

11

ชื่อผลงาน จากข้อมูลสู่กลยุทธ์: Enrollment Success Model
นวัตกรรมการบริหารการรับนักศึกษาบนฐานข้อมูล
From Data to Strategy: Enrollment Success Model
A Data-Driven Innovation for Student Recruitment Management

ประเภทผลงาน

สายสนับสนุน โปรระบุ

(/) การพัฒนางาน/กระบวนการ/R2R

ประเภทการนำไปใช้ประโยชน์

() นวัตกรรม

(/) R2R

() การพัฒนางาน/การลดขั้นตอน

ชื่อเจ้าของผลงาน

- | | | |
|-------------------------|------------------------|-------------------------|
| 1) นางสาวสมิตา ทัดเทียม | ตำแหน่ง นักวิทยาศาสตร์ | หน่วยงาน คณะวิทยาศาสตร์ |
| 2) นายศราวุธ ทัพชัย | ตำแหน่ง นักวิทยาศาสตร์ | หน่วยงาน คณะวิทยาศาสตร์ |
| 3) ผศ. ดร.สุภาพร พรไตร | ตำแหน่ง หัวหน้าภาควิชา | หน่วยงาน คณะวิทยาศาสตร์ |

1. บทคัดย่อ

การรับนักศึกษาเป็นกระบวนการสำคัญต่อความเข้มแข็งและความยั่งยืนของหลักสูตร จากการดำเนินงานของภาควิชาวิทยาศาสตร์ชีวภาพและสุขภาพ พบว่า หลักสูตรทั้ง 4 หลักสูตร ซึ่งดำเนินงานภายใต้บริบทเดียวกันมีผลลัพธ์ด้านการรับนักศึกษาแตกต่างกัน จึงนำปัญหาจากงานประจำมาศึกษาเพื่อค้นหาปัจจัยแห่งความสำเร็จและพัฒนาแนวทางการบริหารการรับนักศึกษาบนฐานข้อมูล การศึกษาประกอบด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลการรับนักศึกษาปีการศึกษา 2565–2568 ด้วย Enrollment Funnel Analysis และการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยืนยันสิทธิ์เข้าศึกษาของนักศึกษาหลักสูตรอาชีวอนามัยและความปลอดภัย จำนวน 238 คน ผลการศึกษาพบว่า หลักสูตรอาชีวอนามัยและความปลอดภัยมี Yield Rate สูงที่สุด (55.6%) แม้ไม่ได้มีจำนวนผู้สมัครสูงสุด และ Professional Identity เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยืนยันสิทธิ์สูงสุด รองลงมาคือ Program Awareness และ Career Clarity ผลการศึกษาถูกสังเคราะห์เป็น Enrollment Success Model 6 ขั้น ได้แก่ ATTRACT – ENGAGE – UNDERSTAND – BELIEVE – COMMIT – ADVOCATE และต่อยอดเป็น Enrollment Strategy Framework เพื่อใช้วางแผนการสร้างการรับรู้ สื่อสารเส้นทางอาชีพ สร้างอัตลักษณ์วิชาชีพ และสนับสนุนการตัดสินใจของผู้สมัคร ผลงานนี้จึงเป็นการพัฒนางานประจำด้วยกระบวนการ R2R ที่เปลี่ยนข้อมูลการรับนักศึกษาจากข้อมูลเพื่อรายงานผลสู่สารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ และสามารถประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการรับนักศึกษาของหลักสูตรอื่นตามบริบทได้

2. บทนำ

"จำนวนผู้สมัครมาก ไม่ได้หมายความว่าได้นักศึกษามาก" เป็นข้อสังเกตสำคัญที่เกิดขึ้นจากการบริหารการรับนักศึกษาของภาควิชาวิทยาศาสตร์ชีวภาพและสุขภาพ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ซึ่งเปิดสอนระดับปริญญาตรี 4 หลักสูตร ได้แก่ ชีววิทยา จุลชีววิทยา วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม และอาชีวอนามัยและความปลอดภัย แม้ทุก

หลักสูตรจะดำเนินงานภายใต้นโยบาย ทรัพยากร และระบบบริหารเดียวกัน แต่ข้อมูลการรับนักศึกษาปีการศึกษา 2565-2568 กลับแสดงผลลัพธ์ที่ต่างกัน โดยเฉพาะความสามารถในการเปลี่ยน “ผู้ผ่านการคัดเลือก” ให้เป็น “ผู้ยืนยันสิทธิ์”

เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลผ่าน Enrollment Funnel พบว่า หลักสูตรอาชีวอนามัยและความปลอดภัยมี Yield Rate สูงกว่าหลักสูตรอื่นอย่างต่อเนื่อง และในปีการศึกษา 2568 มี Yield Rate ร้อยละ 55.6 สูงกว่าชีววิทยา (25.6%) จุลชีววิทยา (37.6%) และวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม (32.1%) ทั้งที่ไม่ได้มีจำนวนผู้สมัครสูงสุด ข้อมูลจากงานประจำจึงนำไปสู่คำถามสำคัญว่า “อะไรทำให้ผู้ผ่านการคัดเลือกตัดสินใจเลือกเรียนจริง และทำไมหลักสูตรอาชีวอนามัยและความปลอดภัยจึงเปลี่ยนผู้ผ่านการคัดเลือกเป็นผู้ยืนยันสิทธิ์ได้ดีกว่าหลักสูตรอื่น”

คำถามดังกล่าวเป็นจุดเริ่มต้นของการนำข้อมูลจากงานประจำมาวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ เพื่อค้นหา Success Factors ที่อยู่เบื้องหลังการตัดสินใจของผู้เรียน และเปลี่ยนข้อค้นพบให้เป็น Enrollment Success Model และ Enrollment Strategy Framework สำหรับใช้พัฒนาการบริหารการรับนักศึกษานำข้อมูล จากเดิมที่ข้อมูลการรับนักศึกษาถูกใช้เพื่อรายงานผล ไปสู่การใช้ข้อมูลเพื่อ เข้าใจผู้เรียน ตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ และปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง

3. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อวิเคราะห์กระบวนการรับนักศึกษาผ่าน Enrollment Funnel และเปรียบเทียบผลลัพธ์การรับนักศึกษาของหลักสูตรระดับปริญญาตรีในภาควิชาวิทยาศาสตร์ชีวภาพและสุขภาพ
- 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจยืนยันสิทธิ์เข้าศึกษา และค้นหาปัจจัยแห่งความสำเร็จของหลักสูตรอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- 3) เพื่อพัฒนา Enrollment Success Model และ Enrollment Strategy Framework สำหรับใช้เป็นแนวทางในการบริหารและพัฒนาการรับนักศึกษานำข้อมูลอย่างเป็นระบบ

4. วิธีการดำเนินงานและกระบวนการพัฒนา

การพัฒนางานใช้แนวคิด Routine to Research (R2R) โดยนำปัญหาที่พบจากงานประจำ (Routine Problem) ด้านการรับนักศึกษามาวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ ผ่านกระบวนการ 5 ขั้นตอน ได้แก่ FIND–LISTEN–LEARN–CREATE–APPLY เพื่อนำองค์ความรู้ที่ได้กลับไปพัฒนางานประจำ (Better Routine)

ขั้นที่ 1 FIND (ค้นหาปัญหาจากข้อมูลจริง)

รวบรวมข้อมูลการรับนักศึกษาของ 4 หลักสูตร ระหว่างปีการศึกษา 2565-2568 ได้แก่ จำนวนผู้สมัคร ผู้ผ่านการคัดเลือก และผู้ยืนยันสิทธิ์ วิเคราะห์ด้วย Enrollment Funnel และเปรียบเทียบ Application Trend, Acceptance Rate, Yield Rate และ Enrollment Conversion Rate เพื่อค้นหาจุดที่ทำให้ผลลัพธ์ของแต่ละหลักสูตรแตกต่างกัน ผลเบื้องต้นนำไปสู่การตั้งคำถามว่า เหตุใดหลักสูตรอาชีวอนามัยและความปลอดภัยจึงสามารถเปลี่ยนผู้ผ่านการคัดเลือกเป็นผู้ยืนยันสิทธิ์ได้ดีกว่าหลักสูตรอื่น

ขั้นที่ 2 LISTEN (ฟังเสียงผู้เรียนเพื่อค้นหา Success Factors)

ศึกษานักศึกษาหลักสูตรอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ชั้นปีที่ 1-4 จำนวน 238 คน ด้วยแบบสอบถามครอบคลุมประเด็น Program Awareness, Career Clarity, Employment Confidence, Professional Identity และ Enrollment Commitment ร่วมกับคำถามปลายเปิดเพื่อรับฟัง Voice of Customer วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา สหสัมพันธ์ และการถดถอยพหุคูณ เพื่อค้นหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยืนยันสิทธิ์เข้าศึกษา

ขั้นที่ 3 LEARN (เปลี่ยนข้อมูลเป็นองค์ความรู้)

บูรณาการผลจาก Enrollment Funnel ผลการวิเคราะห์ปัจจัย และ Voice of Customer เพื่ออธิบายกลไกการตัดสินใจของผู้เรียน ผลการสังเคราะห์นำไปสู่ข้อค้นพบว่า Professional Identity เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการตัดสินใจยืนยันสิทธิ์ และเป็นจุดเปลี่ยนสำคัญจากการ “รู้จักหลักสูตร” ไปสู่การ “เชื่อมั่นและเลือกเรียน”

ขั้นที่ 4 CREATE (สร้างนวัตกรรมการบริหาร)

นำองค์ความรู้ที่ได้มาพัฒนาเป็น Enrollment Success Model 6 ขั้น ได้แก่ ATTRACT >> ENGAGE >> UNDERSTAND >> BELIEVE >> COMMIT >> ADVOCATE และต่อยอดเป็น Enrollment Strategy Framework โดยเชื่อมแต่ละขั้นกับกลยุทธ์ที่สามารถนำไปใช้ได้จริง เช่น การประชาสัมพันธ์เชิงรุก การสื่อสารเส้นทางอาชีพ การสร้าง Professional Identity ผ่านศิษย์เก่าและผู้ประกอบวิชาชีพ การสนับสนุนการตัดสินใจ และการพัฒนานักศึกษาเป็น Brand Ambassador

ขั้นที่ 5 APPLY (นำองค์ความรู้กลับสู่การพัฒนา)

นำ Enrollment Success Model และ Enrollment Strategy Framework มาใช้เป็นกรอบในการออกแบบการบริหารการรับนักศึกษา โดยมุ่งเปลี่ยนการดำเนินงานจาก “การประชาสัมพันธ์เพื่อเพิ่มผู้สมัคร” ไปสู่ “การบริหาร Enrollment Journey เพื่อเพิ่มความมั่นใจและการตัดสินใจเลือกเรียน” พร้อมใช้ข้อมูลจาก Enrollment Funnel เป็นสารสนเทศสำหรับติดตามผลและปรับกลยุทธ์อย่างต่อเนื่อง

5. ผลการดำเนินงาน

การนำข้อมูลจากงานประจำวิเคราะห์อย่างเป็นระบบทำให้เกิดข้อค้นพบสำคัญ 3 ประการ ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาวัฏจักรการบริหารการรับนักศึกษา ดังนี้

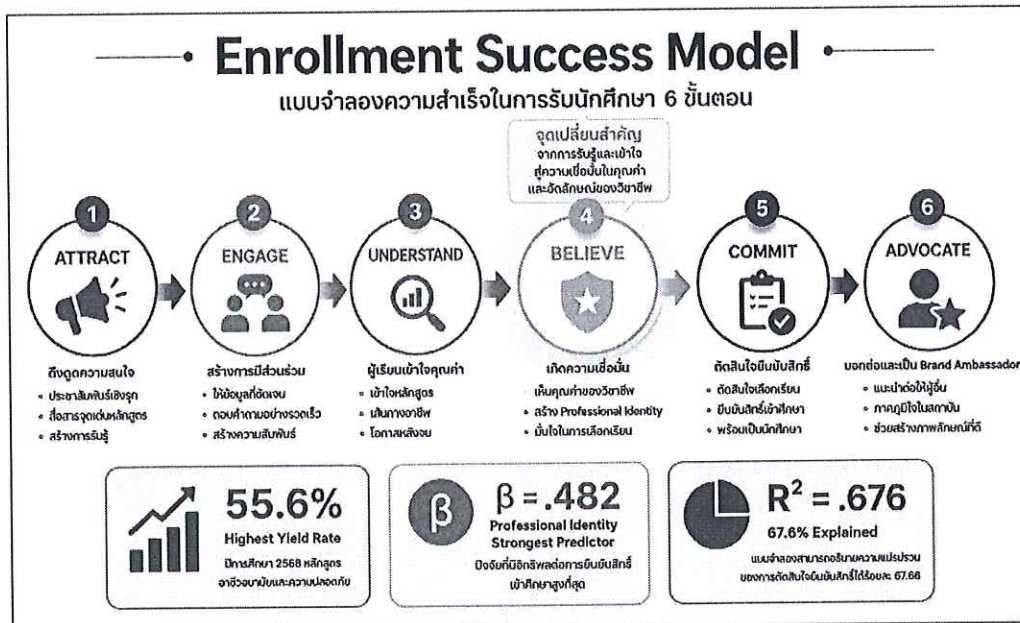
1) จุดเปลี่ยนของความสำเร็จอยู่ที่ “การยืนยันสิทธิ์” ไม่ใช่เพียงจำนวนผู้สมัคร การวิเคราะห์ Enrollment Funnel ปีการศึกษา 2565–2568 พบว่า แม้หลักสูตรอาชีวอนามัยและความปลอดภัยไม่ได้มีจำนวนผู้สมัครสูงที่สุด แต่สามารถรักษาจำนวนผู้ยืนยันสิทธิ์ได้อย่างต่อเนื่อง โดยในปีการศึกษา 2568 มี Yield Rate ร้อยละ 55.6 สูงกว่าชีววิทยา (25.6%) จุลชีววิทยา (37.6%) และวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม (32.1%) แสดงให้เห็นว่า Enrollment Commitment เป็นจุดสำคัญที่สร้างความแตกต่างระหว่างหลักสูตร

2) “Professional Identity” คือ Success Factor สำคัญที่สุด จากนักศึกษา 238 คน พบว่า Professional Identity มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (4.55) และเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยืนยันสิทธิ์สูงสุด ($\beta = .482, p < .001$) รองลงมาคือ Program Awareness ($\beta = .270$) และ Career Clarity ($\beta = .186$) โดยแบบจำลองสามารถอธิบายความแปรปรวนของการตัดสินใจได้ร้อยละ 67.6 ข้อค้นพบสำคัญคือ ผู้เรียนไม่ได้ตัดสินใจจากโอกาสการมีงานทำเพียงอย่างเดียว แต่ต้อง “เห็นคุณค่าของวิชาชีพ และมองเห็นตนเองในวิชาชีพนั้น”

3) จาก Success Factors สู่ Enrollment Success Model เมื่อนำผล Enrollment Funnel ผลการวิเคราะห์ปัจจัย และ Voice of Customer มาสังเคราะห์ร่วมกัน จึงพัฒนาเป็น Enrollment Success Model 6 ขั้น ได้แก่ ATTRACT >> ENGAGE >> UNDERSTAND >> BELIEVE >> COMMIT >> ADVOCATE โดย BELIEVE เป็นจุดเปลี่ยนสำคัญ เนื่องจากเชื่อมโยงการรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับหลักสูตรไปสู่ความเชื่อมั่นในคุณค่าและอัตลักษณ์ของวิชาชีพ ก่อนนำไปสู่การตัดสินใจยืนยันสิทธิ์ (รูปที่ 1)

6. สรุป

การพัฒนางานด้วยกระบวนการ R2R แสดงให้เห็นว่า ความสำเร็จของการรับนักศึกษาไม่ได้ขึ้นอยู่กับจำนวนผู้สมัครเพียงอย่างเดียว แต่ขึ้นอยู่กับความสามารถของหลักสูตรในการสร้างความเข้าใจและความเชื่อมั่นจนเกิดการยืนยันสิทธิ์ โดย Professional Identity เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุด ข้อค้นพบดังกล่าวนำไปสู่การพัฒนา Enrollment Success Model 6 ขั้น และต่อยอดองค์ความรู้สู่กลยุทธ์การบริหารการรับนักศึกษابนฐานข้อมูลอย่างเป็นระบบ



รูปที่ 1 แบบจำลองความสำเร็จในการรับนักศึกษา (Enrollment Success Model)

7. ความสามารถในการนำผลงานไปใช้ประโยชน์หรือต่อยอด เพื่อให้บุคคลหรือหน่วยงานอื่นไปใช้ประโยชน์ได้ในวงกว้าง (impact)

ผลการวิจัยถูกต่อยอดเป็น Enrollment Strategy Framework เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการบริหารการรับนักศึกษาตลอด Student Journey ประกอบด้วย 6 กลยุทธ์ที่เชื่อมโยงกับ Enrollment Success Model ได้แก่ ATTRACT: สร้างการรับรู้เชิงรุก >> ENGAGE: สร้างปฏิสัมพันธ์และประสบการณ์กับหลักสูตร >> UNDERSTAND: สื่อสารหลักสูตรและเส้นทางอาชีพให้ชัดเจน >> BELIEVE: สร้าง Professional Identity ผ่านศิษย์เก่าและผู้ประกอบวิชาชีพ >> COMMIT: สนับสนุนข้อมูลและการตัดสินใจยืนยันสมัคร >> ADVOCATE: พัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าเป็น Brand Ambassador พร้อมใช้ข้อมูล Enrollment Funnel ติดตามและปรับกลยุทธ์อย่างต่อเนื่อง

Framework นี้สามารถปรับใช้กับหลักสูตรอื่นโดยเลือกกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับจุดสูญเสียใน Enrollment Funnel ของแต่ละหลักสูตร และต่อยอดสู่ระดับภาควิชา คณะ หรือสถาบันอุดมศึกษาที่มีบริบทใกล้เคียงกัน ทำให้เกิดวงจร Data >> Insight >> Strategy >> Improvement และเปลี่ยนข้อมูลจากงานประจำให้เป็นเครื่องมือสนับสนุนการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์

ความเห็นจากหน่วยงาน

(/) เห็นชอบให้ส่งผลงานเข้าร่วมโครงการ

() ไม่เห็นชอบ

ลงนาม.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภาพร พรไตร)

หัวหน้าภาควิชาวิทยาศาสตร์ชีวภาพและสุขภาพ