

ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ (MailGoThai)

พิรุวรรณ กิติคุณ

วิทยากรชำนาญการ

กลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ

ข้อมูลราชการเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารราชการแผ่นดิน ข้อมูลราชการบางอย่างถือเป็นข้อมูลความลับทางราชการ หากเกิดการรั่วไหลขึ้นย่อมส่งผลกระทบต่อการบริหารราชการแผ่นดินของประเทศ ซึ่งช่องทางหนึ่งที่ทำให้เกิดการรั่วไหลของข้อมูลราชการ คือ การที่หน่วยงานภาครัฐใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรืออีเมล (E-mail) ของเอกชน โดยเฉพาะของต่างประเทศที่ให้บริการโดยไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียม (Free E-mail) ในการติดต่อสื่อสารส่งข้อมูลราชการที่มีความสำคัญและเป็นความลับภายในและระหว่างหน่วยงาน ซึ่งการที่จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ฟรีเหล่านี้มีคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (server) ตั้งอยู่ที่ต่างประเทศอาจทำให้เกิดการรั่วไหลของเอกสารราชการออกนอกประเทศได้ และการมีนโยบายการบริการเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัว (Privacy Policy) ของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ฟรีที่มีข้อตกลงให้ผู้ให้บริการยินยอมให้ผู้ให้บริการดำเนินการกับข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลที่ใช้บริการติดต่อกับบุคคลอื่น เช่น การเปิดอ่านและประมวลผลข้อความในจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการสำรองข้อมูลและการดำเนินการอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับบริการ จะทำให้ผู้ใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ฟรีสามารถสอดแนมเอกสารราชการที่ต้องปิดเป็นความลับ และอาจนำข้อมูลการติดต่อสื่อสารกันไปใช้ในทางมิชอบ รวมทั้งการนำข้อมูลราชการของประเทศไทยมาวิเคราะห์เพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ ซึ่งจะทำให้เกิดผลเสียต่อภาครัฐไทยในระยะยาว ฉะนั้น การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลราชการจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะหากไม่มีการป้องกันความปลอดภัยของข้อมูลราชการแล้ว อาจเกิดความเสียหายต่อการถูกโจรกรรมข้อมูลลับทางราชการไปใช้ในทางทุจริตและก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประเทศได้

ด้วยเหตุดังกล่าวในวันที่ 18 ธันวาคม 2550 คณะรัฐมนตรีจึงได้มีมติให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐยุติการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ฟรีของเอกชนโดยเฉพาะของต่างประเทศภายใน 1 ปี ทั้งนี้ให้ข้าราชการระดับผู้อำนวยการกองหรือเทียบเท่าขึ้นไปต้องใช้ระบบของตนเองหรือของภาครัฐภายใน 3 เดือน และให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) เป็นหน่วยงานกลางร่วมกับสำนักข่าวกรองแห่งชาติ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ (หรือสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ในปัจจุบัน) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการพัฒนาระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐต่อไป ซึ่งสำนักงาน ก.พ.ร. ได้มอบหมายให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (หรือกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน) เป็นหน่วยงานหลักในการพัฒนาระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐสำหรับใช้ในการติดต่อสื่อสารงานราชการภายในหน่วยงานเดียวกันหรือระหว่างหน่วยงาน

ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ (MailGoThai) จึงเริ่มต้นเปิดใช้งานอย่างเป็นทางการในวันที่ 17 ธันวาคม 2551 ซึ่งโครงการนี้ไม่บังคับให้ทุกหน่วยงานภาครัฐต้อง

เข้ามาใช้งาน หากหน่วยงานใดยังคงใช้ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานตนเองก็สามารถใช้ได้ต่อไป แต่ถ้าหน่วยงานใดต้องการใช้ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐก็สามารถแจ้งความต้องการมาที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อขอใช้งานได้ โดยข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐยังสามารถใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ฟรีในการติดต่อส่วนตัวได้ แต่เอกสารและข้อมูลราชการให้ส่งผ่านระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐเท่านั้น หากข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐคนใดฝ่าฝืน ผู้บังคับบัญชาสามารถเรียกสอบได้แม้จะไม่มีบทลงโทษจากการฝ่าฝืนมติคณะรัฐมนตรีก็ตาม

อย่างไรก็ตาม ในขณะนั้นระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐยังประสบผลสำเร็จไม่มากนัก เพราะจากผลติดตามการใช้งานพบว่า มีการใช้งานประมาณร้อยละ 20 ของจำนวนผู้ที่สามารถใช้งานได้ ซึ่งสาเหตุที่มีการเข้าใช้งานระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐน้อย อาจเป็นเพราะหน่วยงานส่วนใหญ่มีระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เดิมใช้งานอยู่แล้ว ทำให้ไม่สนใจใช้ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ หรือบางหน่วยงานก็ใช้ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐเป็นระบบสำรองเท่านั้น อีกทั้งอาจเกิดจากปัญหาเรื่องความเร็วของระบบที่ใช้ในการจัดส่งข้อมูล ซึ่งช้ากว่าการใช้ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่หน่วยงานพัฒนาขึ้นเองและระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ฟรีจากต่างประเทศ จึงไม่เป็นที่นิยมใช้งานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ ประกอบกับบทลงโทษยังคงไม่มีความชัดเจนโดยขึ้นอยู่กับดุลพินิจของหัวหน้าหน่วยงาน (อีเมลกลางภาครัฐกร่อยหน่วยราชการใช้แค่ 20%, 2552)

เมื่อการใช้ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐยังไม่ครอบคลุม ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐทั้งหมด ภาครัฐจึงต้องมีการพัฒนาระบบดังกล่าวเพื่อให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐทั้งหมดใช้บริการระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ โดยใน พ.ศ. 2554 ภาครัฐได้มีการพัฒนาระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐเวอร์ชันใหม่ โดยพัฒนาเชื่อมโยงกับระบบ Government ID (GovID) เพื่อให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐสามารถเข้าถึงบริการต่าง ๆ ของภาครัฐได้ด้วยบัญชีเดียว และพบว่าในเดือนกุมภาพันธ์ 2559 มีจำนวนข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐลงทะเบียนใช้งานระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐแล้วประมาณ 348,582 บัญชีรายชื่อจาก 596 หน่วยงาน (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2559, น. 1-6) ซึ่งหน่วยงานที่ใช้บริการ เช่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (opm.go.th) สำนักงาน ก.พ.ร (opdc.go.th) สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง (ect.go.th) กรมปศุสัตว์ (dld.go.th) กรมประชาสัมพันธ์ (prd.mail.go.th) กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ (dmsc.mail.go.th) กรมส่งเสริมสหกรณ์ (cpd.go.th) สถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ (องค์การมหาชน) (dti.or.th) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (thaiairways.mail.go.th) (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์, ม.ป.ป.)



ภาพ MailGoThai

ที่มา: สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), 2554

ต่อมาในวันที่ 29 มีนาคม 2559 คณะรัฐมนตรีมีมติรับทราบและเห็นชอบตามที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเสนอว่า ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐเป็นระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อใช้ในการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐที่มีความมั่นคงปลอดภัยและเชื่อถือได้ โดยมีการเชื่อมโยงให้เข้ากับระบบ Government ID (GovID) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐสามารถเข้าถึงบริการต่าง ๆ ของภาครัฐได้ด้วยบัญชีเดียว และให้หน่วยงานภาครัฐนำระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐไปใช้เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารภายในและระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ มีความมั่นคง ปลอดภัยของข้อมูล และลดความเสี่ยงในการถูกลักลอบนำข้อมูลทางราชการไปใช้ในทางทุจริตและเกิดความเสียหาย และให้นำระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐไปใช้งาน พร้อมทั้งติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน และเห็นควรพัฒนาและบริหารจัดการระบบดังกล่าวให้มีความปลอดภัยเชื่อถือได้ โดยใช้แนวทางการรักษาความปลอดภัยบุคคล สถานที่ และข้อมูลข่าวสารตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2552 และให้มีการกำหนดช่องทางสำรองหรือระบบสำรองในกรณีที่ระบบหลักเกิดปัญหาขัดข้องไม่สามารถให้บริการได้เพื่อให้สามารถให้บริการระบบดังกล่าวได้อย่างต่อเนื่อง และให้มีการกำหนดมาตรการและแนวทางการรักษาความปลอดภัยการสื่อสาร หรือการส่งข้อมูลราชการที่มีชั้นความลับผ่านทางระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ นอกจากนี้ควรดำเนินการประเมินและตรวจสอบช่องโหว่ของระบบและปรับปรุงระบบให้มีความปลอดภัยและเชื่อถือได้ไปพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย

ทั้งนี้ ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐมีคุณสมบัติและการบริการ และความมั่นคงปลอดภัย ดังนี้

1) คุณสมบัติและการบริการ มีการให้ขนาดพื้นที่เก็บข้อมูล 10 GB พร้อมแนบไฟล์ได้สูงสุด 25 MB ผู้ใช้สามารถแชร์ข้อมูลร่วมกันผ่านฟังก์ชันต่าง ๆ เช่น Calendar, Address book, Tasks และ Personal File Store รองรับการใช้งานผ่าน E-mail Clients เช่น MS Outlook หรือ Thunderbird รองรับการใช้งานบนโทรศัพท์มือถือและแท็บเล็ตที่มีระบบปฏิบัติการ iOS, Android และ Windows สามารถปรับแต่งหน้าจอการใช้งาน เช่น ปรับแต่งธีม เปลี่ยนภาษา และขนาดตัวอักษรได้ มีระบบบริหารจัดการข้อมูลผู้ใช้สำหรับผู้ดูแลระบบของหน่วยงาน

2) ความมั่นคงปลอดภัย มีการจัดเก็บล็อก (Log) ผู้รับ ผู้ส่ง เวลา และ IP Address โดยมีอายุการเก็บล็อกอย่างน้อย 90 วัน มีอุปกรณ์ Firewall ที่มีประสิทธิภาพในการป้องกันการโจมตีทางเครือข่าย มีระบบป้องกันไวรัสและสแปม รองรับการรับและส่งอีเมล ด้วยการเข้ารหัสข้อมูลแบบ SSL Protocol รับประกันเสถียรภาพของระบบ โดยมีระยะเวลา Downtime สะสมต่อเดือนไม่เกิน 3.6 ชั่วโมง (SLA : 99.5%) มีการสำรองข้อมูลแบบ Onsite และ Offsite ทำให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ หน่วยงานภาครัฐที่สนใจระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐสามารถติดต่อ EGA Contact Center เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม ขอรับบริการ หรือขอทดลองใช้งานเป็นเวลา 30 วัน โดยไม่มีค่าใช้จ่าย โดยพร้อมให้คำปรึกษาการใช้งานตลอด 24 ชั่วโมง รวมถึงมีการอบรมการใช้งานให้แก่ผู้รับบริการอีกด้วย (สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), 2558)

บทสรุปและข้อเสนอแนะของผู้ศึกษา

การที่ภาครัฐพัฒนาระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐขึ้น นอกจากจะมีวัตถุประสงค์ให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐใช้บริการระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ตั้งอยู่ในประเทศไทย และดำเนินงานโดยภาครัฐไทย เพื่อรักษาความปลอดภัยของข้อมูลราชการแล้วนั้น ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐยังมีความสำคัญกับโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพราะเป็น 1 ใน 3 ของโครงสร้างพื้นฐานด้านเครือข่ายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (Common Government Network Infrastructure) ที่ประกอบด้วย การพัฒนาเครือข่ายสื่อสารข้อมูลเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ (Government Information Network : GIN) และการพัฒนาระบบคลาวด์ภาครัฐ (Government Cloud : G-Cloud) ซึ่งจะต้องมีการพัฒนาขึ้นเพื่อรองรับนโยบายขับเคลื่อนประเทศไทยให้ก้าวสู่เศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Digital Thailand) ของรัฐบาลต่อไป และระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐยังมีความสอดคล้องกับการปฏิรูปประเทศตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ด้านการบริหารราชการแผ่นดินที่ให้การนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินเพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดิน เพราะการที่รัฐบาลมีนโยบายให้หน่วยงานภาครัฐนาระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐมาใช้เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารภายในและระหว่างหน่วยงาน ทำให้ข้อมูลราชการมีความมั่นคงปลอดภัย ลดความเสี่ยงในการถูกลักลอบนำข้อมูลราชการไปใช้ในทางทุจริตซึ่งจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ภาครัฐ จึงทำให้การบริหารราชการแผ่นดินเกิดความน่าเชื่อถือเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งลด

ความซ้ำซ้อนในการลงทุนและลดภาระในการบริหารจัดการระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละหน่วยงานภาครัฐ ส่งผลให้เกิดการประหยัดงบประมาณในการบริหารราชการแผ่นดิน และยังช่วยให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐสามารถเข้าถึงบริการที่หลากหลายของภาครัฐได้ด้วยบัญชีเดียว

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐมีความสมบูรณ์มากขึ้น อาจจัดให้มีการส่งแบบสอบถามไปยังหน่วยงานที่ใช้งานเพื่อสำรวจความบกพร่องของระบบ และสำรวจปริมาณการใช้งาน หากพบว่าระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐมีข้อบกพร่องก็ต้องรีบแก้ไข เช่น มีลูกเล่นน้อยไปก็ต้องเพิ่มให้มากขึ้นหรือมีปัญหาในเรื่องความเร็วในการใช้งานก็ต้องค้นหาว่าเกิดจากสาเหตุอะไร นอกจากนี้ ต้องมีการเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์หรือมีมาตรการต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐใช้ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐที่พัฒนาขึ้นอย่างเต็มรูปแบบทดแทนการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ฟรีต่อไปในอนาคต

บรรณานุกรม

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (11 มีนาคม 2559). รายงานความคืบหน้าในการพัฒนา

บริการใหม่ภายใต้ศูนย์กลางบริการภาครัฐสำหรับประชาชน (GovChannel) และระบบ

ติดต่อสื่อสารสำหรับหน่วยงานภาครัฐ. สืบค้น 4 พฤษภาคม 2560 จาก

http://203.157.108.3/pathum/file_upload/downloads/cat_form/g-chat/Gchat3.pdf

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์. (ม.ป.ป.). **สมัครเมลล์กลางภาครัฐ.** สืบค้น

2 พฤษภาคม 2560 จาก <http://www.dmsc.moph.go.th/itc/mailservice.php>

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). (2554). **MailGoThai.** สืบค้น 4 พฤษภาคม 2560 จาก

<https://login.mail.go.th/Li/>

_____. (2 ตุลาคม 2558). **ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ**

MailGoThai. สืบค้น 4 พฤษภาคม 2560 จาก <https://www.ega.or.th/th/profile/883/>

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (18 ธันวาคม 2550). **มติคณะรัฐมนตรี วันที่ 18 ธันวาคม 2550.**

สืบค้น 2 พฤษภาคม 2560 จาก http://www.cabinet.soc.go.th/soc/Program2-3.jsp?top_serl=214823&key_word=&owner_dep=&meet_date_dd=18&meet_date_mm=12&meet_date_yyyy=2550&doc_id1=&doc_id2=&meet_date_dd2=&meet_date_mm2=&meet_date_yyyy2=

http://www.cabinet.soc.go.th/soc/Program2-3.jsp?top_serl=214823&key_word=&owner_dep=&meet_date_dd=18&meet_date_mm=12&meet_date_yyyy=2550&doc_id1=&doc_id2=&meet_date_dd2=&meet_date_mm2=&meet_date_yyyy2=

_____. (29 มีนาคม 2559). **มติคณะรัฐมนตรี วันที่ 29 มีนาคม 2559.** สืบค้น 2 พฤษภาคม 2560 จาก

http://www.cabinet.soc.go.th/soc/Program2-3.jsp?top_serl=99318724&key_word=&owner_dep=&meet_date_dd=29&meet_date_mm=03&meet_date_yyyy=2559&doc_id1=&doc_id2=&meet_date_dd2=&meet_date_mm2=&meet_date_yyyy2=

อีเมลล์กลางภาครัฐกร่อยหน่วยราชการใช้แค่ 20%. (7 กรกฎาคม 2552). **ผู้จัดการออนไลน์.**

สืบค้น 2 พฤษภาคม 2560 จาก [http://www.manager.co.th/cyberbiz/ViewNews.aspx?](http://www.manager.co.th/cyberbiz/ViewNews.aspx?NewsID=9520000076614)

[NewsID=9520000076614](http://www.manager.co.th/cyberbiz/ViewNews.aspx?NewsID=9520000076614)