบบที่อยู่ในประเทศไทย และไม่ทดแทนระบบที่ส่วนราชการมีอยู่เดิม แต่จะเพิ่มความเข้มแข็งด้านความมั่นคงของระบบเดิมให้ดียิ่งขึ้น

2) มอบหมายให้หน่วยงานของรัฐที่มีศักยภาพเกี่ยวกับเรื่องนี้ เช่น สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ (สบทร.) รับผิดชอบดำเนินการศึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของเรื่องนี้ต่อไป รวมถึงภาระด้านงบประมาณที่ต้องใช้จ่าย

3) มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณให้รองรับการใช้ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางของภาครัฐต่อไป

3. ให้ข้าราชการและพนักงานของรัฐทั้งหมดยุติการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ฟรีของเอกชนโดยเฉพาะของต่างประเทศภายในหนึ่งปี ทั้งนี้ ข้าราชการระดับผู้อำนวยการกองหรือเทียบเท่าขึ้นไปต้องหันมาใช้ระบบของตนเอง หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารในภาครัฐภายในสามเดือน

4. มอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ เป็นศูนย์กลางร่วมกับสำนักข่าวกรองแห่งชาติ และสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นหน่วยงานกำกับดูแลการพัฒนาพัฒนาระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารในภาครัฐ และให้หน่วยงานภาครัฐที่มีความสามารถในการดำเนินการเป็นผู้รับงบประมาณไปศึกษาออกแบบและดำเนินการต่อไปตามความเหมาะสม

บทวิเคราะห์ความเป็นไปได้และความสำเร็จ

ผู้เขียนเห็นด้วยกับการที่ภาครัฐได้ให้ความสำคัญกับการติดต่อสื่อสารทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และสร้างการยอมรับว่าการติดต่อสื่อสารทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เป็นการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการอีกรูปแบบหนึ่งในระเบียบงานสารบรรณ หากแต่การที่จะสร้างมาตรฐานกลางขึ้นมาบังคับใช้กับบุคลากรและหน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศนั้น คงไม่ใช่เรื่องง่ายที่จะดำเนินการได้สำเร็จตามที่ต้องการ เพราะในความเป็นจริงมีข้อที่ควรพิจารณา คือ

³ รัฐบาลไทย. <http://www.thaigov.go.th> ค้นคืนเมื่อวันที่ 28 ธันวาคม 2550.

1. ต้องยอมรับความจริงอย่างหนึ่งว่าบริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการโดยไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียม (Free e-Mail) ที่จัดทำขึ้นโดยบริษัทเอกชนของต่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง Hotmail.com Yahoo.com และ Gmail.com นั้น เป็นซอฟต์แวร์ที่มีประสิทธิภาพสูงและได้รับการยอมรับทั่วโลก รวมทั้งสามารถเชื่อมโยงกับโปรแกรมประยุกต์อื่น อาทิเช่น MSN Messenger Google Talk เป็นต้น ทำให้ผู้ใช้รู้สึกมั่นใจในการเข้าใช้งาน และรู้สึกได้รับความสะดวก ความคุ้นเคยอย่างต่อเนื่อง การที่จะให้ข้าราชการและพนักงานของรัฐทั้งหมดยุติการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ฟรีของเอกชน โดยเฉพาะของต่างประเทศภายในหนึ่งปี นั้น คงจะเป็นไปไม่ได้ เว้นแต่จะเป็นการห้ามใช้จดหมายเหล่านี้ในการติดต่อราชการเท่านั้น กล่าวคือ เมื่อจะติดต่อเรื่องที่เกี่ยวข้องกับราชการก็ให้ใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน หรือระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางที่กำลังจะจัดทำขึ้น

2. ข้าราชการระดับผู้อำนวยการกองหรือเทียบเท่าขึ้นไปต้องหันมาใช้ระบบของตนเอง หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารในภาครัฐภายในสามเดือน ก็พอจะมีความเป็นไปได้ แต่ในทางปฏิบัติ ข้าราชการระดับผู้อำนวยการกองหรือเทียบเท่าขึ้นไปหลายคน ก็ไม่ได้ใช้ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์นี้ด้วยตนเอง หากแต่ใช้เลขานุการเป็นผู้รับ-ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์แทนเป็นส่วนใหญ่

3. ผู้เขียนค่อนข้างไม่มั่นใจว่าเราจะสามารถพัฒนาระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพเช่นเดียวกับบริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการโดยไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียม (Free e-Mail) ที่จัดทำขึ้นโดยบริษัทเอกชนของต่างประเทศ อย่าง Hotmail.com Yahoo.com และ Gmail.com เพราะจากผลงานในอดีต เราพบว่าระบบไอทีหรือสารสนเทศหลายระบบที่ภาครัฐพัฒนาขึ้นเพื่อเป็นระบบกลาง ก็ไม่ได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

4. ด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล จะมั่นใจได้อย่างไรว่าระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางที่จะพัฒนาขึ้นนี้ จะมีความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลจริง เพราะในทางปฏิบัติ หน่วยงานภาครัฐส่วนใหญ่จะใช้วิธีจัดจ้างหน่วยงานภาคเอกชนในการเขียนซอฟต์แวร์และติดตั้งระบบให้ แนนอนว่าบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเหล่านี้ ย่อมมีสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลทุกอย่างในระบบในฐานะ “Super Administrator” สาเหตุสำคัญก็คือหลายหน่วยงานไม่ได้ให้ความสำคัญกับการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ไม่ให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนรหัสผ่านใหม่ การตั้งรหัสผ่านที่ยากต่อการคาดเดา การลบชื่อผู้ที่ไม่มีสิทธิ์เข้าใช้งานระบบแล้วออกไป รวมทั้งผู้ที่ทำการพัฒนาระบบให้ด้วย เมื่อจบโครงการแล้วจะต้องลบชื่อออกฐานข้อมูลผู้สิทธิ์เข้าใช้งานระบบ แม้ว่าหลายหน่วยงานจะบอกว่าข้อมูลของตนไม่ใช่ข้อมูลที่เป็นความลับ หรือมีความสำคัญมากมาอย่างไรนัก

5. ภาครัฐจะต้องมีการออกระเบียบปฏิบัติ และมาตรฐานในการติดต่อสื่อสารผ่านระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ให้ชัดเจน ไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ เช่นเดียวกับกรณีการติดต่อสื่อสารทางกระดาษ ไม่เช่นนั้นแล้วหลายหน่วยงานก็จะมีมาตรฐานและรูปแบบในการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกันไปเช่นในปัจจุบัน

6. รัฐจะต้องจัดงบประมาณเพื่อจัดหาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ในการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อันเป็นโครงสร้างพื้นฐานในการใช้งานระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ แก่หน่วยงานต่างๆ อย่างเพียงพอ ไม่เช่นนั้น จะเกิดปัญหาการติดต่อสื่อสารที่ไม่ครอบคลุม หรือติดต่อได้บ้างไม่ได้บ้าง

สรุป

นับเป็นความพยายามที่ดีของภาครัฐ ที่จะการพัฒนากระบวนการให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และลดช่องว่าง เพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารแก่ประชาชน แม้ว่าจะใช้เหตุผลด้านความมั่นคงของชาติ มากกล่าวอ้างก็ตามที่ หากจะให้ได้ผลดังที่มุ่งหวัง ภาครัฐควรเริ่มต้นจากวิธีการที่ง่าย ๆ คือ ให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานเท่านั้นในการติดต่อสื่อสารเรื่องราชการ ห้ามใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์แบบ Free e-Mail จากนั้นก็กำหนดให้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์เป็นส่วนหนึ่งของงานสารบรรณ ตามระเบียบงานสารบรรณ และกำหนดมาตรฐานในการติดต่อสื่อสารผ่านระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินการต่อจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับจากประชาชนเช่นเดียวกับกรณีที่ได้รับจดหมายที่เป็นกระดาษ ทั้งนี้ เพื่อป้องกันมิให้เจ้าหน้าที่ของรัฐละเลยต่อการตอบกลับ หรือไม่ดำเนินการต่อจดหมายหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผู้ส่งเข้ามายังหน่วยงาน และสุดท้ายจึงเป็นการพัฒนาระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารในภาครัฐ โดยขอให้เป็นระบบที่มีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานสากล เช่นเดียวกับบริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการโดยไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียม (Free e-Mail) ที่จัดทำขึ้นโดยบริษัทเอกชนของต่างประเทศ อย่าง Hotmail.com Yahoo.com และ Gmail.com