IS KKU Mind Care: ระบบให้การปรึกษาทางจิตวิทยาสำหรับนักศึกษาผ่านเว็บแอปพลิเคชัน

จิราธร บึงลี* **และ วรรณนิสา ศรีทองคง**

คณะสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย 43000

***อีเมลผู้ประพันธ์บรรณกิจ: jhirbu@kku.ac.th**

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบเว็บแอปพลิเคชันการปรึกษาทางจิตวิทยา IS KKU Mine Care สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัย และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้งานของระบบ IS KKU Mind Care กลุ่มตัวอย่างคัดเลือกโดยวิธีการแบบเจาะจงแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มตัวอย่างที่นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ เครื่องมือในการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน ได้แก่ Figma, Laravel Framework, Composer, Line official account และ Sublime แบบประเมินความยืดหยุ่นทางจิตใจ 20 คำถาม พัฒนาจากแบบวัดความเข้มแข็งทางใจของกรมสุขภาพจิตมีค่าแอลฟ่าครอนบาคเท่ากับ 0.865 และแบบประเมินความพึงพอใจในระบบ IS KKU Mind Care

ผลการศึกษา พบว่าระบบเว็บแอปพลิเคชัน IS KKU Mind Care สามารถรองรับการใช้งานได้ทั้งรูปแบบเว็บไซต์และสมาร์ทโฟน มีระบบการนัดหมายการขอรับปรึกษาทางจิตวิทยาที่สะดวกมากขึ้น มีระบบการบันทึกและเรียกดูข้อมูลการเข้ารับการปรึกษาทางจิตวิทยา ช่วยลดการใช้กระดาษ มีคุณภาพของเครื่องมือที่เหมาะสม ประมวลผลได้รวดเร็ว สามารถนำมาใช้ในกลุ่มนักศึกษาได้ และเป็นอีกช่องทางที่สามารถขอรับการช่วยเหลือด้านจิตใจได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานของระบบโดยรวมอยู่ในระดับมาก (M = 2.40, S.D. = 0.66) ทั้งนี้การพัฒนาระบบในอนาคตควรมีการศึกษาประสิทธิภาพการให้การปรึกษาออนไลน์และออนไซต์ที่ใช้งานผ่านระบบ IS KKU Mind Care เพิ่มแบบประเมินทางจิตวิทยาที่ใช้ทดสอบบุคลิกภาพให้มีความหลากหลายยิ่งขึ้น รวมถึงการเพิ่ม AI Chatbot ในการตอบคำถามเบื้องต้น และระบบการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานโดยใช้สัญลักษณ์ที่เข้าใจง่ายในการบอกระดับความพึงพอใจ เช่น สัญลักษณ์รูปดาว หรือ รูปใบหน้าแสดงระดับความพึงพอใจแทนลิงค์การประเมินแบบทั่วไป

คำสำคัญ: การปรึกษาทางจิตวิทยารูปแบบออนไลน์; การช่วยเหลือด้านจิตใจออนไลน์; ระบบคัดกรองจิตใจ; เว็บแอปพลิเคชั่นทางจิตวิทยา; เว็บแอปพลิเคชั่นดูแลใจ

IS KKU Mind Care: A Counseling Psychology System for Students Through a Web Application

Jirathorn Buenglee* **and Wanisa Srithongkhong**

Faculty of Interdisciplinary Studies, Khon Kaen University, Mueang, Nong Khai 43000 Thailand

***Corresponding author's e-mail: jhirbu@kku.ac.th**

Abstract

This study aims to develop the IS KKU Mine Care web application system for psychological counseling for university students and to examine user satisfaction with the IS KKU Mind Care system. The sample group consisted of 100 undergraduate students from the Faculty of Interdisciplinary Studies at Khon Kaen University, selected through purposive sampling. The tools used included web application development tools such as Figma, Laravel Framework, Composer, Line official account, and Sublime. The 20-question psychological resilience assessment was developed from the Mental Health Department's psychological strength assessment, with Cronbach's alpha value of 0.865, and the satisfaction assessment of the IS KKU Mind Care system.

The study found that the IS KKU Mind Care web application system can support usage in both website and smartphone formats. It has a more convenient appointment system for psychological consultations, a recording and retrieval system for psychological consultation data that helps reduce paper usage, appropriate tool quality, and fast processing. It can be used among students and provides another channel for quick and convenient mental health assistance. The overall user satisfaction evaluation of the system is at a high level (M = 2.40, S.D. = 0.66). In the future, the development of the system should include a study on the effectiveness of online and onsite consultations using the IS KKU Mind Care system. Add a variety of psychological assessments to test personality, including the introduction of an AI Chatbot to answer initial questions and a user satisfaction evaluation system using easily understandable symbols to indicate satisfaction levels, such as star symbols or facial expressions to represent satisfaction instead of general survey links.

Keywords: E-counseling; Online psychological support; Mental screening; Psychology web application; Mental health web application

บทนำ

สถานการณ์ด้านสุขภาพจิตใจของวัยรุ่นไทยในปัจจุบัน กลุ่มตัวอย่างวัยรุ่นในสถานศึกษา อายุระหว่าง 11-19 ปี จำนวน 5,345 คน ทั่วประเทศ ประมาณ 2 ใน 3 มีแนวโน้มปัญหาทางอารมณ์ไปจนถึงมีภาวะซึมเศร้า ซึ่งควรได้รับการดูแลช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน จากผลสำรวจประเด็นสุขภาพจิตของนักศึกษา 9,050 คน ภายใต้โครงการสำรวจพฤติกรรมสุขภาพของนิสิต นักศึกษาในมหาวิทยาลัยปี 2565 พบนักศึกษามีความเครียดบ่อยครั้งถึงตลอดเวลา 40% มีความรู้สึกเศร้า 30% เคยทำร้ายตัวเอง 12% เคยคิดฆ่าตัวตาย 4% และถูกวินิจฉัยว่ามีอาการจิตเวช 4.3% ระหว่างปี 2560-2564 มีนักศึกษาฆ่าตัวตาย 14 คน พบมากที่สุดในปี 2564 ถึง 7 ราย คิดเป็น 50% ของจำนวนนักศึกษาฆ่าตัวตายทั้งหมดและคาดว่ายังมีตัวเลขที่ไม่ถูกเปิดเผย (สำนักข่าวออนไลน์ Hfocus, 2567) การสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติปี 2563 พบว่าวัยรุ่นและเยาวชนอายุ 15-24 ปี มีระดับสุขภาพจิตต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับกลุ่มวัยผู้ใหญ่และวัยสูงอายุ นอกจากนี้ข้อมูลจากระบบบริการของสถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์ กรมสุขภาพจิต ปี 2564 พบกลุ่มวัยรุ่นอายุ 11-19 ปี โทร 1323 เพื่อขอรับคำปรึกษาด้วยปัญหา 3 อันดับแรก คือ ความเครียดและวิตกกังวล ร้อยละ 51.36 ปัญหาความรัก ร้อยละ 21.39 และปัญหาซึมเศร้า ร้อยละ 9.82 (กองส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต, 2566) ปัญหาข้างต้นเป็นอุปสรรคต่อความสามารถในการปรับตัวยืดหยุ่นต่อสถานการณ์ต่างๆ ทั้งการมีสุขภาพที่ดี การมีอารมณ์มั่นคง การเห็นคุณค่าในตนเอง เป้าหมายในชีวิต ความกระตือรือร้น ทักษะในการแก้ปัญหา ตลอดจนความสามารถในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น (นิธิพัฒน์ เมฆขจร, 2564)

การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคมในยุคปัจจุบัน นักศึกษาจำเป็นต้องมีทักษะการปรับตัวยืดหยุ่นในทุกมิติการใช้ชีวิตทั้งด้านการเรียน ครอบครัว อารมณ์ สังคม รวมถึงเรียนรู้การปรับตัวในสถานการณ์ที่ไม่คุ้นเคย การจัดการศึกษาเพื่อพัฒนานักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่สมบูรณ์พร้อมประกอบด้วยหลายปัจจัย การให้การปรึกษาทางจิตวิทยาเป็นองค์ประกอบประการหนึ่งที่จะช่วยบรรเทาความทุกข์ทางจิตใจด้วยกระบวนการพูดคุย ให้ข้อมูลที่จำเป็นต่อการตัดสินใจ และสนับสนุนวิธีการหรือแนวทางในการแก้ปัญหาของนักศึกษาให้มีความชัดเจนขึ้นโดยทฤษฎีทางจิตวิทยา ซึ่งจะต้องใช้ความเชี่ยวชาญทางด้านจิตวิทยาให้การปรึกษา ไม่ว่าจะเป็นนักจิตวิทยา หรือ จิตแพทย์ ทั้งนี้การขยายตัวของเทคโนโลยีการสื่อสารและช่องทางการเข้าถึงมีมากขึ้นเรื่อย ๆ มนุษย์มีการปรับตัวนำแพลตฟอร์มต่างๆ มาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวันมากขึ้นซึ่งเป็นประโยชน์และโอกาสในการให้บริการด้านสุขภาพจิต หรือการปรึกษาทางจิตวิทยาได้มากขึ้น ช่วยลดข้อจำกัดการเข้าถึงบริการทางจิตวิทยา ประหยัดงบประมาณ หรือเงื่อนไขต่าง ๆ ที่เป็นสิ่งขวางกั้นต่อการรับบริการด้านจิตใจที่มีคุณภาพสูง (American Psychological Association, 2013, p.793 อ้างใน ภาสกร คุ้มศิริ และภานรินทร์ โพ้งจั่นนารากุล, 2563, น. 32) แพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพจิตนำมาใช้ ได้แก่ การแชท อีเมล การประชุมทางวิดีโอ และการสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อให้การบำบัดแก่ผู้รับบริการที่อยู่ห่างไกล (Ravindran et al., 2020 as cited in Chowdhury & Kumar, 2025) การปรึกษาทางจิตวิทยารูปแบบออนไลน์ถูกกำหนดว่าเป็นการช่วยเหลือทางด้านจิตวิทยาโดยผู้เชี่ยวชาญในวิชาชีพจิตวิทยาการให้การปรึกษา ซึ่งผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษาใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ในการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์เชิงบำบัด (Richards & Vigano, 2013; Zeren et al., 2020 as cited in Tuna & Avci, 2023) มีนักการศึกษาบัญญัติศัพท์ของการปรึกษาเชิงจิตวิทยารูปแบบออนไลน์ หรือการบำบัดผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไว้แตกต่างกันออกไป เช่น Online Counseling, Cyber-Counseling, E-Counseling, Web-Counseling, Cybertherapy, E-Therapy, Teletherapy, Telecounseling, Telehealth, Computer-Mediated Psychotherapy, Computer Mediated Communication (กรรณิกา พันธ์ศรี และคณะ, 2565, น. 9) ซึ่งปัจจุบันได้มีแพลตฟอร์มที่นำมาใช้ทั้งในและต่างประเทศเพื่อสนับสนุนการให้การปรึกษาออนไลน์ ยกตัวอย่างเช่น 1to1Help.net, Roshni Counseling Center, Mind Voyage, iCall, Varta Health, YourDOST และ Mpower ที่ให้คำปรึกษาสำหรับความเครียด ความวิตกกังวล และภาวะซึมเศร้า (Chowdhury & Kumar, 2025) ส่วนในประเทศไทยแอปพลิเคชั่นที่ได้รับการยอมรับและมี ได้แก่ แอปพลิเคชัน OOCA เป็นแพลตฟอร์มให้ผู้รับบริการสามารถพบจิตแพทย์ หรือ นักจิตวิทยาการปรึกษา เพื่อปรึกษาปัญหาสุขภาพจิตผ่านวิดีโอคอลโดยสามารถเลือกเวลาได้ตามความสะดวกของผู้รับบริการ ผ่านคอมพิวเตอร์ หรือโทรศัพท์มือถือที่ใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ตได้ (OOCA, 2020)

การให้การปรึกษาทางจิตวิทยาผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ต่าง ๆ ผู้ให้การปรึกษาหรือการบำบัดทางจิตวิทยาจำเป็นต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญทางวิชาชีพ โดยจิตแพทย์ นักบำบัดทางจิตวิทยา หรือ นักจิตวิทยาให้การปรึกษาที่มีการรับรอง มีการนำทฤษฎีการบำบัดหรือการปรึกษาทางจิตวิทยามาช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางจิตใจ ในประเทศตุรกีมีการศึกษานำทฤษฎีบำบัดความคิดและพฤติกรรม (cognitive-behavioral group counselling) มาใช้ในการปรึกษาออนไลน์แบบกลุ่ม ในผู้รอดชีวิตจากแผ่นดินไหวที่มีภาวะซึมเศร้า ความวิตกกังวล และความเครียด ภายหลังการเข้าร่วมโปรแกรมผู้รับการปรึกษาที่เข้ารับการปรึกษากลุ่มแบบออนไลน์มีระดับความวิตกกังวล ภาวะซึมเศร้า และความเครียดลดลง อีกทั้งมีความยืดหยุ่นทางจิตใจเพิ่มขึ้นซึ่งไม่แตกต่างจากการรับการปรึกษาแบบพบหน้า (Face-to-Face) ซึ่งทฤษฎีการบำบัดความคิดและพฤติกรรม (Cognitive-Behavioral: CBT) เป็นทฤษฎีที่ได้รับการพิสูจน์ผ่านงานวิจัยที่หลากหลายว่ามีประสิทธิ โดยมีเป้าหมายเพื่อลดความทุกข์ทางใจ และพฤติกรรมแสดงออกที่สัมพันธ์กัน มีการประเมินรูปแบบความคิดใหม่และสอนกลยุทธ์ใหม่เพื่อช่วยในการแก้ปัญหา มุ่งเปลี่ยนความคิดที่ไม่เหมาะสม ปรับเปลี่ยนความผิดปกติทางปัญญา และเปลี่ยนแปลงรูปแบบพฤติกรรมที่ทำให้เกิดความทุกข์ (Ime, 2024, p. 460) งานวิจัยในประเทศไทย Yurayat and Seechaliao (2021, p. 149) ศึกษาการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ในวิถีอนาคต พบว่าทฤษฎีการปรึกษา ทางจิตวิทยาที่สามารถนำมาใช้ในการให้การปรึกษาออนไลน์อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ แนวคิดการบำบัดความคิดและพฤติกรรม แนวคิดอัตถิภาวนิยม - มนุษยนิยม รวมทั้งแนวคิดจิตวิทยาเชิงบวกที่บูรณาการจิตวิทยาเชิงบวกร่วมกับทฤษฎีการให้การปรึกษาแบบยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ทฤษฎีการให้การปรึกษาแบบเผชิญความจริง และแนวคิดสติบำบัดของกรมสุขภาพจิต

การพัฒนาระบบการให้การปรึกษาทางจิตวิทยาผ่านเว็บแอปพลิเคชั่น จะเป็นแนวทางช่วยให้นักศึกษาที่กำลังประสบปัญหาต่างๆ ตระหนักรู้ในตนเองและเฝ้าระวังความเสี่ยงด้านจิตใจของนักศึกษาได้ใกล้ชิดขึ้นโดยมีกระบวนการตั้งแต่การมีเครื่องมือคัดกรองและประเมินสภาวะจิตใจในนักศึกษาให้นักศึกษาสามารถประเมินคัดกรองด้วยตนเองในเบื้องต้นและทราบระดับคะแนนทันทีหลังจากทำแบบประเมิน มีทางเลือกการเข้าถึงบริการด้านการปรึกษาทางจิตวิทยาผ่านเว็บแอปพลิเคชั่นที่พัฒนาขึ้นโดยมีการเชื่อมต่อกับแพลตฟอร์มออนไลน์ที่หลากหลายเข้าถึงได้สะดวก ได้แก่ Line Official Account (Line OA), Facebook, Email, โทรศัพท์ มีตารางนัดหมายที่ชัดเจน มีระบบบันทึกและจัดเก็บระเบียนประวัติผู้ขอรับบริการให้การปรึกษาสำหรับนักจิตวิทยาที่มีการป้องกันข้อมูลส่วนตัวของผู้เข้ารับบริการที่มีประสิทธิภาพ ลดการใช้กระดาษ ลดการบันทึกข้อมูลซ้ำซ้อน มีการติดตามนัดหมายอย่างเป็นระบบ อีกทั้งลดเวลาในการค้นหาเรียกดูประวัติผู้ให้บริการที่จะเป็นประโยชน์ในการส่งต่อการรักษาได้อย่างทันท่วงที โดยในระยะที่ผ่านมายังใช้การบันทึกข้อมูลและจัดเก็บประวัติผู้มาขอรับบริการในรูปแบบแฟ้มจัดเก็บข้อมูลและบันทึกไฟล์ในคอมพิวเตอร์ซึ่งใช้เวลาในการเรียกดูข้อมูลการช่วยเหลือ และไม่มีตารางนัดหมายที่ชัดเจนที่สามารถให้ผู้รับบริการตรวจสอบได้

ดังนั้น การพัฒนาระบบการให้การปรึกษาทางจิตวิทยาในรูปแบบเว็บแอปพลิเคชั่น ในบทความนี้มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีมาใช้ร่วมกับระบบการปรึกษาทางจิตวิทยาเพื่อประสิทธิภาพในการให้บริการด้านสุขภาพจิตแก่นักศึกษาในมหาวิทยาลัย ช่วยอำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ และเป็นทางเลือกในการให้การปรึกษาทางจิตวิทยา ผู้วิจัยเรียกระบบดังกล่าวว่า ระบบ IS KKU Mind Care ที่รองรับทั้งในระบบคอมพิวเตอร์และในสมาร์ทโฟน ซึ่งดูแลระบบโดยโปรแกรมเมอร์และนักจิตวิทยาประจำคณะ เน้นย้ำในการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มารับบริการ ระบบจะช่วยลดเวลาของผู้ปฏิบัติงานในฐานะนักจิตวิทยาให้การปรึกษา รายงานสติภาวะสุขภาพจิตผ่านเว็บแอปพลิเคชัน อีกทั้งผู้รับบริการสามารถสามารถประเมินสุขภาพจิตใจได้ด้วยตนเอง มีแนวทางการดูแลตนเองได้ตรงประเด็นปัญหาด้านสุขภาพจิต รวมถึงการเข้ารับบริการตามโปรแกรมการบำบัดทางจิตวิทยาที่จะช่วยให้บุคคลสามารถรับมือกับภาวะวิกฤตต่างๆ ของชีวิตได้อย่างเหมาะสม และสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุขต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนาระบบเว็บแอปพลิเคชันการปรึกษาทางจิตวิทยา IS KKU Mine Care สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัย
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้งานของระบบ IS KKU Mind Care

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 คณะสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 คณะสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 100 คน ซึ่งได้รับการคัดเลือกโดยใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ระหว่างเดือนธันวาคม 2567 ถึง เดือนกุมภาพันธ์ 2568 โดยพิจารณาจากคุณสมบัติที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการวิจัย ได้แก่ มีความสนใจด้านสุขภาพจิต เคยมีประสบการณ์ในการเข้ารับคำปรึกษา มีความสนใจในการใช้งานระบบให้คำปรึกษาออนไลน์

การกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างอ้างอิงจากแนวทางของ Borg and Gall (1989) และ Wiersma (1995) ซึ่งเสนอว่างานวิจัยเชิงพัฒนาสามารถทดลองใช้เครื่องมือ/นวัตกรรมกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30–100 คนขึ้นไปก็เพียงพอในการประเมินความเหมาะสมและความพึงพอใจของระบบที่พัฒนา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีดังนี้

1. เครื่องมือในการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน ได้แก่ Figma, Laravel Framework, Composer, Line official account และ Sublime
2. แบบประเมินความยืดหยุ่นทางจิตใจ
3. แบบประเมินความพึงพอใจในระบบ IS KKU Mind Care

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและความเหมาะสมของภาษาจากนั้นนำไปทดลองใช้กับนักศึกษาที่เป็นกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบาค (Cronbach’s Alpha Coefficient) หลังจากนั้นนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นวิจัยและพัฒนา Research and Development: R&D) ที่ใช้วิธีการเก็บรวบรวม ข้อมูลทั้งวิธีเชิงปริมาณ (Quantitative Method) และวิธีเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) กระบวนการเก็บข้อมูลและดำเนินการ แบ่งเป็น 2 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ในการออกแบบเว็บแอปพลิเคชั่นตามหลัก User-Centered Design (UCD) โดยการประชุมรับฟังความคิดเห็นของกลุ่มนักศึกษา จำนวน 10 คน โดยศึกษาความต้องการจากผู้ใช้ มีการวิเคราะห์ระบบ

จากการสร้างเว็บแอปพลิเคชันในระยะเริ่มต้น สรุปประเด็น และมีแนวทางที่อ้างอิงอย่างน่าเชื่อถือ กำหนดวัตถุประสงค์ และขอบเขตในการพัฒนาระบบเว็บแอปพลิเคชันที่สอดคล้องกันระหว่างผู้วิจัยและผู้ใช้

ระยะที่ 2 การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ

การดำเนินการระยะที่ 2 เป็นการนำผลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพมาเป็นข้อมูลในการออกแบบ พัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน IS KKU Mind Care

ขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยจัดเตรียมเครื่องมือเพื่อเสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบ และปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ

ขั้นตอนที่ 2 ผู้วิจัยนำแบบประเมินความยืดหยุ่นทางจิตใจทดลองใช้ในอาสาสมัคร 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง โดยมีการอธิบาย คำชี้แจง แนะนำวิธีการตอบแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างทุกคนก่อนตอบแบบสอบถามโดยมีมาตรฐานเดียวกัน และส่งคืนแก่ผู้วิจัย ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามทุกฉบับ และวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นครอนบาคเท่ากับ 0.865 ได้เครื่องมือที่มีความน่าเชื่อถือไปใช้ในระบบ IS KKU Mind Care

ขั้นตอนที่ 3 พัฒนาเว็บแอปพลิเคชั่น เขียนโปรแกรม เขียนคู่มือการใช้งานระบบ โดยออกแบบการใช้งาน ประกอบด้วย 1) แบบประเมินทางจิตวิทยา 2) ระบบนัดหมาย 3) ระบบจัดการข้อมูล Backend 4) เชื่อมต่อ Line Official Account และแพลตฟอร์มออนไลน์อื่นๆ และการบันทึกผล

ขั้นตอนที่ 4 ทดสอบเว็บแอปพลิเคชั่น ครั้งที่ 1 สะท้อนแนวทางในการปรับปรุงเว็บแอปพลิเคชั่น ครั้งที่ 1

ขั้นตอนที่ 5 ปรับปรุงเว็บแอปพลิเคชั้นครั้งที่ 1 แก้ไขการทำงานของระบบเว็บแอปพลิเคชันมีตอบสนองผู้ใช้งานในระยะเวลาที่เหมาะสม

ขั้นตอนที่ 6 ทดสอบเว็บแอปพลิเคชั่น ครั้งที่ 2 สะท้อนแนวทางในการปรับปรุงเว็บแอปพลิเคชั่น ครั้งที่ 2

ขั้นตอนที่ 7 ปรับปรุงเว็บแอปพลิเคชั้นครั้งที่ 2 ปรับปรุงการทำงานเบื้องหลังของนักจิตวิทยา ปรับความสวยงามของหน้าเว็บให้ใช้งานง่ายและสะดุดตาผู้ใช้งาน ปรับปรุงการเชื่อมต่อ Line Official Account และแพลตฟอร์มออนไลน์อื่นๆ ไม่ให้มีข้อผิดพลาดในขณะใช้งาน

ขั้นตอนที่ 8 ทดสอบเว็บแอปพลิเคชั่น ครั้งที่ 3 สะท้อนแนวทางในการปรับปรุงเว็บแอปพลิเคชั่น ครั้งที่ 3

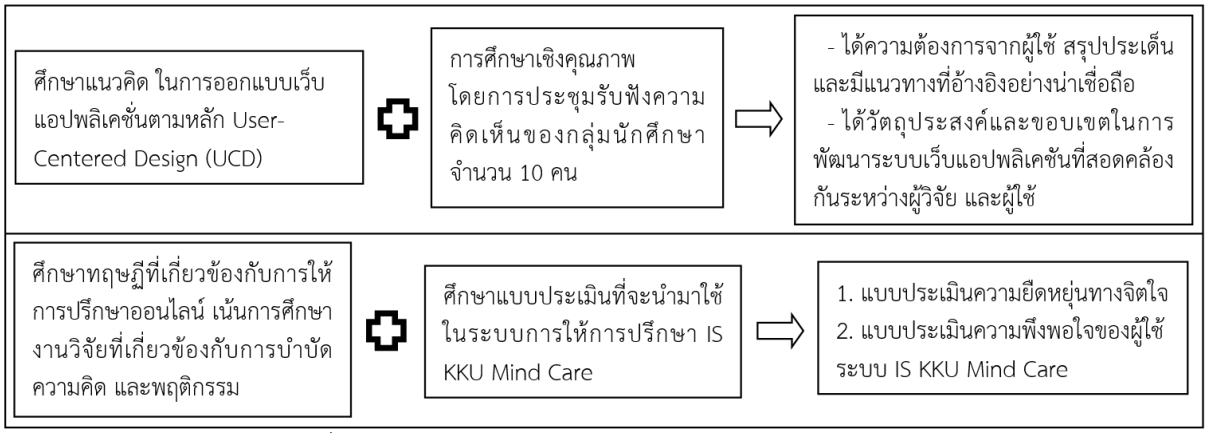
ขั้นตอนที่ 9 ปรับปรุงเว็บแอปพลิเคชั้นครั้งที่ 3 ได้ระบบเว็บแอปพลิเคชั่น IS KKU Mind Care ที่พร้อมใช้งาน

ขั้นตอนที่ 10 ทดสอบระบบในส่วนของผู้ใช้งานโดยกลุ่มตัวอย่างที่ จำนวน 100 คน คัดเลือกโดยวิธีการแบบเจาะจง และประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ IS KKU Mind Care

กรอบแนวคิดของการวิจัย

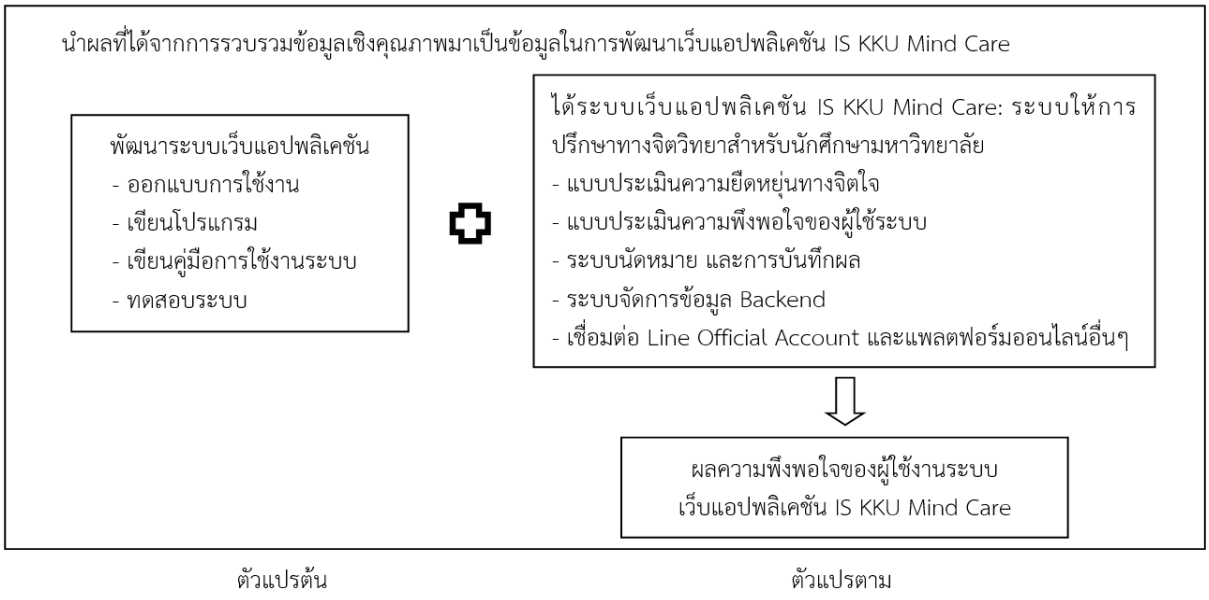
การวิจัยและพัฒนา เรื่อง IS KKU Mind Care: ระบบให้การปรึกษาทางจิตวิทยาสำหรับนักศึกษาผ่านเว็บแอปพลิเคชัน มีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ระยะที่ 1: การวิจัยเชิงคุณภาพ



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัยระยะที่ 1

ระยะที่ 2 การวิจัยเชิงปริมาณ



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัยระยะที่ 2

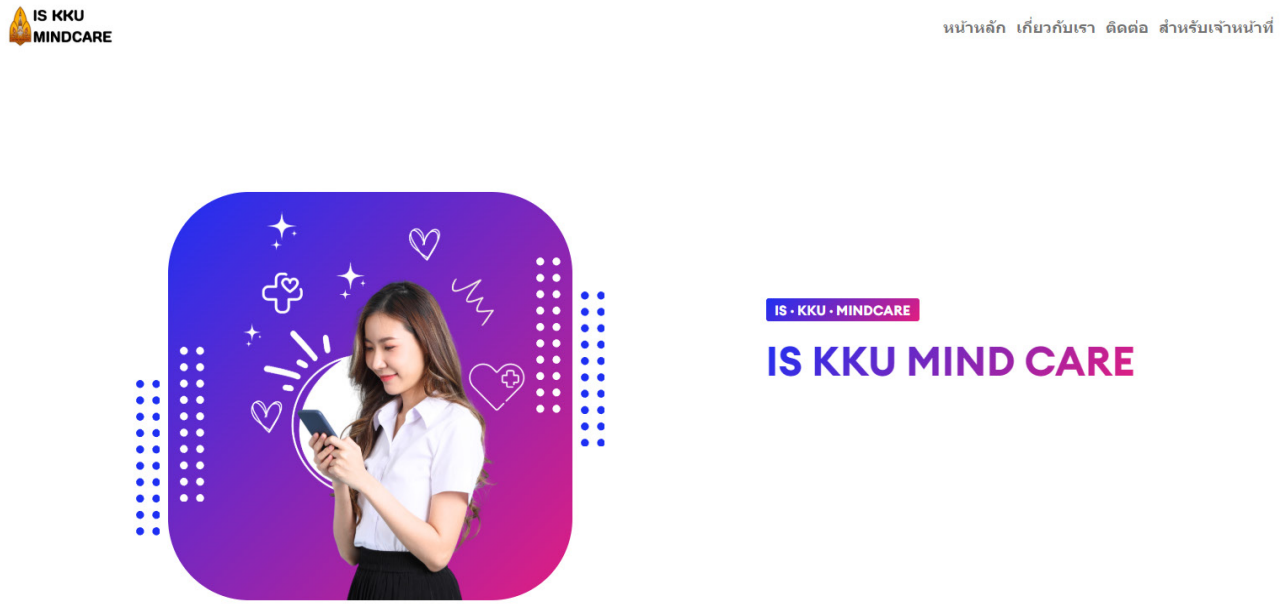
การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ทางสถิติ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานด้วยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. วิเคราะห์ความเที่ยงแบบความสอดคล้องภายในโดยการหาค่า Cronbach’s Alpha

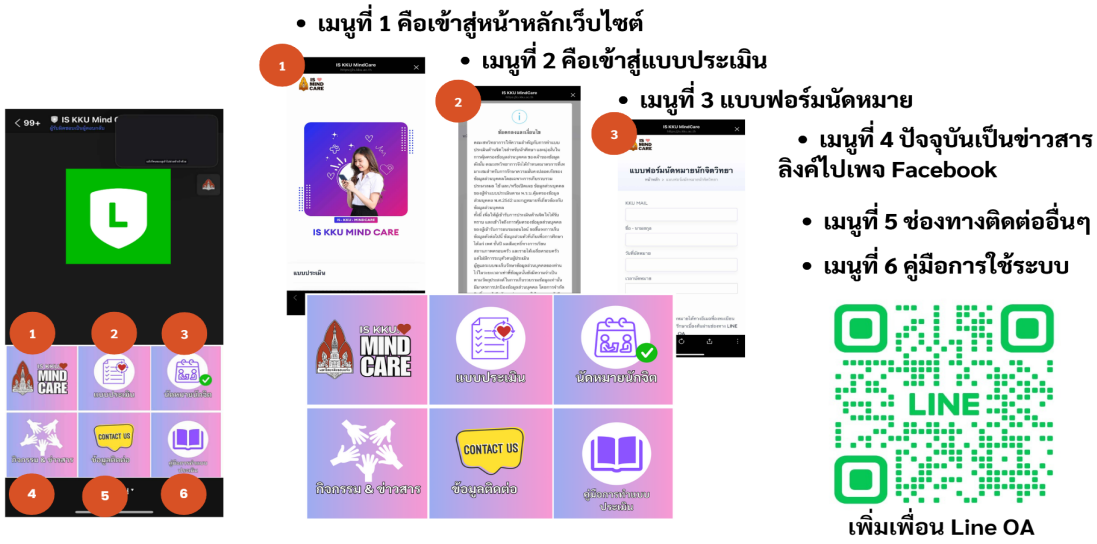
ผลการวิจัย

ผลจากการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน IS KKU Mind Care ระบบให้การปรึกษาทางจิตวิทยาสำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัย โดยเผยแพร่บนเว็บไซต์ https://www.is.kku.ac.th/mindcare/public/ ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 การพัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน IS KKU Mind Care สำหรับการให้การปรึกษาทางจิตวิทยานักศึกษามหาวิทยาลัย
ที่มา: IS KKU Mind Care, 2023, online.

จากภาพ 3 แสดงภาพตัวอย่างของหน้าต่างหลักเว็บแอปพลิเคชัน IS KKU Mind Care สำหรับการให้การปรึกษาทางจิตวิทยานักศึกษามหาวิทยาลัย โดยเว็บแอปพลิเคชันรองรับการใช้งานทั้งในสมาร์ทโฟนและในคอมพิวเตอร์ เมื่อเข้าหน้าเมนูหลักจะสามารถเข้าทำแบบประเมินทางจิตวิทยาโดยไม่ระบุตัวตนซึ่งระบบใช้เทคนิคการจดจำ cookie session ในการเชื่อมโยงและบันทึกข้อมูลเท่านั้น ผู้ใช้งานสามารถตรวจสอบผลการประเมินได้ด้วยตนเองโดยผลจากแบบประเมินทางจิตวิทยาในหน้าแสดงผลลัพธ์ระบบจะคำนวณและแสดงคะแนนโดยแสดงรูปภาพอิโมจิคอนเพื่อแสดงความรู้สึกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย ผลจากแบบประเมินแต่ละระดับจะมีคำแนะนำในการดูแลจิตใจด้วยตนเอง และจะนำไปสู่การขอความช่วยเหลือโดยการขอนัดหมายเพื่อขอรับการปรึกษาทางจิตวิทยากับนักจิตวิทยาประจำคณะสหวิทยาการ ซึ่งจะมีการเข้าระบบผ่าน Line Official Account ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 การเข้าระบบสำหรับผู้ใช้งานผ่าน Line Official Account (Line OA)
ที่มา: IS KKU Mind Care, 2023, online

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบระบบเว็บแอปพลิเคชัน IS KKU Mind Care ที่สร้างขึ้นในปี 2566 และ เว็บแอปพลิเคชัน IS KKU Mind Care ที่พัฒนาขึ้นในปี 2567

ความเหมือนและความแตกต่าง	เว็บแอปพลิเคชัน IS KKU Mind Care ที่สร้างขึ้นในปี 2566	การพัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน IS KKU Mind Care ในปี 2567
ความเหมือน	มีแบบประเมินความยืดหยุ่นทางจิตใจประมวลผลได้	มีแบบประเมินความยืดหยุ่นทางจิตใจประมวลผลได้
ความแตกต่าง	- การแสดงผลัพธ์แบบประเมินทางจิตวิทยาจะขึ้นให้นัดหมายนักจิตเมื่อมีผลการประเมินอยู่ในระดับต่ำ	- การแสดงผลัพธ์แบบประเมินทางจิตวิทยาจะขึ้นให้นัดหมายนักจิตในทุกกลุ่มที่เข้าประเมิน เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้งานสามารถติดต่อนักจิตวิทยาได้สะดวกขึ้น
	- แบบฟอร์มต่างๆ ในระบบมีการเชื่อมกับ google form ซึ่งมีพื้นที่เก็บข้อมูลจำกัด	- แบบฟอร์มต่างๆ ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเป็นฟอร์มของระบบ ซึ่งมีพื้นที่ในการเก็บข้อมูลขนาดใหญ่ขึ้น สามารถเก็บข้อมูลได้ในระยะ 10 ปีข้างหน้าได้
	- ระบบยังไม่สามารถเชื่อมต่อเพื่อให้การปรึกษาทางจิตวิทยาแบบออนไลน์ได้	- ระบบสามารถเชื่อมต่อเพื่อให้การปรึกษาทางจิตวิทยาแบบออนไลน์ได้ และมีความเป็นส่วนตัวสูง เนื่องจากชื่อผู้ใช้งานผ่าน Line OA สามารถตั้งค่าโปรไฟล์แบบไม่ระบุตัวตนได้
	- ยังไม่มีระบบการบันทึกการให้การปรึกษาทางจิตวิทยา และระบบนัดหมายที่ผู้ใช้	- ผู้ใช้งานสามารถนัดหมาย พูดคุย หรือรับการปรึกษาทางจิตวิทยาเบื้องต้นได้ทั้งรูปแบบออนไซต์และรูปแบบออนไลน์ผ่านระบบ IS KKU Mind Care ได้โดยไม่ต้องเดินทาง ลดข้อจำกัดด้านเวลาและความเคอะเขินในการพบนักจิตวิทยา
	- สามารถตรวจสอบได้ชัดเจน การบันทึกข้อมูลต้อง	- มีระบบการบันทึกการให้การปรึกษาทางจิตวิทยา โดย

ความเหมือนและความแตกต่าง	เว็บแอปพลิเคชัน IS KKU Mind Care ที่สร้างขึ้นในปี 2566	การพัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน IS KKU Mind Care ในปี 2567
	แยกแฟ้มเก็บข้อมูล และการเก็บข้อมูลในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์มีข้อจำกัดในพื้นที่หน่วยความจำ	สามารถใช้พื้นที่ความจำได้ในระยะยาว ไม่มีข้อจำกัดพื้นที่หน่วยความจำ มีระบบนัดหมายที่ผู้ใช้สามารถตรวจสอบได้และมีการแจ้งเตือนนัดหมายผ่าน Line Official Account
	- ความสวยงามของเว็บแอปพลิเคชันไม่ดึงดูดผู้ใช้เนื่องจากเน้นการเข้าใช้งานง่าย	- หน้าเว็บแอปพลิเคชันมีความสวยงาม สีสันสะสุดตาผู้ใช้งานมากขึ้น

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ IS KKU Mind Care

จากการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใช้งานระบบ IS KKU Mind Care โดยใช้แบบประเมินออนไลน์ มีจำนวนผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 100 คน สรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจในการใช้งานระบบวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้มาตรวัดแบบประมาณค่า (Rating scale) โดยจำแนกออกเป็น 4 ระดับ (ฉัตราภรณ์ อักษร และ จตุภูมิ เขตจัตุรัส, 2562) ได้แก่ มากที่สุด = 3, มาก = 2, ปานกลาง = 1 และ น้อย = 0

การแปลผลข้อมูล แปลความหมายค่าเฉลี่ย (Mean) ของคะแนนจากบบสอบถาม ดังนี้

2.51 - 3.00 หมายถึง ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบ อยู่ในระดับ มากที่สุด

1.51 - 2.50 หมายถึง ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบ อยู่ในระดับ มาก

0.51 - 1.50 หมายถึง ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบ อยู่ในระดับ ปานกลาง

0.00 - 0.50 หมายถึง ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบ อยู่ในระดับ น้อย

ผลการประเมินความพึงพอใจในการใช้ระบบ IS KKU Mind Care โดยรวมอยู่ในระดับมาก (M = 2.40, S.D. = 0.66) ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสามารถในการเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงบริการให้การปรึกษาทางจิตวิทยาอยู่ในระดับมากที่สุด (M = 2.80, S.D. = 0.45) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวมอยู่ในระดับต่ำถึงปานกลาง แสดงว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้มีความสอดคล้องกัน

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า ระบบการให้การปรึกษาทางจิตวิทยา IS KKU Mind Care ในรูปแบบเว็บแอปพลิเคชั่น มีคุณภาพของเครื่องมือที่เหมาะสม ประมวลผลได้รวดเร็ว สามารถรองรับการใช้งานผ่านเว็บเบราเซอร์ได้ทั้งรูปแบบเว็บไซต์และสมาร์ทโฟน มีระบบการนัดหมายการขอรับปรึกษาทางจิตวิทยาที่สะดวกมากขึ้น มีระบบการบันทึกและเรียกดูข้อมูลการเข้ารับการปรึกษาทางจิตวิทยาช่วยลดการใช้กระดาษ มีคุณภาพของเครื่องมือที่เหมาะสม ประมวลผลได้รวดเร็ว สามารถนำมาใช้ในกลุ่มนักศึกษาได้ และเป็นอีกทางเลือกที่ช่วยให้นักศึกษาสามารถเข้าถึงบริการด้านสุขภาพจิตได้หลากหลาย และระบบการขอรับการช่วยเหลือด้านจิตสะดวกยิ่งขึ้น อีกทั้งเกิดความพึงพอใจ ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้เป็นอย่างดี

อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

ในการพัฒนาระบบการให้การปรึกษาทางจิตวิทยา IS KKU Mind Care ในรูปแบบเว็บแอปพลิเคชั่น เป็นอีกช่องทางในการให้บริการเพื่อเข้าถึงระบบการดูแลจิตใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นโดยเว็บแอปพลิเคชันประกอบด้วยแบบประเมินความยืดหยุ่นทางจิตใจ ซึ่งจะมีข้อตกลงในการเข้าใช้งานก่อนทำการประเมินสุขภาพจิต มีช่องทางการติดต่อเพิ่มเพื่อนใน Line Official

Account เพื่อนัดหมายขอรับการปรึกษาทางจิตวิทยาแบบออนไลน์ หรือออนไซต์ ใน Line Official Account ได้เพิ่มลิงค์คู่มือในการเข้าใช้งานระบบ กิจกรรมข่าวสาร หรือโปรแกรมการบำบัดที่เกี่ยวข้องให้นักศึกษาสามารถเข้าร่วมได้ตามความสมัครใจ เว็บแอปพลิเคชันที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นสามารถใช้งานผ่านเว็บเบราซ์เซอร์ทั้งในคอมพิวเตอร์และสมาร์ทโฟนโดยไม่ต้องดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน กระบวนการพัฒนาคำนึงถึงความปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูล ในประเทศไทยมีระบบการปรึกษาทางจิตวิทยาที่พัฒนาใช้ในมหาวิทยาลัยหลายแห่ง การศึกษาของ คณิติน จรโคกกรวด และ ลักขณา สริวัฒน์ (2565) ได้พัฒนาแอปพลิเคชันด้านสุขภาพจิตสำหรับวัยรุ่นที่พัฒนาขึ้น มีโปรแกรมแสดงเมนูกิจกรรมที่ผู้รับการปรึกษาสามารถใช้งานได้ ประกอบด้วย การประเมินสุขภาพจิต ปฏิทินรับบริการ มุมฝึกคิด ห้องรับการปรึกษา ไดอารี มุมผ่อนคลาย ข้อตกลงบริการ และเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมที่มีความเหมาะสมมากที่สุด ซึ่งกลุ่มทดลองมีระดับความเครียดลดลงภายหลังได้รับการปรึกษารายบุคคลแบบออนไลน์ ซึ่งรูปแบบการทำงานสามารถใช้งานผ่านเว็บเบราเซอร์และดาวน์โหลดแอปพลิเคชั่นได้ แตกต่างจากงานวิจัยของคณะผู้วิจัย คือ ระบบ IS KKU Mind Care สามารถใช้งานผ่านเว็บเบราเซอร์ได้ทันทีโดยไม่ต้องดาวน์โหลดแอปพลิเคชันซึ่งใช้พื้นที่หน่วยความจำของอุปกรณ์ การพัฒนาระบบ ระบบ IS KKU Mind Care ในอนาคต ควรมีการศึกษาประสิทธิภาพการให้การปรึกษาออนไลน์และออนไซต์ผ่านการใช้งานระบบ IS KKU Mind Care อีกทั้งควรมีการเพิ่มแบบประเมินทางจิตวิทยาที่ใช้ทดสอบบุคลิกภาพให้มีความหลากหลายยิ่งขึ้น และระบบการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานโดยใช้สัญลักษณ์ที่เข้าใจง่ายในการบอกระดับความพึงพอใจ เช่น สัญลักษณ์รูปดาว หรือ รูปใบหน้าแสดงระดับความพึงพอใจแทนลิงค์การประเมินแบบทั่วไป รวมถึงการเพิ่ม AI Chatbot ในการตอบคำถามเบื้องต้นเพื่อช่วยลดเวลาแอดมินในการตอบคำถามในกรณีมีผู้เข้าใช้งานพร้อมกัน และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานของระบบมากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับการสนับสนุนทุนจากกองบริหารงานวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น โครงการวิจัยเพื่อพัฒนางานประจำ (Routine to Research: R2R) ตามประกาศมหาวิทยาลัยขอนแก่นฉบับที่ 613/2567 และได้รับการสนับสนุนในการนำเสนอผลงานจากคณะผู้บริหาร คณะสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น คณบดี รองคณบดี ผู้อำนวยการกองบริหารงานคณะและผู้บังคับบัญชาขั้นต้นคณะสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

เอกสารอ้างอิง

กรรณิกา พันธ์ศรี, ชัยพร พงษ์พิสันต์รัตน์, ดุษฎี เล็บขาว, บวรพจน์ ชมภูนุช, ภมรพรรณ์ ยุระยาตร์, รังสรรค์ โฉมยา, ลักขณา สริวัฒน์, วิภาณี สุขเอิบ, ศุภชัย ตู้กลาง, สมบัติ ท้ายเรือคำ, สุชิริณณ์ อามาตย์บัณฑิต, และ อารยา ปิยะกุล. (2565). การปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ในวิถีอนาคต. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 41*(1), 7-20.

กองส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต. (2566). *แนวทางการดำเนินงานดูแลช่วยเหลือนักศึกษาในมหาวิทยาลัย (ฉบับเพิ่มเติม).* สืบค้นจาก https://www.mhc10.go.th/myinfo/20240305084319.pdf

คณิติน จรโคกกรวด และ ลักขณา สริวัฒน์. (2565). การพัฒนาแอปพลิเคชันด้านสุขภาพจิตสำหรับการให้การปรึกษารายบุคคลแบบออนไลน์เพื่อลดความเครียดของวัยรุ่น. *วารสารชุมชนวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, 16*(3), 222-235.

ฉัตราภรณ์ อักษร และ จตุภูมิ เขตจัตุรัส. (2562). โมเดลการวัดสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น (ฉบับบัณฑิตศึกษา, 7*(3), 12-23.

นิธิพัฒน์ เมฆขจร. (2564). ความยืดหยุ่นทางจิตใจวิถีใหม่ของการเสริมสร้างพลังใจเพื่อการเผชิญวิกฤตชีวิตในยุคปัจจุบัน. *วารสารจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, 11*(1), 1-9.

ภาสกร คุ้มศิริ และ ภานรินทร์ โพ้งจั่นนารากุล. (2563). แนวทางการให้บริการปรึกษาเชิงจิตวิทยาผ่านเทคโนโลยี. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 15*(1), 31-43.

สำนักข่าวออนไลน์ Hfocus. (2567). *เปิดตัวเลขคนไทย 10 ล้านคน มีปัญหาสุขภาพจิต.* สืบค้นจาก https://www.hfocus.org/content/2024/03/30088

Borg, W. R., & Gall, M. D. (1989). *Educational research: An introduction* (5th eds.). Longman.

Chowdhury, D. & Kumar, S. (2025). Online mental health counseling in post COVID India: Ethical challenges. *Psychological Studies.* https://doi.org/10.1007/s12646-025-00818-5

İme, Y. (2024). The effect of online cognitive behavioral group counseling on anxiety, depression, stress and resilience in Maraş-Centered earthquake survivors. *Journal of Rational-Emotive & Cognitive-Behavior Therapy, 42*, 459-474.

Khon Kaen University, Interdisciplinary College. (2023). *IS KKU Mind Care* [Web application]. Retrieved March 4, 2025, from https://www.is.kku.ac.th/mindcare/public/

OOCA. (2020). *arai khūooca [What is OOCA].* Retrieved from https://ooca.co

Tuna, B., & Avci, O.H. (2023). Qualitative analysis of university counselors' online counseling experiences during the COVID-19 pandemic. *Current Psychology, 42*, 8489-8503.

Wiersma, W. (1995). *Research methods in education: An introduction* (6th eds.). Allyn and Bacon.

Yurayat & Seechaliao, T. (2021). Effectiveness of online positive psychology intervention on psychological well-being among undergraduate students. *Journal of Education and Learning, 10*(4), 143-155.