

## แนวทางการปฏิบัติในการให้บริการระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้นำระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยมาให้บริการ ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๗ เป็นบริการเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารของหน่วยงานในสังกัด สป.มท. กลุ่มจังหวัด และจังหวัดกับประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก โดยกำหนด Domain Name เป็นของกระทรวงมหาดไทย ภายใต้ชื่อ @moi.go.th โดยใช้โปรแกรมที่เป็น Freeware ซึ่งบริษัทผู้รับจ้างในขณะนั้นได้พัฒนาระบบให้โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ต่อมาได้มีมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๕๐ ให้ข้าราชการและพนักงานของรัฐทั้งหมดใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นระบบที่ตั้งอยู่ในประเทศไทยและดำเนินงานให้บริการโดยหน่วยงานภาครัฐประกอบกับระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยได้ใช้งานร่วมกับระบบที่ใช้แสดงตัวตนในการเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตตาม พ.ร.บ.ว่าด้วยการกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ (Authentication) ของกระทรวงมหาดไทย

### ๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการ (ผู้ดูแลระบบ) ผู้ใช้บริการ (หน่วยงานในสังกัด สป.กลุ่มจังหวัดและจังหวัด)

๑.๒ เพื่อให้มีระบบรับ-ส่ง E-mail ที่ใช้สำหรับสื่อสารภายในและภายนอกองค์กรตามมติ ครม. เมื่อวันที่ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๕๐ ให้ข้าราชการและพนักงานของรัฐทั้งหมดใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นระบบที่ตั้งอยู่ในประเทศไทย และดำเนินงานให้บริการโดยหน่วยงานภาครัฐ

๑.๓ เพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานราชการส่งข้อมูลของทางราชการผ่านทางระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อความมั่นคงและปลอดภัยของข้อมูล

### ๒. แนวทางการปฏิบัติในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยจึงกำหนดแนวทางการปฏิบัติในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ดังนี้

๒.๑ ผู้ใช้ต้องลงทะเบียนเพื่อขอใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จากผู้ดูแลระบบที่เว็บไซต์ <http://mail.moi.go.th>

๒.๒ ผู้ใช้มีหน้าที่และความรับผิดชอบพึงระวังไม่ให้ผู้อื่นเข้าถึงรหัสผ่านเพื่อใช้บัญชีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของตนเองโดยมิชอบ ผู้ใช้ต้องรักษารหัสผ่านเป็นความลับเฉพาะ และไม่อนุญาตให้ผู้อื่นเข้าใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในนามของตนเองในทุกกรณี ดังนั้น สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยจะไม่รับผิดชอบต่อผลเสียหายต่าง ๆ อันจะเกิดขึ้นจากการยินยอมให้ผู้อื่นใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) นั้น ยกเว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่าผลเสียหายนั้น ผู้ใช้เป็นผู้รับผิดชอบต่อผลกระทบและผลทางกฎหมายจากการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์และการอนุญาตให้ผู้อื่นใช้บัญชีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในนามของตนเอง

๒.๓ การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ในลักษณะต่อไปนี้เป็นสิ่งต้องห้าม

(๑) การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพื่อก่อให้เกิดความเสียหายแก่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย และบุคคลอื่นหรือละเมิดสิทธิหรือสร้างความรำคาญต่อผู้อื่น เช่น การแจ้งส่งข้อมูลที่มีไวรัสให้กับผู้อื่น การส่งจดหมายลูกโซ่ การส่ง Spam Mail เป็นต้น

/ (๒) การใช้จดหมาย...

(๒) การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้ประโยชน์ในเชิงธุรกิจเป็นการส่วนตัว หรือเพื่อการพาณิชย์

(๓) การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการกระทำที่ขัดต่อความสงบเรียบร้อย หรือศีลธรรมอันดีของประชาชน เช่น การส่งภาพ วีดิโอ ที่มีลักษณะหยาบคายหรือลามกอนาจารให้กับผู้อื่น เป็นต้น

(๔) การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับ หรือข้อมูลที่ไม่ได้รับอนุญาต ซึ่งได้มาจากองค์กรหรือผู้ที่มีสิทธิให้ข้อมูลดังกล่าว

(๕) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เผยแพร่โปรแกรมหรืองาน หรือเผยแพร่รหัสสำหรับใช้เข้าถึงโปรแกรมหรืองาน ในลักษณะละเมิดลิขสิทธิ์

(๖) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์โฆษณาสินค้า ผลิตภัณฑ์ หรือส่งข้อความลักษณะของสแปมเมล (Spam Mail) ไปยังผู้รับที่ไม่เคยแจ้งความประสงค์จะรับข่าวสาร

(๗) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งส่งผลกระทบต่อระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือเครือข่ายลวดทอนประสิทธิภาพลง

(๘) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กระจายไวรัสหรือรหัสโปรแกรมที่เป็นอันตรายต่อระบบความมั่นคงปลอดภัย

(๙) ผู้ใช้งานไม่ควรเปิด-ส่งต่อจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่ทราบแหล่งที่มา หรือไม่น่าเชื่อถือ เช่น E-Mail โฆษณา ขายสินค้า E-Mail ให้สินเชื่อ E-Mail เสนอให้รางวัล E-Mail หากู้ เป็นต้น

(๑๐) ผู้ใช้งานต้องตรวจสอบไวรัสกับไฟล์ที่แนบมาพร้อม E-Mail ทุกครั้ง ถึงแม้ว่าจะมาจากผู้ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่รู้จักก็ตาม

### ๓. โควตาบัญชีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

บัญชีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้งานแต่ละรายจะมีโควตาคำหนดการใช้งาน ดังนี้

๓.๑ ขนาดข้อมูลรวมที่เก็บในเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) 1 GB

๓.๒ ขนาดของไฟล์แนบต่อการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หนึ่งฉบับ ไม่เกิน 20 MB

๓.๓ จำนวนบัญชีผู้รับต่อการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หนึ่งฉบับ ไม่เกิน ๒๐ ราย (Address)

การกำหนดโควตาเป็นดุลยพินิจของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สป. โดยสามารถเพิ่มหรือลดค่าแต่ละบัญชีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ตามความเหมาะสม เพื่อให้การใช้งานและการบริหารจัดการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

### ๔. การระงับบัญชีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

บัญชีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เป็นสิทธิพิเศษเฉพาะ (Privilege) ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยเื้อออำนาจให้ผู้ซึ่งผู้ที่ไม่สามารถโอนสิทธิ์ให้แก่ผู้อื่นได้ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยคงไว้ซึ่งอำนาจในการจำกัด ระงับ หรือเพิกถอนสิทธิ์การใช้โดยไม่ต้องแจ้งให้ผู้ซึ่งทราบล่วงหน้า หากได้รับแจ้งหรือตรวจพบการกระทำใดที่ขัดกับนโยบาย หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาความมั่นคงปลอดภัยหรือเสถียรภาพของระบบ หรือการกระทำที่ขัดต่อนโยบายหรือกฎหมายรัฐ การระงับใช้บัญชีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีแนวปฏิบัติดังนี้

๔.๑ เมื่อผู้ซึ่งพ้นสภาพการอยู่ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สป. สามารถระงับบัญชีผู้ซึ่ง ซึ่งส่งผลให้การเข้าใช้บัญชีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ผ่านบัญชีนั้นถูกระงับไปด้วย

/๔.๒ ผู้ใช้...

๔.๒ ผู้ใช้สามารถร้องขอการขยายสิทธิ์การใช้บัญชีผู้ใช้ เพื่อคงสิทธิ์การใช้บัญชีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เดิมไว้ เมื่อต้องพ้นสภาพการอยู่ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยยื่นคำร้องผ่านผู้บริหารต้นสังกัด พร้อมแนบเหตุผลความจำเป็นส่งถึงศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การอนุญาตและระยะเวลาการขยายสิทธิ์ให้เป็นอำนาจของผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

๔.๓ บัญชีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้ สามารถถูกระงับการใช้งานโดยทันทีโดยผู้ดูแลระบบ หากตรวจพบว่ามีการใช้งานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพระบบเครือข่ายด้อยลง หรือขัดต่อนโยบายไม่ว่าจะเป็นการใช้โดยผู้ใช้หรือการลักลอบเข้าใช้โดยผู้อื่น ทั้งนี้ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีสิทธิ์ระงับการใช้บัญชีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์นั้น ๆ โดยไม่ต้องแจ้งให้ผู้ใช้ทราบล่วงหน้า

## ๕. นโยบายความมั่นคงปลอดภัยของอีเมล (E-Mail Policy)

๕.๑ ในการลงทะเบียนบัญชีผู้ใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ต้องทำการกรอกข้อมูลคำขอใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ผ่านเว็บไซต์ <http://mail.moi.go.th>

๕.๒ ไม่ควรบันทึกหรือเก็บรหัสผ่าน (Password) ไว้ในระบบคอมพิวเตอร์

๕.๓ ควรเปลี่ยนรหัสผ่าน (Password) ทุก ๓ - ๖ เดือน

๕.๔ ไม่ควรใช้ที่อยู่จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail Address) ของผู้อื่นเพื่ออ่านหรือรับหรือส่งข้อความ ยกเว้นแต่จะได้รับการยินยอมจากเจ้าของผู้ใช้บริการ และให้ถือว่าเจ้าของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) เป็นผู้รับผิดชอบต่อการใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ของตน

๕.๕ หลังจากการใช้งานระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) เสร็จสิ้น ควรลงบันทึกออก (Logout) ทุกครั้ง

๕.๖ การส่งข้อมูลที่เป็นความลับ ไม่ควรระบุความสำคัญของข้อมูลลงในหัวจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)

## ๖. การสำรองและกู้คืนระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

ระบบจัดการฐานข้อมูล (Database Management System ; DBMS) คือ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เป็นตัวเชื่อมระหว่างการจัดเก็บข้อมูลบนสื่อเก็บข้อมูลเชิงตรรกะในสายตาของผู้ใช้งาน ระบบจัดการฐานข้อมูลมีหน้าที่บริหารแหล่งข้อมูลที่ถูกเก็บรวบรวมไว้ที่ศูนย์กลางเพื่อตอบสนองผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล ลดพื้นที่ในการจัดเก็บและลดความขัดแย้งของข้อมูล ดังที่กล่าวมาแล้ว DBMS ที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีความสามารถในเรื่องต่าง ๆ เช่น การดึงข้อมูลที่ต้องการ การเรียกคืนเพิ่มข้อมูล การออกรายงานต่าง ๆ ปรับปรุงให้ข้อมูลอยู่ในรูปแบบที่ต้องการได้ ลบออกเพิ่มเข้าข้อมูลได้ เข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว ใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน ซึ่งแต่ละโปรแกรมอาจมีความแตกต่างกัน แต่ DBMS โดยทั่วไปต้องมีองค์ประกอบหลักดังนี้

- ภาษาคำนิยามข้อมูล (Data Definition Language : DDL) กล่าวถึงส่วนประกอบของฐานข้อมูลว่าประกอบด้วยอะไรบ้างในฐานข้อมูล ซึ่งเป็นภาษาทางการที่นักเขียนโปรแกรมใช้ในการสร้างเนื้อหาข้อมูลและโครงสร้างข้อมูลก่อนที่ข้อมูลดังกล่าวจะถูกแปลงเป็นฟอร์มที่ต้องการของโปรแกรมประยุกต์ในส่วนของ DDL จะประกอบด้วยคำสั่งที่ใช้ในการกำหนดโครงสร้างข้อมูลว่ามีคอลัมน์อะไร แต่ละคอลัมน์เก็บข้อมูลประเภทใด รวมถึงการเพิ่มคอลัมน์การกำหนดดัชนี เป็นต้น

- ภาษาการจัดการข้อมูล (Data Manipulation Language : DML) เป็นภาษาเฉพาะที่ใช้ในการจัดการฐานข้อมูล ที่นิยมใช้กันอยู่ในปัจจุบันได้แก่ ภาษา SQL (Structure Query Language) แต่ถ้าหากเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่มักสร้างด้วยภาษา COBAL หรือ Fortran

- พจนานุกรมข้อมูล (Data Dictionary) เป็นเครื่องมือสำหรับการเก็บและบำรุงรักษาข้อมูลในฐานข้อมูล โดยพจนานุกรมข้อมูลจะต้องมีการกำหนดชื่อของสิ่งต่าง ๆ (Entity) และระบุไว้ในโปรแกรมฐานข้อมูล เช่น ชื่อฟิลด์ ชื่อโปรแกรมที่ใช้ รายละเอียดข้อมูลผู้มีสิทธิใช้และผู้รับผิดชอบ

#### ๖.๑ ขั้นตอนการ Backup and Restore

คุณสมบัติการสำรองข้อมูลมีวิธีการแตกต่างกันไปตามความต้องการในการใช้งานขึ้นอยู่กับขั้นตอน การทดสอบ และการตรวจสอบความปลอดภัยของข้อมูล

#### ๖.๒ การสำรองข้อมูล

ระบบทำการจำลองการใช้งานแบบเซิร์ฟเวอร์เสมือน (Cloud Solution) จะเริ่มทำการ Backup โดยระบบจะทำกระบวนการ Snap Shotted โดยไม่รบกวนการใช้งานระบบ ตามระยะเวลาที่กำหนด เป็น รายวัน, รายสัปดาห์, รายเดือน โดยจะทำการเป็นไฟล์ข้อมูล ที่รวมข้อมูลทั้งหมดเอาไว้ ทั้งในส่วนฐานข้อมูล, รูปภาพ, ไฟล์เว็บไซต์ ( HTML, CSS, Java Script ) โดยจัดการสำรองข้อมูล โดย "Direct Admin" ในรูปแบบ Full Backup ประจำสัปดาห์

เมื่อปัญหาการสำรองข้อมูล เกิดขึ้น

- เมื่อมีปัญหาการใช้งานของระบบทางผู้ดูแลระบบ จะได้รับแจ้ง โดย SMS หรือ อีเมล หากมีปัญหาการสำรองข้อมูลเกิดขึ้น

- หากการสำรองข้อมูลล้มเหลวเนื่องจากปัญหาทางด้านฮาร์ดแวร์ จะใช้เวลา ๒๔ ชั่วโมง ในการเปลี่ยนฮาร์ดแวร์ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานที่และการเตรียมตัว (Stand by)

- หากการสำรองข้อมูลล้มเหลวเนื่องจากปัญหาด้านเครือข่ายจะมีการสำรองข้อมูลด้วยตนเอง โดยผู้ดูแลระบบเครือข่าย

#### ๖.๓ ขั้นตอนการกู้คืน (Recovery)

- จุด กู้คืน (กู้คืน จากภาพรวม)

สาเหตุ : เมื่อเซิร์ฟเวอร์เสมือน มีความเสียหายของข้อมูลที่ไม่สามารถซ่อมแซมแบบปกติได้ จะสามารถกู้คืน (Recovery) เซิร์ฟเวอร์เสมือน เฉพาะจาก VDR ภาพรวม

ขั้นตอน การกู้คืน ด้วยตนเอง โดย

ก จุดที่ต้องการเรียกคืน Recovery

ข การกู้คืน (Recovery)

- หากต้องการข้อมูลที่ต้องการกู้คืน มีความเสียหายบางส่วนที่เกิดขึ้นกับไฟล์หรือฐานข้อมูล : จะกู้คืนไฟล์ที่เสียหายจาก "Direct Admin" ไฟล์สำรอง

ขั้นตอนการกู้คืนด้วยตนเอง โดยเลือกจุดกู้คืนซึ่งต้องการที่จะเรียกคืน (แก้ไข) เบราวเซอร์ระบุไฟล์เป้าหมาย (ข) การเลือกสถานที่ปลายทางจะเรียกคืนการคืนค่า