



ระบบคิวอิเล็กทรอนิกส์สำหรับรถขาเข้าของ นักท่องเที่ยว: กรณีศึกษาด้านศุลกากรสะเดา จังหวัดสงขลา



3 พฤศจิกายน 2568 - 20 กุมภาพันธ์ 2569

ที่มาและความสำคัญ

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัลทำให้ภาครัฐต้องพัฒนารูปแบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองประชาชนมากขึ้น ภายใต้แนวคิดนวัตกรรมภาครัฐที่เน้นการปรับกระบวนการทำงานเชิงระบบ ด้านศุลกากรสะเดาเผชิญปัญหาความแออัดและภาระงานเพิ่มขึ้นจากปริมาณนักท่องเที่ยวที่สูงขึ้น จึงได้นำระบบคิวอิเล็กทรอนิกส์มาใช้เพื่อลดเวลารอคอย เพิ่มความเป็นธรรม และความโปร่งใสในการให้บริการ การศึกษานี้จึงมีความสำคัญในการวิเคราะห์บทบาท ศักยภาพ และข้อจำกัดของระบบในฐานนวัตกรรมภาครัฐในบริบทด้านชายแดน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระบบคิวอิเล็กทรอนิกส์สำหรับรถขาเข้าของนักท่องเที่ยวด้านศุลกากรสะเดา ในฐานนวัตกรรมภาครัฐ
2. เพื่อวิเคราะห์ผลของระบบต่อประสิทธิภาพ ความเป็นธรรม และคุณภาพการให้บริการสาธารณะ
3. เพื่อเสนอข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการพัฒนานวัตกรรมภาครัฐในบริบทของด้านชายแดน

สรุปผลการศึกษา

ระบบคิวอิเล็กทรอนิกส์ของด้านศุลกากรสะเดาเป็นนวัตกรรมภาครัฐเชิงกระบวนการที่ช่วยปรับรูปแบบการให้บริการจากระบบเดิมไปสู่การจัดการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเป็นระบบ ส่งผลให้สามารถลดความแออัดบริเวณหน้าด่าน ลดระยะเวลาการรอคอยของนักท่องเที่ยว และทำให้การจัดลำดับการให้บริการมีความชัดเจน เป็นธรรม และตรวจสอบได้มากยิ่งขึ้น อันนำไปสู่การเสริมสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อหน่วยงานรัฐ อย่างไรก็ตาม ความสำเร็จและความยั่งยืนของระบบไม่ได้ขึ้นอยู่กับเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว แต่ต้องอาศัยความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐาน ความเสถียรของระบบ ทักษะและความสามารถในการปรับตัวของบุคลากร ตลอดจนการยอมรับและความเข้าใจของผู้ใช้บริการ หากสามารถพัฒนาองค์ประกอบเหล่านี้ควบคู่กันได้ ก็จะทำให้หน่วยงานสามารถสร้างคุณค่าต่อสาธารณะได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืนในระยะยาว

องค์ความรู้ที่ได้รับ

การศึกษานี้ทำให้เห็นว่า “นวัตกรรมภาครัฐ” ไม่ได้หมายถึงเพียงการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้แทนระบบเดิมเท่านั้น แต่เป็นกระบวนการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน การจัดการบริการ และบทบาทของบุคลากรในหน่วยงานรัฐอย่างเป็นระบบ ระบบคิวอิเล็กทรอนิกส์จึงไม่ได้เป็นเพียงเครื่องมือทางเทคโนโลยี แต่เป็นกลไกสำคัญที่ช่วยกำหนดมาตรฐานขั้นตอนการให้บริการ ลดความคลุมเครือในการจัดลำดับคิว และยกระดับความเป็นระเบียบ ความโปร่งใส และความเป็นธรรมในการเข้าถึงบริการของประชาชน

นอกจากนี้ ผลการศึกษายังสะท้อนให้เห็นว่า ความสำเร็จของนวัตกรรมภาครัฐไม่ได้ขึ้นอยู่กับศักยภาพของเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว แต่ต้องอาศัยปัจจัยสนับสนุนหลายด้านควบคู่กัน ได้แก่ ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี ความรู้และทักษะดิจิทัลของบุคลากร ความสามารถในการปรับตัวขององค์กร ตลอดจนการยอมรับและความเข้าใจของผู้ใช้บริการ ปัจจัยเหล่านี้มีความเชื่อมโยงกันและส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพของการดำเนินงาน ดังนั้น การพัฒนานวัตกรรมภาครัฐให้เกิดคุณค่าต่อสาธารณะอย่างยั่งยืน จำเป็นต้องดำเนินควบคู่กันทั้งมิติทางเทคนิค มิติทางองค์การ และมิติทางสังคม เพื่อให้การเปลี่ยนแปลงไม่เพียงเป็นการปรับเครื่องมือ แต่เป็นการยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะในระยะยาว

