

นวัตกรรมระบบการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

An Innovative Counseling System for Students at Chiang Rai Rajabhat University

ธัญชน ใจบุญตัน^{1*} และนภาพรณ อัจฉฤทธิ์²

Thannachon Chaibuntan^{1*} and Napaporn Adchalerk²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาภาวะสุขภาพใจและการปรับตัวของนักศึกษา และ 2) เพื่อสร้างนวัตกรรมระบบการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา วิธีดำเนินการวิจัยมี 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพปัจจุบันเกี่ยวกับสุขภาพใจและการปรับตัวของนักศึกษา ขั้นตอนที่ 2 พัฒนานวัตกรรมระบบการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา ขั้นตอนที่ 3 ตรวจสอบความเหมาะสมของนวัตกรรมระบบการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา กลุ่มตัวอย่าง นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 1,957 คน และกลุ่มทดลอง นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 3,459 คน คือ ผลการวิจัย พบว่า

1. สภาพปัจจุบันเกี่ยวกับสุขภาพใจและการปรับตัวของนักศึกษา

ภาวะสุขภาพใจ จากการนำข้อมูลมาเทียบกับเกณฑ์ พบว่า มีนักศึกษาที่มีความผิดปกติทางจิตเวช ดังนี้ ด้านอาการทางกาย มีนักศึกษา จำนวน 65 คน ด้านอาการวิตกกังวลและการนอนไม่หลับ จำนวน 12 คน ด้านความบกพร่องทางสังคม จำนวน 40 คน และด้านอาการซึมเศร้าที่รุนแรง จำนวน 135 คน ส่วนการปรับตัวของนักศึกษา พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสังคม รองลงมาคือ ด้านการเข้าร่วมกิจกรรม และด้านการเรียน ตามลำดับ

2. นวัตกรรมระบบการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา คือ แอปพลิเคชัน CRRU CARE ซึ่งประกอบด้วย ดัชนีวัดความสุขคนไทย แบบประเมินความเครียด แบบคัดกรองสุขภาพใจ นัดหมายรับคำปรึกษา และประวัติการประเมิน ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจในการใช้งาน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.76) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการใช้งานของแอปพลิเคชัน ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.82) และด้านการออกแบบ ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.72) ตามลำดับ

คำสำคัญ: ภาวะสุขภาพใจ การปรับตัว นวัตกรรม แอปพลิเคชัน

¹ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ชำนาญการ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

² นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

*Corresponding author : thannachon.cha@crru.ac.th

Abstract

The objectives of this study were: 1) to examine students' mental health conditions and their adaptation, and 2) to develop an innovative student counseling system. The research was conducted in three phases: Phase 1 involved studying the current state of students' mental health and adaptation; Phase 2 focused on developing an innovative student counseling system; and Phase 3 involved evaluating the appropriateness of the developed counseling system. The sample consisted of 1,957 undergraduate students, while the experimental group included 3,459 undergraduate students.. The results showed that:

1. Mental Health Status: Based on the screening criteria, students were found to exhibit psychiatric symptoms in the following areas: somatic symptoms: 65 students; anxiety and insomnia: 12 students; social dysfunction: 40 students; severe depression: 135 students. Student Adjustment: Overall, students showed a high level of adjustment across all areas. The highest average score was in social adjustment, followed by participation in activities, and then academic adjustment.

2. Innovative Counseling System: The outcome of this research was the development of the CRRU CARE application, which includes the Thai Happiness Index, stress assessment, mental health screening, appointment scheduling, and assessment history tracking. The overall satisfaction with the application was high ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.76). The highest-rated components were application usability ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.82) and application design ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.72).

Keywords : Mental health, Student adjustment, Innovation, Application

บทนำ

สิ่งสำคัญสำหรับการพัฒนาประเทศ คือ การพัฒนา “มนุษย์” เพราะมนุษย์เปรียบเสมือนทรัพยากรอันมีค่าที่ควรได้รับการพัฒนาให้มีคุณภาพ ซึ่งจะเป็นแรงผลักดันให้ประเทศมีความเจริญก้าวหน้าบรรลุสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ การพัฒนามนุษย์ด้านคุณภาพควรคำนึงถึงความสมบูรณ์แข็งแรงทั้งทางร่างกายและจิตใจควบคู่กันไป (Office of the National Economic and Social Development Council, 2022)

ในยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันของเรา การให้คำปรึกษานักศึกษาก็ได้มีการพัฒนาไปสู่รูปแบบที่ทันสมัยมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของนักศึกษาในยุคปัจจุบัน นวัตกรรมระบบการให้คำปรึกษาเหล่านี้ ไม่เพียงแต่ช่วยให้นักศึกษาได้รับคำแนะนำที่ตรงจุดและรวดเร็วขึ้น แต่ยังช่วยให้การเข้าถึงบริการเหล่านี้เป็นไปได้ง่ายขึ้นอีกด้วยซึ่งในปัจจุบันมีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับกานำเทคโนโลยีหรือการพัฒนา นวัตกรรม (Innovation Development) มาปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือวิธีการดำเนินงานการให้คำปรึกษานักศึกษาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เช่น การใช้ AI และ Chatbot เพื่อการให้คำปรึกษาอัตโนมัติ (Surachart, 2024) การพัฒนาหลักสูตรการให้คำปรึกษาเสริมทักษะชีวิต (Life Skills

Counseling Programs) (Sutthiporn, 2023) การใช้แพลตฟอร์มการให้คำปรึกษาออนไลน์ (Online Counseling Platforms) ระบบให้คำปรึกษาผ่านแอปพลิเคชันมือถือ (Warangkana, 2021) การวิเคราะห์ข้อมูลด้วย Big Data เพื่อระบุและคัดกรองนักศึกษาที่มีความเสี่ยงสูง เป็นต้น

จากการดำเนินงานของศูนย์ให้คำปรึกษาและพัฒนาทักษะชีวิต กองพัฒนานักศึกษา พบว่า ในปีการศึกษา 2566 มีนักศึกษาที่มาขอรับคำปรึกษาทั้งด้านการเรียน การใช้ชีวิต ปัญหาครอบครัว และปัญหาด้านสุขภาพ จำนวน 200 คน ทั้งให้คำปรึกษาในรูปแบบ Online และ Onsite โดยมีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวที่รับผิดชอบดูแลให้คำปรึกษานักศึกษา ซึ่งจากการดำเนินงานพบว่า ส่วนใหญ่มีปัญหาเกี่ยวกับความวิตกกังวล นอนไม่หลับ เครียดเกี่ยวกับการเรียน และมีภาวะเสี่ยงเป็นโรคซึมเศร้าที่ต้องได้รับการรักษาอย่างทันถ่วงทีและต่อเนื่อง (Student Development Division, 2023)

จากสภาพปัญหาต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น คณะผู้วิจัยจึงเกิดความสนใจที่จะศึกษาและสร้างนวัตกรรมระบบการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย โดยเริ่มจากการศึกษาภาวะสุขภาพจิตและการปรับตัวของนักศึกษา ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงระดับภาวะสุขภาพจิตและการปรับตัวของนักศึกษาและระบบ กลไกการดำเนินงานการให้คำปรึกษานักศึกษาเพื่อเป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา คณะ และมหาวิทยาลัย ในการพัฒนาและปรับปรุง ตลอดจนจัดบริการต่าง ๆ ให้เกิดประสิทธิภาพเพื่อพัฒนานักศึกษาใหม่ ความพร้อมทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ เป็นบัณฑิตที่สามารถอยู่ในสังคมและร่วมพัฒนาประเทศชาติให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาภาวะสุขภาพใจและการปรับตัวของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
2. เพื่อสร้างนวัตกรรมระบบการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

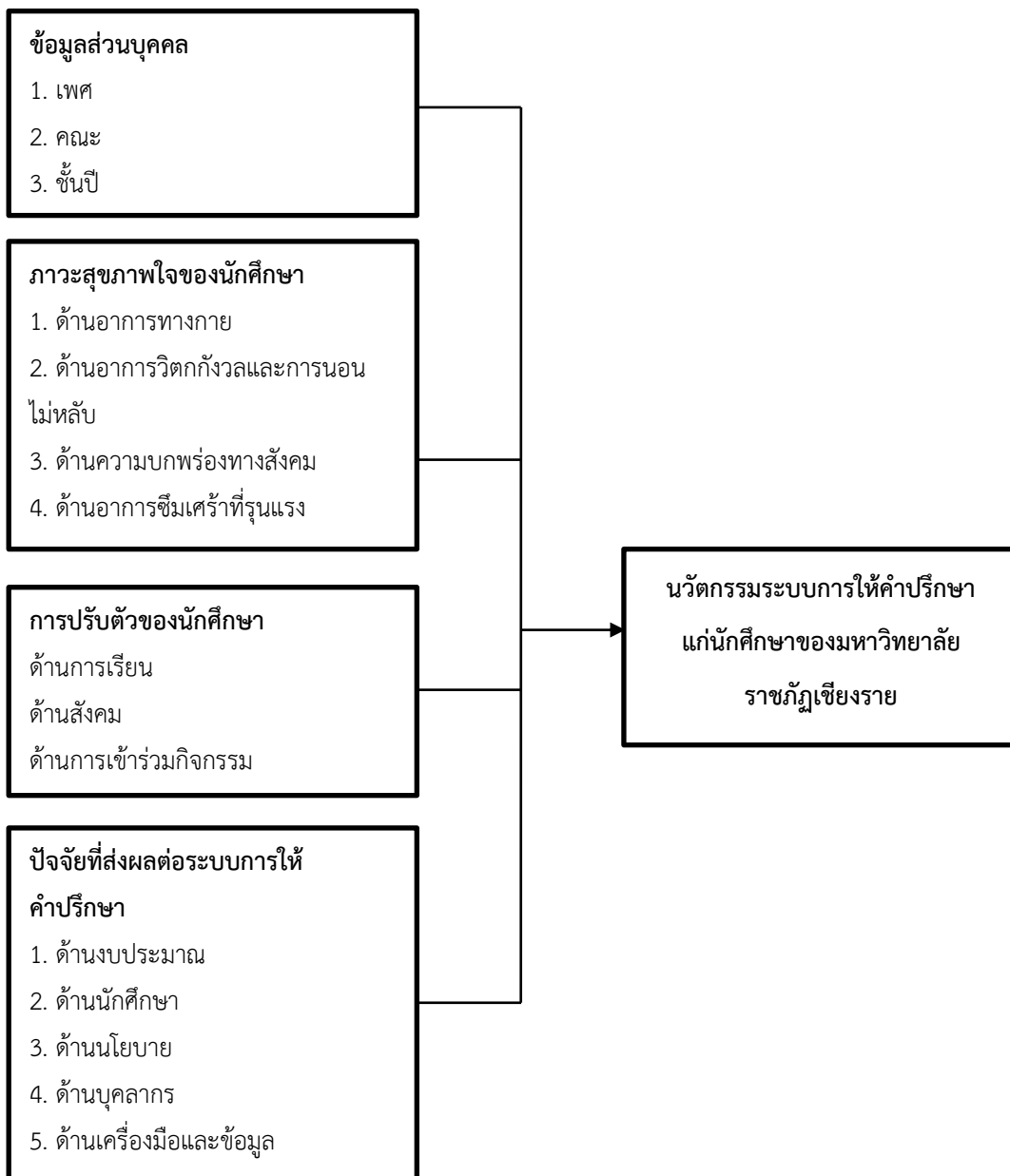
กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีรากฐานจากกรอบแนวคิดองค์รวมและบูรณาการ ที่ให้ความสำคัญกับการทำความเข้าใจภาวะสุขภาพจิตและการปรับตัวของนักศึกษาในหลากหลายมิติ โดยผสมผสานแนวคิดสุขภาพแบบองค์รวม ซึ่งเน้นปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางชีวภาพ จิตใจ และสังคม กับแบบจำลองทางจิตเวช ที่ช่วยในการพิจารณา มุมมองทางคลินิกของปัญหาสุขภาพจิต ส่วนการประเมินภาวะสุขภาพจิตเบื้องต้นในงานวิจัยนี้ใช้แบบคัดกรองปัญหาสุขภาพจิตที่พัฒนาจาก GHQ ของ Goldberg (1972) เป็นเครื่องมือสำคัญ อย่างไรก็ตาม งานวิจัยนี้ตระหนักดีว่าการส่งเสริมสุขภาพจิตที่ดีและการสนับสนุนการปรับตัวของนักศึกษาอย่างยั่งยืน จำเป็นต้องอาศัยระบบการให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพควบคู่ไปกับปัจจัยสนับสนุนที่ครอบคลุมในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะในบริบทของ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ซึ่งมีอัตลักษณ์เฉพาะตัว คือ “เป็นนักศัลยกรรมอาชีพ ปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง และมีความรับผิดชอบต่อสังคม” นักศึกษา CRRU ส่วนใหญ่มาจาก

ครอบครัวในท้องถิ่นภาคเหนือ มีพื้นฐานทางสังคมและวัฒนธรรมที่หลากหลาย มีสายสัมพันธ์กับชุมชน และกำลังเผชิญกับความท้าทายจากการเปลี่ยนผ่านทางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี

นวัตกรรมระบบการให้คำปรึกษาจึงได้รับการออกแบบให้เป็นระบบสนับสนุนสุขภาพจิตและการปรับตัวที่เหมาะสมกับบริบทของนักศึกษา CRRU โดยคำนึงถึงความสามารถในการใช้เทคโนโลยี การเรียนรู้แบบพึ่งตนเอง และความต้องการการดูแลที่เป็นมิตรและเข้าถึงง่าย เพื่อเสริมสร้างให้บัณฑิตมีความมั่นคงทางจิตใจ ปรับตัวได้ดี และสามารถพัฒนานวัตกรรมหรือแนวทางใหม่ ๆ ในการดูแลตนเองและสังคมได้อย่างยั่งยืน อันสอดคล้องกับอัตลักษณ์และพันธกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

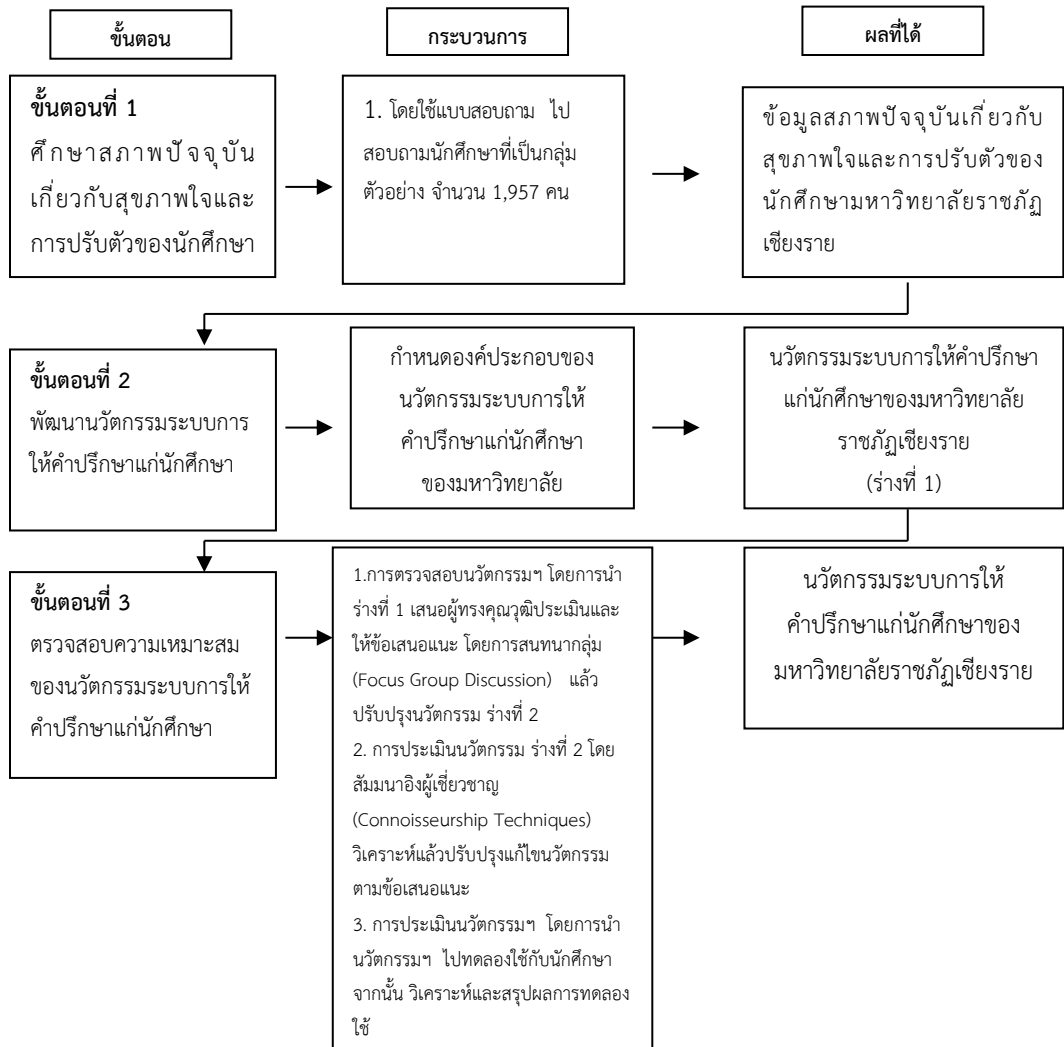
ดังนั้น การพัฒนานวัตกรรมระบบการให้คำปรึกษา จึงถูกออกแบบให้ตอบสนองต่ออัตลักษณ์ดังกล่าว โดยไม่เพียงแต่ให้บริการด้านจิตวิทยาและการให้คำปรึกษาเชิงลึกเท่านั้น แต่ยังมี การเชื่อมโยงอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อให้เกิดระบบดูแลช่วยเหลือแบบองค์รวมอย่างแท้จริง ซึ่งเป็นแนวทางสำคัญในการส่งเสริมความเข้มแข็งด้านสุขภาพจิตของนักศึกษาให้มีความมั่นคงทางอารมณ์ สามารถเผชิญกับปัญหา และเติบโตเป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพตามเป้าหมายของมหาวิทยาลัย ดังกรอบแนวคิด ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

วิจัยนี้มุ่งที่จะสร้างนวัตกรรมระบบการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed Methods Design) ที่ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยการวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยทั้งหมด 3 ขั้นตอน ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 วิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพปัจจุบันเกี่ยวกับสุขภาพใจและการปรับตัวของนักศึกษา

1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 14 คณะ/วิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ปีการศึกษา 2567 จำนวน 8,939 คน

กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยขั้นตอนนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 14 คณะ/วิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ปีการศึกษา 2567 จำนวน 1,957 คน ซึ่งได้มาจากตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ณ ความคลาดเคลื่อนที่ผู้วิจัยยอมรับได้เท่ากับ 2%

2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับสุขภาพใจและการปรับตัวของนักศึกษา ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ 1) ข้อมูลพื้นฐาน 2) แบบสอบถามเกี่ยวกับสุขภาพใจ ซึ่งเป็นแบบคัดกรองปัญหาสุขภาพจิตที่พัฒนามาจาก GHQ ของ Goldberg (1972) ประกอบด้วย ด้านอาการทางกาย (Somatic Symptoms) ด้านอาการวิตกกังวลและการนอนไม่หลับ (Anxiety and insomnia) ด้านความบกพร่องทางสังคม (Social dysfunction) และด้านอาการซึมเศร้าที่รุนแรง (Severe depression) รวมจำนวน 28 ข้อ โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนน 0 - 0 - 1 - 1 และ 3) แบบสอบถามเกี่ยวกับการปรับตัว ประกอบด้วย การปรับตัวด้านการเรียน การปรับตัวด้านสังคม และการปรับตัวด้านการเข้าร่วมกิจกรรมของมหาวิทยาลัย รวมจำนวน 15 ข้อ โดยใช้เกณฑ์การประเมิน 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยอาศัยกรอบแนวคิดจากคัดกรองปัญหาสุขภาพจิตที่พัฒนามาจาก GHQ ของ Goldberg (1972) และจากการวิเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวของนักศึกษา จากนั้นนำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อหาดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence: IOC) พบว่า มีค่าระหว่าง 0.60 - 1 ดังนั้น คำถามในแบบสอบถามนี้มีเนื้อหาสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์ สามารถนำคำถามข้อนี้ไปใช้ได้

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล หลังจากที่ได้รับข้อมูลตอบกลับจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1,957 ชุด หรือคิดเป็นร้อยละ 100 เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ คำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ขั้นตอนที่ 2 พัฒนานวัตกรรมระบบการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา

การวิจัยในขั้นตอนนี้เป็นการศึกษาและพัฒนานวัตกรรมระบบการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา โดยใช้การสนทนากลุ่มเพื่อกำหนดองค์ประกอบของนวัตกรรมระบบการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา (ร่างที่ 1)

1) กลุ่มเป้าหมาย คือ อาจารย์ที่ปรึกษา 14 คณะๆ ละ 2 คน รวม 28 คน และคณะกรรมการการให้คำปรึกษา ฯ จำนวน 7 คน รวมทั้งสิ้น 35 คน โดยใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง

2) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบบันทึกผลการสนทนากลุ่ม การบันทึกเสียง และการบันทึกภาพ และสรุปเป็นรายงานผลการสนทนากลุ่ม

3) การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และการสร้างข้อสรุป

ขั้นตอนที่ 3 ตรวจสอบความเหมาะสมของนวัตกรรมการให้คำปรึกษา

การตรวจสอบนวัตกรรมการให้คำปรึกษา (ร่างที่ 2) ด้วยกระบวนการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion)

1) กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน ได้มาโดยเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) จากผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

2) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบบันทึกผลการสนทนากลุ่ม และแบบประเมินความเหมาะสมของนวัตกรรมการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย โดยใช้เกณฑ์การประเมิน 5 ระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

3) การวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล หลังจากที่ได้รับข้อมูลจากแบบประเมินความเหมาะสมของนวัตกรรมการให้คำปรึกษา ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4) เมื่อปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำนวัตกรรมการให้คำปรึกษา ไปทดลองใช้กับนักศึกษา จำนวน 3,459 คน ที่สมัครใจได้ทดลองใช้งาน เป็นระยะเวลา 1 เดือน จากนั้นได้ประเมินผลความพึงพอใจ โดยสร้างแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ แล้วให้นักศึกษาตอบแบบประเมินผ่าน Google Form เพื่อวัดผลความพึงพอใจ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาเกี่ยวกับสุขภาพใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

ตารางที่ 1 สรุปภาวะสุขภาพจิตของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ที่มีความเสี่ยงสูง (มีคะแนน 6 – 7 คะแนน) จำแนกตามรายด้าน

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านอาการทางกาย (Somatic Symptoms)	65	2.70
2. ด้านอาการวิตกกังวลและการนอนไม่หลับ (Anxiety and insomnia)	112	4.66
3. ด้านความบกพร่องทางสังคม (Social dysfunction)	40	1.66
4. ด้านอาการซึมเศร้าที่รุนแรง (Severe depression)	135	5.61

จากตารางที่ 1 ภาวะสุขภาพจิตของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย พบว่า ส่วนใหญ่มีความเสี่ยงสูงในด้านอาการซึมเศร้าที่รุนแรง (Severe depression) จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 5.61 รองลงมา คือ ด้านอาการวิตกกังวลและการนอนไม่หลับ (Anxiety and insomnia) จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 4.66, ด้านอาการทางกาย (Somatic Symptoms) จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70 และ ด้านความบกพร่องทางสังคม (Social dysfunction) จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 1.66 ตามลำดับ

2. การปรับตัวของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านการปรับตัวของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ภาพรวม

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
การปรับตัวด้านการเรียน	3.85	0.62	มาก
การปรับตัวด้านสังคม	4.03	0.62	มาก
การปรับตัวด้านการเข้าร่วมกิจกรรมของมหาวิทยาลัย	3.91	0.73	มาก
เฉลี่ย	3.93	0.59	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า การปรับตัวของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการปรับตัวด้านสังคม ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.62) รองลงมาคือ การปรับตัวด้านการเข้าร่วมกิจกรรมของมหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.73) และ การปรับตัวด้านการเรียน ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.62) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การพัฒนานวัตกรรมระบบการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

การพัฒนานวัตกรรมระบบการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายโดยการพัฒนาแอปพลิเคชัน CRRU CARE

1. การวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการ

ระบุปัญหา ทำการสำรวจและวิเคราะห์ปัญหาที่นักศึกษาและผู้ให้คำปรึกษาเผชิญอยู่ เช่น ปัญหาด้านวิชาการ ปัญหาด้านจิตใจ ปัญหาด้านการปรับตัว เป็นต้น

กำหนดกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมาย คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี

2. การออกแบบและพัฒนาระบบ

2.1 เพื่อสำรวจและประเมินสุขภาพจิตของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติ (จ-ศ)

2.2 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้คำปรึกษา

- 2.3 เพื่อเพิ่มการเข้าถึงบริการให้คำปรึกษา เป็นต้น
3. การออกแบบโครงสร้าง ผู้วิจัยได้ออกแบบโครงสร้างและฟังก์ชันการทำงานของระบบ ดังนี้
 - 3.1 การสำรวจ/ประเมิน
 - 3.2 ระบบนัดหมายออนไลน์
 - 3.3 ระบบฐานข้อมูลนักศึกษา
4. การทดสอบและประเมินผล ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบระบบกับกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา จำนวน 30 คน และผู้ให้คำปรึกษา จำนวน 5 คน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและประสิทธิภาพของระบบ
5. ประเมินผลการใช้งานระบบ โดยรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้งาน เช่น ความพึงพอใจ ประสิทธิภาพของระบบ เป็นต้น
6. ปรับปรุงระบบตามผลการประเมิน เพื่อให้ระบบมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานมากที่สุด
7. การนำไปใช้งานและเผยแพร่ ผู้วิจัยนำระบบไปใช้งานจริงโดยการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับระบบให้นักศึกษาและผู้ให้คำปรึกษา เพื่อให้ทราบถึงประโยชน์และวิธีการใช้งานระบบ
8. ติดตามและประเมินผลการใช้งานระบบอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงและพัฒนาระบบให้ดียิ่งขึ้น



ภาพ 3 ขั้นตอนการให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน CRRU CARE

การใช้งานแอปพลิเคชัน CRRU CARE

หลังจากพัฒนาเสร็จแล้ว ได้นำแอปพลิเคชัน CRRU CARE ไปเผยแพร่ใน Appstore และ Playstore ชื่อ CRRU CARE ให้ผู้ใช้งานดาวน์โหลดมาติดตั้งบนอุปกรณ์สมาร์ตโฟน โดยไม่มีค่าใช้จ่าย ทั้งนี้ ผู้ดาวน์โหลดจะต้องเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย เท่านั้น

แอปพลิเคชัน CRRU CARE เป็นแบบคัดกรองสุขภาพใจ CRRU CARE มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ประกอบด้วย

1. ดัชนีวัดความสุขคนไทย
2. แบบประเมินความเครียด
3. แบบคัดกรองสุขภาพใจ
4. นัดหมายรับคำปรึกษา

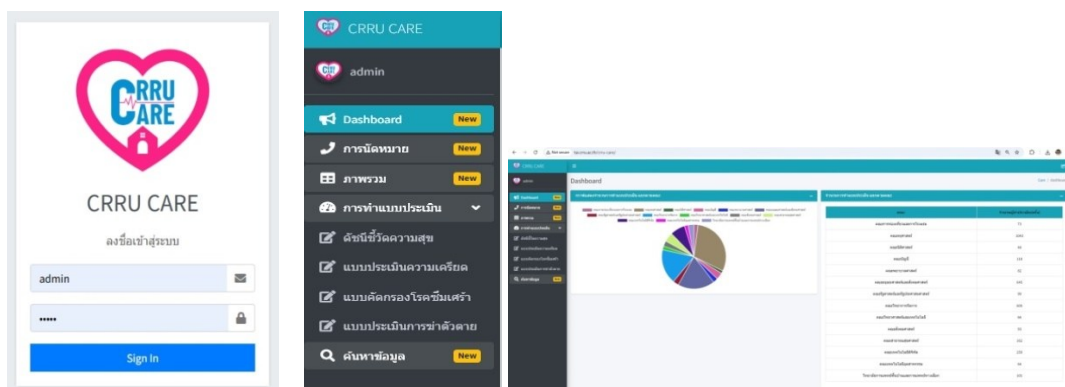


ภาพ 4 แอปพลิเคชัน CRRU CARE บนสมาร์โฟน

ระบบฐานข้อมูล

ผู้วิจัยได้จัดทำระบบฐานข้อมูล ที่ลิง <http://tai.crru.ac.th/crru-care/login> โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การเข้าใช้ระบบ
2. เมื่อเข้าระบบแล้วจะพบหน้าต่าง Dashboard ซึ่งมีองค์ประกอบดังนี้
 - 2.1 การนัดหมาย
 - 2.2 ภาพรวม
 - 2.3 การทำแบบประเมิน
 - 2.4 ค้นหาข้อมูล



ภาพ 5 ระบบฐานข้อมูล

ตอนที่ 3 ผลการตรวจสอบความเหมาะสมของวัตรกรรมระบบการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

หลังจากที่ได้นำแอปพลิเคชันไปลงทะเบียนและอัปเดตขึ้นที่ Appstore และ Playstore แล้วได้ประชาสัมพันธ์ใน เพจประชาสัมพันธ์กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย โดยให้นักศึกษาดาวน์โหลดมาติดตั้งแอปพลิเคชันบนสมารทโฟนเพื่อใช้งาน โดยเลือกเก็บข้อมูลจากนักศึกษา จำนวน 3,459 คน ที่สมัครใจได้ทดลองใช้งานแอปพลิเคชัน เป็นระยะเวลา 1 เดือน จากนั้นได้ประเมินผลความพึงพอใจ โดยสร้างแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ แล้ว ให้นักศึกษาตอบแบบประเมินผ่าน Google Form เพื่อวัดผลความพึงพอใจการใช้งานแอปพลิเคชัน CRRU CARE พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.76) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการใช้งานของแอปพลิเคชัน ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.82) และด้านการออกแบบ ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.72) ตามลำดับ กล่าวโดยสรุป นักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน CRRU CARE ในระดับมาก ทั้งในด้านการใช้งานและการออกแบบ ซึ่งสะท้อนถึงความเหมาะสมของแอปพลิเคชันในการตอบสนองต่อความต้องการด้านการดูแลสุขภาพจิตและการปรับตัวของนักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อภิปรายผลการวิจัย

1. การศึกษาภาวะสุขภาพจิตและการปรับตัวของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

1.1 สภาพปัจจุบันเกี่ยวกับสุขภาพจิตของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

จากผลการศึกษาสภาพปัจจุบันเกี่ยวกับสุขภาพจิตของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายชี้ให้เห็นถึงปัญหาสุขภาพจิตที่น่ากังวลในกลุ่มนักศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาด้านอาการซึมเศร้าที่รุนแรง ซึ่งพบว่ามีจำนวนนักศึกษาที่อยู่ในภาวะผิดปกติสูงสุด นอกจากนี้ นักศึกษายังประสบปัญหาด้านอาการทางกาย เช่น ปวดศีรษะและรู้สึกหุดโหระเหิร รวมถึงปัญหาด้านความวิตกกังวลและการนอนไม่หลับ โดยมีความรู้สึกกลัวหรือตกใจโดยไม่มีเหตุผลเป็นอาการเด่นชัด ปัญหาด้านการเข้าสังคม เช่น การหาอะไรทำให้ตัวเองไม่มีเวลาว่างและความรู้สึกว่าทำอะไรได้ไม่ดี ก็เป็นอุปสรรคต่อการปรับตัวทางสังคมของนักศึกษาเช่นกัน ข้อมูลนี้บ่งชี้ว่าปัญหาสุขภาพจิตในกลุ่มนักศึกษาเป็นเรื่องที่ต้องให้ความสำคัญและดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีบริการให้คำปรึกษาและสนับสนุนด้านสุขภาพจิตแก่นักศึกษาอย่างทั่วถึง รวมถึงจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพจิตและสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับปัญหาสุขภาพจิตในหมู่นักศึกษา นอกจากนี้ ควรมีการให้ความรู้แก่นักศึกษาในการจัดการความเครียด และการดูแลสุขภาพจิตเบื้องต้น รวมถึงประสานงานกับผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพจิต เพื่อให้การดูแลนักศึกษาที่มีปัญหาสุขภาพจิตอย่างเหมาะสม และเฝ้าระวังและติดตามปัญหาสุขภาพจิตของนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การช่วยเหลือได้อย่างทันท่วงที

1.2 การปรับตัวของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

จากผลการศึกษาเกี่ยวกับการปรับตัวของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย พบว่า โดยภาพรวม นักศึกษามีการปรับตัวอยู่ในระดับมากในทุกด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการปรับตัวทางสังคมซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด แสดงให้เห็นว่านักศึกษามีความสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมทางสังคมในมหาวิทยาลัยได้เป็นอย่างดี มีความสามารถในการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นและให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน รองลงมาคือด้านการปรับตัวในการเข้าร่วมกิจกรรมของมหาวิทยาลัย ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่านักศึกษาให้ความสำคัญกับการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น โดยมองว่ากิจกรรมเหล่านั้นเป็นประสบการณ์ใหม่ๆ ที่มีประโยชน์ต่อตนเอง สอดคล้องกับแนวคิดของ Chumthap (2022) ที่กล่าวว่า การปรับตัว คือ การซึมซับบทเรียนใหม่จากวิกฤตที่เกิดขึ้น ประกอบไปด้วย การแก้ไขแผน การปรับขั้นตอน การนำสิ่งใหม่ ๆ ที่จำเป็นต่อการพัฒนาความทนทานความมีไหวพริบ และการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว มาใช้ก่อนที่วิกฤตครั้งต่อไปจะเกิดขึ้น นอกจากนี้ จากผลวิจัยพบว่า ด้านการปรับตัวด้านการเรียน แม้จะอยู่ในระดับมากเช่นกัน แต่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในสามด้าน แสดงให้เห็นว่านักศึกษายังคงมีปัญหาในการปรับตัวด้านการเรียนอยู่บ้าง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของความเข้าใจเนื้อหาการเรียนในแต่ละวิชา อย่างไรก็ตาม นักศึกษาส่วนใหญ่มีความสามารถในการทำงานที่อาจารย์มอบหมายได้เสร็จตามกำหนดเวลา และมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่างๆ ในชั้นเรียน โดยสรุปแล้ว นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายมีการปรับตัวในด้านต่างๆ ได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านสังคมและการเข้าร่วมกิจกรรม แต่ยังคงต้องมีการพัฒนาด้านการปรับตัวด้านการเรียนให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ นักศึกษาสามารถประสบความสำเร็จในการศึกษาได้อย่างเต็มศักยภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Umudi (2022) ที่พบว่า การปรับตัวของนักศึกษาอยู่ในระดับต่ำ โดยเฉพาะด้านการเรียน ซึ่งมีความสัมพันธ์กับปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความฉลาดทางอารมณ์ การเห็นคุณค่าในตนเอง และการเผชิญปัญหา

2. การพัฒนานวัตกรรมระบบการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

จากการพัฒนานวัตกรรมระบบการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย โดยการพัฒนาแอปพลิเคชัน CRRU CARE นั้น แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของมหาวิทยาลัยในการดูแลสุขภาพจิตของนักศึกษาอย่างเป็นระบบและเข้าถึงได้ง่าย โดยกระบวนการพัฒนาที่ครอบคลุมตั้งแต่การวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการ การออกแบบและพัฒนาระบบ การทดสอบและประเมินผล ไปจนถึงการนำไปใช้งานและติดตามผล สะท้อนถึงความสำเร็จในการสร้างเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ

แอปพลิเคชัน CRRU CARE ประกอบด้วยเครื่องมือที่หลากหลาย เช่น แบบคัดกรองสุขภาพใจ ดัชนีวัดความสุขคนไทย แบบประเมินความเครียด และระบบนัดหมายรับคำปรึกษา ซึ่งช่วยให้นักศึกษาสามารถประเมินสุขภาพจิตของตนเองและเข้าถึงบริการให้คำปรึกษาได้อย่างสะดวก โดยผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานจำนวน 3,459 คน พบว่า แอปพลิเคชัน CRRU CARE ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการใช้งานและการออกแบบ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าแอปพลิเคชันนี้ตอบโจทย์ความต้องการของนักศึกษาและใช้งานได้ง่าย โดยสรุปแล้ว การพัฒนานวัตกรรมระบบการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาผ่านแอปพลิเคชัน CRRU CARE เป็นก้าวสำคัญในการส่งเสริมสุขภาพจิตของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ซึ่งไม่เพียงแต่ช่วยให้

นักศึกษาเข้าถึงบริการให้คำปรึกษาได้ง่ายขึ้น แต่ยังเป็นการสร้างระบบที่สามารถติดตามและประเมินผลได้อย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงและพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในอนาคต สอดคล้องกับงานวิจัยของ Pornsiri (2024) ที่ศึกษาเกี่ยวกับพัฒนาต้นแบบแชทบอทอัจฉริยะสำหรับบริหารจัดการด้านให้คำปรึกษานักศึกษาระดับปริญญาตรี จากผลการทดลองการนำโปรแกรม แชทบอท ไปให้ ผู้ใช้ทดลองจำนวน 432 คน พบว่า ด้านกระบวนการติดตั้งและความเข้าใจในการใช้งานระบบ มีผลประเมินความพึงพอใจคือ 4.31 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ส่วนภาพรวมความพึงพอใจด้านรูปแบบและภาพลักษณ์ของเว็บ มีผลประเมินความพึงพอใจคือ 4.07 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ความพึงพอใจด้านการใช้งานมีผลประเมินความพึงพอใจคือ 4.04 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ควรมีการดำเนินกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพจิตและสร้างความตระหนักรู้ให้กับนักศึกษา โดยเน้นกิจกรรมเชิงรุก จัดกิจกรรมที่มุ่งเน้นการส่งเสริมสุขภาพจิตที่ดี เช่น เวิร์คช็อปให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดการความเครียด การฝึกสติ การพัฒนาความภาคภูมิใจในตนเอง การสร้างความสัมพันธ์ที่ดี และการดูแลสุขภาพกาย
2. สนับสนุนและขยายผลการใช้งานแอปพลิเคชัน CRRU CARE อย่างต่อเนื่อง ตลอดจนควรส่งเสริมและประชาสัมพันธ์แอปพลิเคชัน CRRU CARE ให้แก่นักศึกษาทุกคน เพื่อให้นักศึกษาได้เข้าถึงบริการให้คำปรึกษาและประเมินสุขภาพจิตของตนเองได้อย่างสะดวกและทั่วถึง
3. เสริมสร้างและต่อยอดจุดแข็งด้านการปรับตัวทางสังคมและการเข้าร่วมกิจกรรมของนักศึกษา เช่น การส่งเสริมการเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี โดยออกแบบกิจกรรมที่ส่งเสริมให้นักศึกษาได้ฝึกฝนทักษะการเป็นผู้นำและการทำงานเป็นทีม ซึ่งเป็นผลมาจากการปรับตัวทางสังคมที่ดี ประกอบกับจัดให้มีพื้นที่และกิจกรรมที่ส่งเสริมให้นักศึกษาได้มีโอกาสทำกิจกรรมร่วมกันทั้งภายในคณะและระหว่างคณะอย่างสร้างสรรค์

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ควรมีศึกษาและการเชื่อมโยงข้อมูลจากแอปพลิเคชัน CRRU CARE เข้ากับระบบฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย เพื่อให้สามารถติดตามและประเมินผลการดูแลสุขภาพจิตของนักศึกษาได้อย่างเป็นระบบ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาและพัฒนาแอปพลิเคชัน CRRU CARE โดยการนำ Chatbot หรือ AI มาใช้ในการให้คำปรึกษาเบื้องต้น เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับอาการที่พบบ่อย, วิธีการดูแลตนเองเบื้องต้น, หรือข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือ หรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์อื่นๆ ได้ นอกจากนี้ Chatbot สามารถให้คำแนะนำหรือแนวทางแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้ในบางกรณี เช่น การแนะนำเทคนิคการผ่อนคลายความเครียด, การจัดการกับปัญหาการนอนหลับ, หรือการให้กำลังใจ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ให้คำปรึกษาสามารถจัดลำดับความสำคัญในการให้ความช่วยเหลือได้

เอกสารอ้างอิง

- Chumthap, K. (2022). *A study of the process of developing psychological resilience from past economic crises: A case study of small enterprise entrepreneurs in Bangkok and its vicinity who experienced repeated economic crises* (Master's thesis, Srinakharinwirot University).
- Goldberg, D. P. (1972). *The detection of psychiatric illness by questionnaire: A technique for the identification and assessment of non-psychotic psychiatric illness*. Oxford University Press.
- Office of the National Economic and Social Development Council. (2022). ***The 13th National Economic and Social Development Plan (2023–2027)***. <https://www.nesdc.go.th>
- Pornsiri, C. (2024). *Development management of an intelligent chatbot prototype for undergraduate student counseling at the Student Practice Division, Counseling and Career Development Center, Faculty of Engineering and Technology using artificial intelligence technology*. *Journal of Science and Technology, Thonburi University*, 8(1), 28–43.
- Student Development Division. (2023). *Report on counseling operations, life guidance, and career preparation for students*. Chiang Rai: Student Development Division, Chiang Rai Rajabhat University.
- Surachart, B. (2024). *Development of a chatbot for counseling to reduce stress levels in adolescents*. In *Proceedings of the 16th National Academic Conference, Nakhon Pathom Rajabhat University* (pp. 800–810). July 4–5, 2024.
- Sutthiporn, T. (2023). *Development of a competency-enhancing counseling curriculum for adolescents for student teachers in professional experience training*. *Suan Sunandha Academic and Research Journal*, 17(2), 1–13.
- Warangkana, S. (2021). *Online psychological counseling services: A new dimension of psychological counseling services*. *Graduate Journal, Valaya Alongkorn Rajabhat University under the Royal Patronage*, 15(1), 248–260.
- Umudi, N. (2022) Factors influencing the adaptation of technical college students in Thailand's three southern border provinces. *Princess of Naradhiwas University Journal*, 14(1), 40–51. <https://li01.tci-thaijo.org/index.php/pnujr/article/view/254609>