

# E-mail

**E**-mail ที่เราใช้กันอย่างกว้างขวางอยู่ทุกวันนี้ ดูแสนจะเป็นเรื่องธรรมดา ไม่น่าเป็นปัญหาปวดหัวสำหรับใครเพราะเป็นเรื่องของความสะดวกรวดเร็ว ประหยัด และประสิทธิภาพสูงแต่ภายใต้ความแสนเชื่องนี้ e-mail กำลังอาละวาดเป็นปัญหาหนักอกแก่หน่วยงานของรัฐ โดยเฉพาะเอกชนมากยิ่งขึ้นทุกวันนี้

E-mail เพิ่งมีการใช้กันอย่างกว้างขวางในรอบ 10 ปีมานี้เองในประเทศพัฒนาแล้ว และประมาณ 6-7 ปี ในประเทศไทย ถึงแม้จะเริ่มมีการใช้กันอยู่บ้างแล้ว อย่างไรก็ตามสะดวกนักมาประมาณ 10 ปีเศษก่อนหน้านี้

E-mail ซึ่งเป็นลักษณะการใช้ที่สำคัญอย่างหนึ่งของอินเทอร์เน็ตเกิดขึ้นเมื่อมีอินเทอร์เน็ตเกิดขึ้นในโลก โดยพัฒนามาจากโครงการทดลองของกระทรวงกลาโหมสหรัฐอเมริกาในปี 1969 ภายใต้ชื่อ ARPANET จากนั้นก็พัฒนาขึ้นมาเป็นลำดับ จุดเปลี่ยนสำคัญคือในปี 1989-90 สิ่งที่เราเรียกว่า WORLD WIDE WEB (www) ถูกประดิษฐ์ขึ้นโดย TIM BERNERSLEE เพื่อช่วยให้นักวิทยาศาสตร์ที่ THE EUROPEAN CENTER FOR NUCLEAR RESEARCH ในสวิตเซอร์แลนด์สามารถร่วมใช้ข้อมูลกันได้ หลังจากนั้น www ก็กลายเป็นตัวกลางสำคัญยิ่งในการนำข้อความ ภาพ เสียง การเคลื่อนไหว วิดีโอ ไปสู่จุดต่างๆ อย่างเชื่อมถึงกันทั่วโลก

อินเทอร์เน็ตไม่มีองค์กรใดองค์กรหนึ่งเป็นเจ้าของ หรือเป็นผู้สนับสนุนด้านการเงิน ไม่มีทั้งเอกชนและภาครัฐของประเทศใดเป็นเจ้าของ มันไม่มี CEO และไม่ใช่บริการเพื่อการค้า ผู้กำกับดูแลคือ INTERNET SOCIETY (ISOC) ซึ่งประกอบด้วยอาสาสมัครทั้งสิ้น ISOC จะแต่งตั้ง INTERNET ARCHITECTURE BOARD (IAB) ให้เป็นผู้กำหนดมาตรฐาน เครือข่าย ฯลฯ ผู้ดูแลการทำงานของมันตลอดเวลาคืออาสาสมัครกลุ่ม INTERNET ENGINEERING TASK FORCE (IETF)

ปัญหาแรกที่ E-mail เป็นปัญหา

## ตัวอันตราย



วารสาร  
สามโกเศศ

สถาบันวิจัยสังคมและเศรษฐกิจ  
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

หนักอกก็คือ การเป็นหลักฐานทาง

กฎหมาย ในคดีฟ้องร้องในประเทศพัฒนาแล้ว โดยเฉพาะการหาคนผิดจากคดีล้มละลายของ ENRON หรือ WORLD COM หรือ QWEST หรือ TYCO ในปีที่ผ่านมา

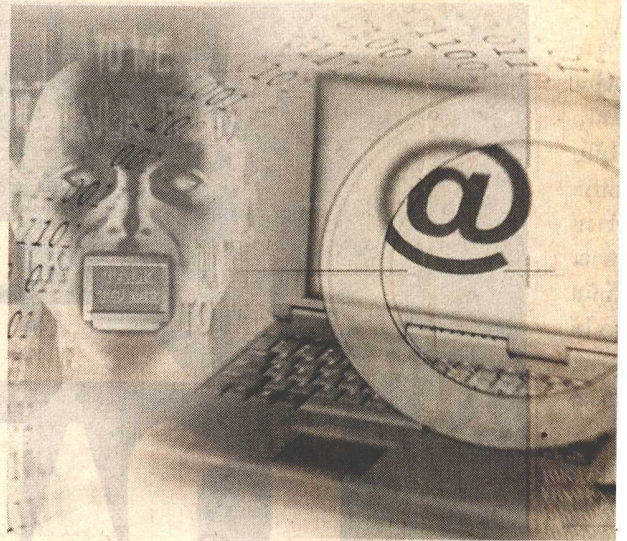
สำหรับอัยการ E-mail คือพยานปากเอกโดยแท้ มันเสมือนกับเป็นหลักฐานเส้นผม

ที่มีรากในคดีอาชญากรรมที่พิสูจน์หา DNA และเส้นผมเหล่านี้ก็มีอยู่มากเสียด้วยเพราะเขียนโดยผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ติดต่อถึงกันภายในและกับภายนอกกันมากมายมหาศาลในแต่ละวัน

E-mail นั้นโดยแท้จริงแล้วก็คล้ายกับโทรศัพท์ที่ใครต่อใครที่มีเครื่องสามารถโทร.ติดต่อถึงกันได้ เพียงแต่ E-mail นั้นตัวอักษรเป็นหลัก อาจมีภาพประกอบหรือแม้แต่เสียงและสามารถส่งถึงคนต่างๆ ในเวลาเดียวกันได้ด้วยจำนวนมากมายอย่างรวดเร็วยิ่งและต้นทุนต่ำเป็นอย่างมาก ข้อความที่เขียนเหล่านี้แหละคือหลักฐานที่

มัดจำเลยได้แน่นอนหากว่าในอดีต

ในประการที่สอง การเขียน E-mail ด้วยจำนวนมากมาย และไม่ยากต่อการถูกลักลอบแอบอ่าน ด้วยกลวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์หากไม่มีการป้องกันที่ดีพอทำให้มีความเสี่ยงสูงต่อการที่เรื่องอ่อนไหวหรืออื้อฉาวจะไม่ปรากฏอยู่บนหน้าหนังสือพิมพ์ หรือบนจอทีวีได้



ประการที่สาม คือเรื่องการทำลาย E-mail ถึงแม้บริษัทในสหรัฐอเมริกาจะมีกฎหมายให้ทำลายทิ้งภายใน 45 วันหรือ 90 วัน หรือจงใจลบทิ้งแต่ก็ไม่มีใครแน่ใจได้ว่า จะลบทิ้งไปได้หมด ไม่เหมือนกับหลักฐานกระดาษที่เมื่อเผาทิ้งไปแล้ว และหากไม่มีสำเนาเก็บบันทึกไว้ก่อนหน้านั้น ก็มั่นใจได้ในเรื่องความปลอดภัย

การลบ E-mail ของแต่ละคนในเครื่องของตนนั้น ไม่ได้หมายความว่า ข้อความนั้นจะหายไปจากเทปบันทึกของบริษัทที่ตั้งใจไว้เพื่อเป็นระบบป้องกัน หรือไม่ได้หมายความว่า E-mail ฉบับนั้นจะถูกลบทิ้ง



ไปจากฮาร์ดไดรฟ์ของบริษัทนายจ้าง การยังมีข้อความนั้นอยู่ก็หมายความว่าถ้าหากศาลมีคำสั่งให้ส่งให้เป็นหลักฐานก็จำเป็นต้องส่งให้

จากการศึกษาพบว่า ลูกจ้างมักจะไม่ระวังรอบคอบกับข้อความที่เขียนใน E-mail กันนัก เพราะเป็นการสื่อสารที่ไม่เห็นหน้าและเกี่ยวพันกับความรู้สึกโดดเดี่ยว มี

การทดลองโดยอาจารย์มหาวิทยาลัยเท็กซัสกับนักศึกษา โดยให้จำนวนครึ่งหนึ่งนั่งในตู้คนเดียวกับคอมพิวเตอร์ที่มีกระจกส่องหน้าตนเองอยู่ และอีกกลุ่มหนึ่งไม่มีกระจกการทดลอง พบว่านักศึกษากลุ่มที่ไม่มีกระจกจะมีทางโน้มน้าที่จะเขียน E-mail ด้วยข้อมูลเปิดเผยและ “กล้า” กว่า

มนุษย์นั้นมีทางโน้มน้าที่จะ “สารภาพ” ผ่านอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าการพูดหรือการเขียน เพราะ การพิมพ์ E-mail ทำให้เกิดความรู้สึก “กล้า” และเปิดเผยมากกว่า ตรงจุดนี้แหละที่ E-mail เป็นตัวอันตราย ทั้งในเรื่องการเป็น

พยานหลักฐาน การเป็นเรื่องอื้อฉาวหากปรากฏต่อสายตาของสาธารณชน และการเปิดเผยข้อมูลขององค์กรแก่คนอื่นมากกว่าที่จำเป็น

ถึงแม้จะลบทั้ง E-mail ที่อันตรายจากต้นตอและที่ฮาร์ดไดรฟ์ของบริษัท แต่ก็อย่าลืมว่าข้อความที่ได้ส่งออกไปแล้วนั้น อาจถูกเก็บไว้โดยคนที่รับข้อความนั้นหรือพิมพ์ออกมาแล้ว หรือถูกเก็บไว้ในไฟล์ที่ไหนอีกก็ได้

ด้วยความปวดหัวในลักษณะต่างๆ ดังกล่าวมาแล้วของภาคเอกชน จึงเกิดอาชีพใหม่ขึ้นมาอีกหลายลักษณะดังต่อไปนี้ อาชีพ

แรกคือการนำ E-mail ที่ถูกลบทิ้งไปแล้วในทุกแห่งของบริษัทกลับคืนมาเพื่อประโยชน์ของบริษัท ซึ่งในทางเทคนิคนั้นในบางส่วนสามารถทำได้โดยจ้างผู้เชี่ยวชาญในราคาที่แพงมาก

อาชีพที่สองคือ การติดตามเฝ้าระวังการส่ง E-mail ภายในบริษัทตนเองและส่งออกนอกบริษัท เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเรื่องอื้อฉาว หรือให้แน่ใจว่า ไม่มีคำที่หยาบคายออกไปหรือป้องกันการไหลออกของข้อมูล มีบริษัทอเมริกันจำนวนมากที่ใช้วิธีเซ็นเซอร์แบบนี้โดยมีความเข้มข้นแตกต่างกันออกไป

อาชีพที่สามคือ อาชีพฝึกฝนอบรมการเขียนข้อความใน E-mail แก่พนักงานของบริษัทใหญ่ๆ โดยอบรมทุกคนที่ใช้ E-mail เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดแก่บริษัทได้หากใช้ข้อความที่ไม่รัดกุม (“ต้องคิดว่าข้อความนี้อาจไม่ปรากฏที่ไหนก็ได้”)

E-mail ถูกวิจารณ์มากกว่า เป็นตัวการทำให้เส้นแบ่งระหว่างงานและการพักผ่อนเบลอจนมีผลต่อการดำรงชีวิต (สำนักงานทางอินเทอร์เน็ตได้สั่งให้ ขณะที่เลี้ยงวันเกิดลูกสาว) อีกทั้งยังทำให้ภาษาเขียนถูกทำลายเพราะผู้คนจะคุ้นเคยกับการเขียนสไลด์ E-mail ที่มักจะไม่เป็นทางการนักจนติดไปใช้ในที่อื่นด้วย

หากเปรียบเทียบการใช้ E-mail กับการใช้โทรศัพท์ที่เป็นเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตเช่นเดียวกันก็เห็นว่าผู้คนใช้เวลานับสิบๆ ปี กว่าจะยอมรับและคุ้นเคยกับการใช้โทรศัพท์ รู้จักการใช้อย่างสร้างสรรค์ แต่สำหรับอินเทอร์เน็ตนั้นเพิ่งใช้กันอย่างกว้างขวางไม่ถึง 10 ปี ดี ดังนั้นการไม่ลงตัวจึงเป็นเรื่องธรรมดา กอปรทั้ง E-mail มีลักษณะทางธรรมชาติที่สามารถก่อให้เกิดข้อเสียหายได้มากกว่า

ถึง E-mail จะอันตรายอย่างไร ก็ไม่มีทางหยุดยั้งได้ เพราะมันมีประโยชน์มหาศาล ประเด็นใหญ่ ปัจจุบันก็คือ จะทำอย่างไรที่พอจะไม่ให้มันเป็นอันตรายต่อองค์กร และเป็นสิ่งสร้างสรรค์มากกว่าทำลาย