บทความวิจัย

การพัฒนาแอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” เพื่อเสริมสร้างสุขภาวะ สำหรับนิสิตระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

The Development of “Friend from Heart” Application Program to Promote Well-Being of Undergraduate Students of Faculty of Education, Kasetsart University

Received: Jun 27, 2020
Revised: Nov 1, 2020
Accepted: Nov 11, 2020

มนธีร์ จิตต์อนันต์ ส.ด. (Manatee Jitanan, Dr.P.H.)[1]
วรางคณา โสมะนันทน์ ปร.ด. (Varangkana Somanandana, Ph.D.)[2]
สุธาสินี จิตต์อนันต์ วศ.ด. (Sutasinee Jitanan, D.Eng.)[3]
อุษณี ลลิตผสาน ค.ด. (Usanee Lalitpasan, Ph.D.)[4]
สุมาลี ขำอิน วท.ม. (Sumalee Kham-in, M.S.)[5]

บทคัดย่อ

บทนำ: สุขภาวะเป็นคุณลักษณะที่สำคัญยิ่งของบุคคลโดยเฉพาะนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรีซึ่งจะเป็นกำลังสำคัญของประเทศในอนาคต อย่างไรก็ตาม สุขภาวะของนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรีจำเป็นต้องได้รับการเสริมสร้างอย่างเร่งด่วน เนื่องจากการเกิดปัญหาความเครียดและโรคภาวะซึมเศร้า

วัตถุประสงค์การวิจัย: การวิจัยครั้งนี้จึงเกิดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างและพัฒนาแอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” เพื่อเสริมสร้างสุขภาวะสำหรับนิสิตระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ระเบียบวิธีวิจัย: การดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ระยะ ประกอบด้วย ระยะที่ 1 การสร้างและพัฒนาแอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” และระยะที่ 2 การศึกษาผลของแอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” ที่มีต่อสุขภาวะของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่าง คือ นิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1-5 คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปีการศึกษา 2562 จำนวน 29 คน ซึ่งได้มาด้วยวิธีการสมัครใจ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติทดสอบทีแบบไม่เป็นอิสระจากกัน และสถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ได้รับทุนสนับสนุนจากโครงการสนับสนุนกลุ่มวิจัยคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ 2563

[1] Corresponding author อาจารย์ ภาควิชาพลศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน กรุงเทพฯ ประเทศไทย, E-mail: manateera@yahoo.com

[2] ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาจิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน กรุงเทพฯ ประเทศไทย, E-mail: varangchan@hotmail.com

[3] อาจารย์ ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร พิษณุโลก ประเทศไทย, E-mail: sutasineec@nu.ac.th

[4] อาจารย์ ภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน กรุงเทพฯ ประเทศไทย, E-mail:usanee.la@ku.th

[5] อาจารย์ โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน กรุงเทพฯ ประเทศไทย, E-mail: sumalee.kh@ku.th

[1,2,4,5] Faculty of Education Kasetsart University (Bangkhen Campus), Bangkok, Thailand

[3] Faculty of Science Naresuan University, Phitsanulok, Thailand

ผลการวิจัย: พบว่า (1) แอปพลิเคชัน“เพื่อนจากใจ” ประกอบด้วย 4 ส่วนหลัก ได้แก่ “chatbot” “ข้อมูลสุขภาพใจ” “ข้อมูลสุขภาพกาย” และ“การบริการปรึกษาเชิงจิตวิทยา” (2) แอปพลิเคชันสามารถเสริมสร้างให้นิสิตมีสุขภาวะที่ดี (3) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อแอปพลิเคชันในระดับมาก (M=4.21) เนื่องจากแอปพลิเคชันมีความสะดวกต่อการใช้งาน

สรุปผล: การพัฒนาแอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” ครบทุกส่วนสามารถเสริมสร้างสุขภาวะของนิสิตได้ดีและสร้างความพึงพอใจในการใช้อยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ: (1) ผู้ใช้ควรใช้แอปพลิเคชันให้ครบทุกฟังก์ชันเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด (2) ผู้ใช้สามารถเลือกใช้ฟังก์ชันในแอปพลิเคชันตามสถานการณ์ที่ต้องการคำตอบในขณะนั้น หรือเลือกใช้วิธีการในแอปพลิเคชันเหมาะสมกับการรับรู้ของตน

คำสำคัญ: แอปพลิเคชัน สุขภาวะ สุขภาพจิต สุขภาพกาย นิสิตระดับปริญญาตรี

Abstract

Introduction: Well-Being is a crucial attribute of individuals, particularly, among undergraduate students who will be a key human resource of the country in the future. However, well-being of undergraduate students urgently needed to be strengthened because of stress and depression.

Research objectives: This study aimed to build and develop "Friend from heart" application program to promote well-being among undergraduate students of faculty of education, Kasetsart University.

Research methodology: The study consisted of 2 phases including: (1) building and developing "Friend from heart" application program; and (2) investigating the effect of "Friend from heart" application program on well-being of undergraduate students, faculty of education, Kasetsart University. Participants were 29 undergraduate students in the first to fifth year of faculty of education, Kasetsart University in academic year 2019. The participants were voluntarily recruited. . Quantitative data were analyzed using descriptive statistics (mean and standard deviation), and t-test for dependent samples. Qualitative data were analyzed using content analysis.

Results: The results showed that the developed "friend from heart" application consisted of four main areas: "chatbot", "mental health information", "physical health information", and "psychological counseling services." The application was appropriate to promote undergraduate students' well-being. The participants had a high level of satisfaction (mean=4.21) towards application. Its convenience to use was a reason.

Conclusions: The development of "Friends from the heart" application in all areas promoted students' well-being. A high satisfaction towards application usage was reported.

Implications: (1) Users should use all functions of the application for maximum efficiency and effectiveness. (2) Users could choose the functions in the application according to their situations that need answers at that moment or choose a method in the application that suits their perception.

Keywords: application program, well-being, mental health, physical health, undergraduate students

บทนำ

สุขภาวะเป็นภาวะของบุคคลที่มีความสมบูรณ์ทั้งทางกาย จิต ปัญญา และสังคม โดยมีการเชื่อมโยงกันเป็นองค์รวมอย่างสมดุล[1] สุขภาวะสามารถพิจารณาได้ในหลากหลายมิติ เช่น สุขภาวะเชิงอัตวิสัย (subjective well-being) เน้นการศึกษาถึงความสุขโดยรวมของบุคคลเกี่ยวกับชีวิต ประสบการณ์ทางความรู้สึก ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจต่อสุขภาพ และความรู้สึกเฉพาะ[2] หรือ สุขภาวะทางจิต (psychological well-being) ซึ่งพิจารณาในส่วนของการปรับตัวทางจิตวิทยา เช่น อารมณ์เชิงบวก และ ความพึงพอใจในชีวิต[3] ในขณะเดียวกัน สุขภาวะยังสามารถพิจารณาจากสุขภาพกาย (physical well-being) ซึ่งสุขภาพกายที่ดีจะส่งผลต่อสุขภาวะทางอารมณ์และสุขภาพทางจิตที่ดีอย่างมีนัยสำคัญ[4] ทั้งนี้ จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องบางส่วนพบว่า ผู้ที่มีสุขภาวะที่ดีจะเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จในชีวิต ด้วยสุขภาวะส่งผลต่อความสำเร็จทางการเรียน[5] สุขภาพกาย[6] สถานะการแต่งงาน[7] และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน[8] และภาวะทางการเงิน[9] ดังนั้นสุขภาวะนับว่าเป็นคุณลักษณะที่สำคัญยิ่งของบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งเป็นเยาวชนที่จะเป็นกำลังสำคัญของประเทศในอนาคต

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาสุขภาวะของนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรีในปัจจุบัน จะพบว่าสุขภาวะเป็นสิ่งที่นิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรีจำเป็นต้องได้รับการเสริมสร้างอย่างเร่งด่วน ดังที่ กรมสุขภาพจิต[10] นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับภาวะซึมเศร้าและอัตราการฆ่าตัวตายของเยาวชนที่พบว่าเยาวชนมีแนวโน้มการฆ่าตัวตายเพิ่มสูงขึ้น โดยในปี 2560 กลุ่มเยาวชนอายุ 20-24 ปี มีอัตราการฆ่าตัวตายที่ 4.94 ต่อประชากรแสนคน และในปี 2561 เพิ่มขึ้นเป็น 5.33 ต่อประชากรแสนคน รวมถึง ข้อมูลจากการโทรศัพท์มาขอรับคำปรึกษาพบว่า กลุ่มเยาวชนโทรศัพท์เข้ามาปรึกษาปัญหาสุขภาพจิตมากขึ้น โดยในปีงบประมาณ 2561 ผู้ที่โทรศัพท์มาขอรับคำปรึกษาจะเป็นกลุ่มเด็กอายุ 11-19 ปี ประมาณร้อยละ 14.60 และกลุ่มเยาวชนอายุ 20-25 ปี ประมาณร้อยละ 20.10 ซึ่งปัญหาที่พบมากที่สุดในกลุ่มเด็กและเยาวชน คือ ปัญหาความเครียดหรือวิตกกังวล ปัญหาทางจิตเวช ปัญหาความรัก ปัญหาซึมเศร้า และปัญหาครอบครัว และช่วง 6 เดือนแรกของปีงบประมาณ 2562 มีกลุ่มเด็กและเยาวชนอายุ 11-25 ปี โทรศัพท์เข้ามาขอรับคำปรึกษาอย่างต่อเนื่อง ประมาณร้อยละ 33.61 ของผู้รับคำปรึกษาทั้งหมด นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยวรรณ วิเศษสุวรรณภูมิ หัวหน้าศูนย์สุขภาวะทางจิต คณะจิตวิทยาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย[11] ที่ได้ทำการศึกษาภาวะซึมเศร้าในมหาวิทยาลัย พบว่า นิสิตนักศึกษาที่เป็นโรคภาวะซึมเศร้าส่วนใหญ่จะศึกษาอยู่ในชั้นปีที่สูงขึ้น โดยนิสิตนักศึกษาที่พยายามฆ่าตัวตายมีประมาณร้อยละ 6.40 ของนิสิตทั้งหมด เช่นเดียวกับข้อมูลของสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ[12] ที่พบว่าเยาวชนมีความเสี่ยงต่อการเป็นภาวะซึมเศร้าและฆ่าตัวตายมากขึ้น จากรายละเอียดข้างต้นจะเห็นว่า นิสิตนักศึกษาจำเป็นต้องได้รับการเสริมสร้างสุขภาวะ ทั้งในส่วนของนิสิตนักศึกษาที่ยังไม่พบปัญหา เพื่อเป็นภูมิคุ้มกันสำหรับการดำเนินชีวิต และนิสิตนักศึกษาที่เริ่มมีปัญหา เพื่อให้นิสิตนักศึกษามีช่องทางในการช่วยเหลือและสามารถจัดการกับสิ่งที่เกิดขึ้นกับตนเองได้อย่างเหมาะสม

จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยพบว่าวิธีแก้ปัญหาดังกล่าวที่เหมาะกับนิสิตนักศึกษาปริญญาตรี คือ การใช้แอปพลิเคชัน หรือชุดคำสั่งประยุกต์ที่ถูกติดตั้งในโทรศัพท์มือถือ (smart phone) ในการเสริมสร้างสุขภาวะ โดยมีงานวิจัยสนับสนุนว่าบุคคลจะเปิดรับเทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับตนเอง ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมด้านสุขภาพ ทั้งนี้ เทคโนโลยีการให้บริการและอำนวยความสะดวกด้านสุขภาพจิตเรียกว่า สุขภาพเคลื่อนที่ หรือ Mobile health (mHealth) โดยลักษณะสำคัญ คือ มีการติดต่อสื่อสารเพื่อการเรียนรู้ระหว่างผู้ใช้กับผู้เชี่ยวชาญทางสุขภาพโดยใช้เสียงการสนทนาผ่านโทรศัพท์ วิดีโอ หรือการส่งข้อความ มีการประเมินทางสุขภาพและสร้างกิจกรรมทางสังคม[13] ซึ่งการใช้แอปพลิเคชันจะสอดคล้องกับธรรมชาติการใช้ชีวิตของนิสิตนักศึกษาที่จะใช้โทรศัพท์มือถือกันมาก อันเป็นการเปิดโอกาสให้ใช้แอปพลิเคชันมากขึ้น โดยผลวิจัยส่วนหนึ่งระบุว่าพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์มือถือของนิสิตนักศึกษาปริญญาตรี จะใช้เพื่อการสื่อสารสนทนา รองลงมาเพื่อการศึกษาเรียนรู้และความบันเทิง ส่วนระยะเวลาในการใช้สมาร์ทโฟนโดยเฉลี่ยในแต่ละครั้งจะใช้มากกว่า 1 ชั่วโมง จำนวนครั้งที่ใช้สมาร์ทโฟน 1 ถึง 5 ครั้งต่อวัน[14] ซึ่งสอดคล้อง

กับผลการสำรวจความต้องการใช้แอปพลิเคชันของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวน 72 คน ที่พบว่า นิสิตร้อยละ 97.20 มีความสนใจใช้แอปพลิเคชันที่ให้ข้อมูลและให้ความช่วยเหลือด้านสุขภาพกายและสุขภาพใจโดยไม่มีค่าใช้จ่าย ดังนั้น วิธีการที่จะช่วยเสริมสร้างสุขภาวะให้นิสิตนักศึกษาได้ จึงควรอยู่ในรูปแบบของแอปพลิเคชันที่มีเนื้อหาในเรื่องการให้ข้อมูลสุขภาพทางกายและสุขภาพจิตเป็นสำคัญ

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาข้างต้น จึงเป็นเหตุจำเป็นของการพัฒนาแอปพลิเคชัน เพื่อเสริมสร้างสุขภาพกายและสุขภาพจิตสำหรับนิสิตระดับปริญญาตรี โดยในที่นี้ ผู้วิจัยศึกษากับนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้วยเป็นนิสิตกลุ่มที่จะไปประกอบอาชีพครูในอนาคต ซึ่งจำเป็นต้องมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี เพื่อให้สามารถดูแลตนเอง และสามารถใช้สำหรับในการดูแลนักเรียนต่อไปได้ในอนาคต ทั้งนี้ ในงานวิจัยนี้จะใช้ชื่อแอปพลิเคชันว่า “เพื่อนจากใจ” เปรียบเสมือนนิสิตมีเพื่อนที่คอยดูแลกำลังใจและกำลังกายให้เข้มแข็ง อันนำไปสู่การมีสุขภาวะที่ดีต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสร้างและพัฒนาแอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” เพื่อเสริมสร้างสุขภาวะสำหรับนิสิตระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2. เพื่อเปรียบเทียบสุขภาวะของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ก่อนและหลังการใช้แอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ”
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ”

สมมติฐานการวิจัย

1. นิสิตระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีสุขภาวะสูงขึ้นหลังจากที่ใช้แอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ”
2. นิสิตระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พึงพอใจต่อแอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” ในระดับมาก

กรอบแนวคิดการวิจัย

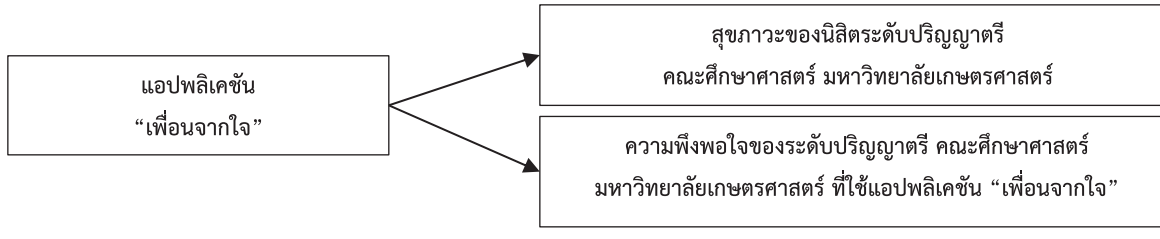
การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา โดยเป็นการพัฒนาแอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” เพื่อเสริมสร้างสุขภาวะของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ทั้งนี้มีการศึกษาการเปลี่ยนแปลงของสุขภาวะ ตลอดจนความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่มีต่อแอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” สามารถกำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยการวิจัยและพัฒนาโดยแบ่งการดำเนินงานเป็น 2 ระยะ มีรายละเอียดดังนี้

ระยะที่ 1 การสร้างและพัฒนาแอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” สำหรับนิสิตระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

การศึกษาในระยะนี้แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอนย่อย ได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 การวิจัยเชิงสำรวจเพื่อสำรวจข้อมูลพื้นฐานสำหรับการสร้างและพัฒนาแอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” ให้สอดคล้องกับความต้องการของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยประชากร คือ นิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1-5 คณะศึกษาศาสตร์



แผนภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปีการศึกษา 2562 จำนวน 911 คน ตัวอย่าง คือ นิสิตระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวน 72 คน ที่ได้มาด้วยวิธีการตามสะดวก (convenient sampling) ซึ่งมาจากนิสิตที่อาสาสมัครให้ข้อมูล และขั้นตอนที่ 2 การพัฒนาแอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” เพื่อเสริมสร้างสุขภาวะของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จากผลการศึกษาในขั้นตอนแรก และทดลองนำร่องกับนิสิตระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่ไม่ใช่อาสาสมัคร จำนวน 3 คน เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้พัฒนาเป็นแอปพลิเคชันสำหรับทดลองใช้จริง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยระยะนี้ คือ (1) แบบสำรวจข้อมูลพื้นฐานสำหรับการสร้างและพัฒนาแอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” ประกอบด้วย ข้อคำถามในส่วนของข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ สำหรับการสอบถามความต้องการของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เกี่ยวกับลักษณะโครงสร้างพื้นฐานแอปพลิเคชัน สาระเกี่ยวกับสุขภาพจิต และสุขภาพกายที่จะปรากฏในแอปพลิเคชัน รวมถึงข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการพัฒนาแอปพลิเคชัน ข้อคำถามมีลักษณะเป็น มาตรประมาณค่า 5 ระดับ และ (2) แบบบันทึกความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อแอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” ที่พัฒนาขึ้น ก่อนนำไปทดลองใช้จริง ซึ่งเครื่องมือผ่านการตรวจคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน และมีความตรงเชิงเนื้อหา (IOC = 0.50 – 1.00)

ระยะที่ 2 การศึกษาผลของแอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” ที่มีต่อสุขภาวะของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

การศึกษาระยะนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลองแบบ The one-group pretest-posttest design เพื่อทดลองใช้แอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” โดยศึกษาการเปลี่ยนแปลงสุขภาวะของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ก่อนและหลังใช้แอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” และสอบถามความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชัน ประชากร คือ นิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1-5 คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ภาคปลาย ปีการศึกษา 2562 จำนวน 911 คน ตัวอย่าง คือ นิสิตระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวน 29 คน ซึ่งได้มาด้วยวิธีการแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น โดยเป็นความสมัครใจของนิสิต เพื่อให้สอดคล้องกับหลักจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ได้แก่ หลักความเคารพในบุคคล หลักการให้ประโยชน์ ไม่ก่อให้เกิดอันตราย และหลักความยุติธรรม

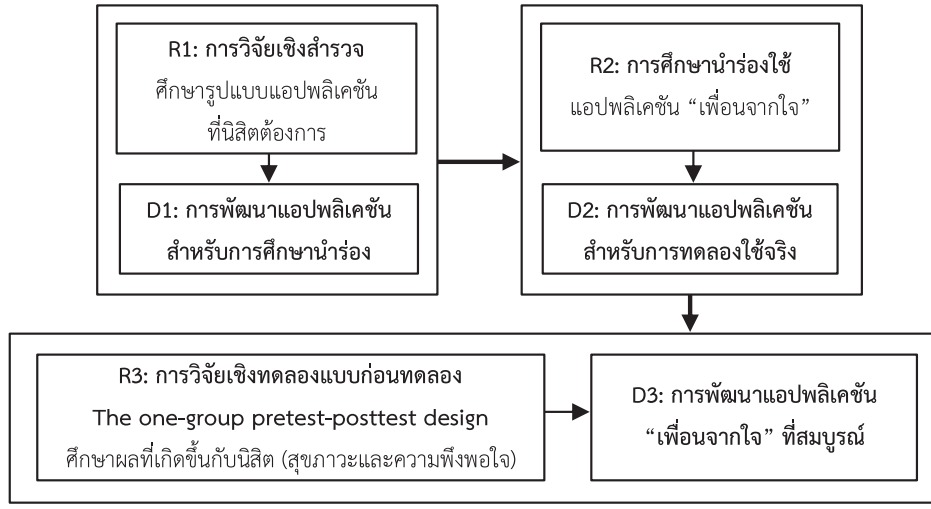
เครื่องมือ ประกอบด้วย เครื่องมือวิจัย คือ แอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” ซึ่งพัฒนามาจากผลการวิจัยในระยะแรก และเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย (1) แบบสอบถามเกี่ยวกับสุขภาวะของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งผู้วิจัยพัฒนาขึ้นโดยมีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 15 ข้อ และใช้การแปลความหมายของคะแนนเป็นมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด (2) แบบประเมินความพึงพอใจต่อการใช้แอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” โดยมีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า 5 ระดับ (มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด) และ (3) แบบบันทึกการสัมภาษณ์ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือด้านความตรงเชิงเนื้อหาด้วยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน พบว่าค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC อยู่ระหว่าง 0.50–1.00

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในขั้นตอนการทดลองใช้แอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” ดำเนินการในช่วงเดือนเมษายน-เดือนมิถุนายน 2563 โดยมีรายละเอียดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1) ผู้วิจัยประกาศรับสมัครอาสาสมัครผ่านช่องทางการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ และเมื่อนิสิตสนใจที่จะเข้าร่วมการทดลองใช้แอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” นิสิตสามารถติดต่อผู้วิจัยผ่านเบอร์โทรศัพท์ที่ผู้วิจัยแจ้งไว้ จากนั้นผู้วิจัยจะชี้แจงให้นิสิตทราบถึงรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับการวิจัยก่อนจะตัดสินใจเข้าร่วมการทดลอง

2) นิสิตอาสาสมัครที่ตัดสินใจเข้าร่วมการทดลอง ทำแบบสอบถามเกี่ยวกับสุขภาวะของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อประเมินสุขภาวะของนิสิตก่อนการทดลองใช้แอปพลิเคชัน “เพื่อน



แผนภาพ 2 สรุปขั้นตอนการดำเนินงานวิจัยพัฒนาแอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ”

จากใจ” โดยข้อมูลที่ได้นำไปใช้ในการศึกษาการเปลี่ยนแปลงสุขภาวะของนิสิตหลังจากการทดลองใช้แอปพลิเคชัน

3) นิสิตอาสาสมัครทดลองใช้แอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” เป็นระยะเวลา 1 เดือน จากนั้นทำแบบสอบถามเกี่ยวกับสุขภาวะหลังการทดลองใช้แอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” และประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชัน

4) นิสิตอาสาสมัครให้สัมภาษณ์ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ”

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติทดสอบทีแบบไม่เป็นอิสระจากกัน และสถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยนี้ผ่านคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ COE No. COE63/088 วันที่ 1 เมษายน 2563

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 ผลการสร้างและพัฒนาแอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” สำหรับนิสิตระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

การสำรวจข้อมูลพื้นฐานสำหรับการสร้างและพัฒนาแอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” เก็บรวบรวมข้อมูลกับนิสิตระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวน 72 คน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นนิสิต ชั้นปีที่ 2 และ ชั้นปีที่ 3 ผลการวิจัยพบว่า นิสิตส่วนใหญ่ ร้อยละ 81.90 ต้องการแอปพลิเคชันที่ให้ข้อมูลสุขภาพทางกาย เช่น การออกกำลังกาย การรับประทานอาหารที่มีประโยชน์ และการดูแลสุขภาพ และ ร้อยละ 79.20 ต้องการแอปพลิเคชันที่ให้ข้อมูลการดูแลสุขภาพจิต เช่น วิธีผ่อนคลายความเครียด การจัดการความเครียด การแก้ปัญหาทุกข์ใจ ในขณะที่ นิสิต ร้อยละ 61.10 ต้องการแอปพลิเคชันที่มีการให้บริการให้คำปรึกษาผ่านการพิมพ์สนทนาแบบออนไลน์ (live chat) การรับฟังปัญหาและแก้ปัญหาเบื้องต้น และ ร้อยละ 51.40 ต้องการแอปพลิเคชันที่สามารถโทรพูดคุยหรือต้องการคนรับฟังปัญหาโดยไม่เห็นหน้า

จากผลการศึกษาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้พัฒนาแอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” ให้มีโครงสร้างพื้นฐาน ประกอบด้วย (1) chatbot เป็นส่วนของการตอบคำถามต่าง ๆ ของผู้ใช้ไลน์เพื่อนจากใจโดยอัตโนมัติ เพื่อให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสุขภาพกายและสุขภาพใจ (2) ข้อมูลสุขภาพกาย เป็นการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบคลิปวิดีโอ เกี่ยวกับการออกกำลังกายและการรับประทานอาหาร (3) ข้อมูลสุขภาพใจ เป็นการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบบทความและคลิปวิดีโอเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพจิต และสภาวะทางจิตใจในด้านต่าง ๆ และ (4) ตารางนัดหมาย เป็นการนัดหมายเพื่อพูดคุย

กับผู้ให้คำปรึกษา โดยเฉพาะปัญหาทางด้านจิตใจ ซึ่งผู้ให้คำปรึกษาในแอปพลิเคชันนี้คือ อาจารย์ที่จบการศึกษาในสาขาวิชาจิตวิทยาการปรึกษา/จิตวิทยาคลินิค โดยมีรูปแบบในการพูดคุย 2 รูปแบบคือ การพิมพ์สนทนาแบบออนไลน์ (live chat) ที่โต้ตอบได้แบบกำหนดเวลาการโต้ตอบ และการพูดคุยผ่านช่องทางโทรศัพท์ออนไลน์แบบมีการนัดหมายล่วงหน้า ซึ่งการนัดหมาย ประกอบด้วย ส่วนประกอบย่อย 4 ส่วน คือ การจองเวลานัดหมายโดยผู้ใช้ การจัดการตารางนัดหมายโดยผู้ให้คำปรึกษา การแจ้งเตือนนัดหมาย และการยกเลิกนัดหมาย

ทั้งนี้ ผู้วิจัยให้นิสิตระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งไม่ใช่กลุ่มเดียวกับอาสาสมัครในระยะการศึกษาผลของแอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” ได้ทดลองใช้แอปพลิเคชันในเบื้องต้น โดยนิสิตให้ความเห็นว่า แอปพลิเคชันมีจุดเด่น คือ มีคำอธิบายต่าง ๆ เกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชันอย่างละเอียด ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าใจได้โดยรวดเร็ว รวมถึง เนื้อหาสาระในส่วนของคลิปวิดีโอดูแล้วเข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ได้จริง นอกจากนี้ ยังมีในส่วนของตารางนัดหมาย ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถนัดหมายขอคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญที่มีความน่าเชื่อถือและมีประสบการณ์โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายได้

สำหรับประเด็นที่ผู้ใช้ต้องการให้พัฒนาแอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” ได้แก่ (1) ความถูกต้องในการตอบคำถามของระบบ (2) การเพิ่มปฏิสัมพันธ์ของระบบกับผู้ใช้งาน (3) การพัฒนาระบบการนัดหมายรับบริการคำปรึกษา และ (4) การพัฒนาหรือเพิ่มเนื้อหาของสื่อที่นำเสนอในระบบ โดยมีรายละเอียดตัวอย่างความคิดเห็นบางส่วน ดังนี้

“อยากแนะนำให้ลองทำ chatbot ตอบกลับว่าตอนที่เรากดยืนยันนัดหมายแล้วเป็นการสรุปข้อมูลรายละเอียด เช่น คุณได้นัดกับอาจารย์.... เวลา..... พร้อมกับคำโปรยของอาจารย์แต่ละท่าน เช่น อาจารย์ดีใจที่หนูมาปรึกษานะ ไว้เรามาคุยกันนะคะ อาจารย์พร้อมรับฟังเสมอ"

นิสิต ก

“บอกไปว่า ไม่อยากอยู่บ้านหลังนี้ แต่ตอบกลับมาว่าให้ลองประคบน้ำแข็งที่หลัง”

นิสิต ข

จากความคิดเห็นของนิสิต ผู้วิจัยดำเนินการปรับปรุงแอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” ตามข้อเสนอแนะ ก่อนนำไปทดลองใช้ต่อไป นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้เพิ่มการส่งข้อความทักผู้ใช้งานในระบบเป็นประจำทุกสัปดาห์ เพื่อเป็นการกระตุ้นสร้างขวัญกำลังใจ ตลอดจนเพิ่มการมีปฏิสัมพันธ์ของระบบกับผู้ใช้งาน

ตอนที่ 2 ผลการทดลองใช้แอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” สำหรับนิสิตระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผลการทดลองใช้แอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” สำหรับนิสิตระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ (1) ผลการเปรียบเทียบสุขภาวะของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ก่อนและหลังการใช้แอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” (2) ผลการศึกษาความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” และ (3) ข้อมูลสำหรับการพัฒนาแอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” ให้สมบูรณ์

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากนิสิตระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวน 29 คน ส่วนใหญ่เป็นนิสิตหญิง (ร้อยละ 72.41) เมื่อจำแนกตามชั้นปี พบว่า นิสิตส่วนใหญ่เป็นนิสิตชั้นปีที่ 4 (ร้อยละ 37.93) ในขณะที่ เมื่อจำแนกตามสาขาวิชา พบว่า เป็นนิสิตจากสาขาสุขศึกษามากที่สุด (ร้อยละ 34.48) รองลงมาคือ สาขาพลศึกษา และสาขาการสอนวิทยาศาสตร์ (ร้อยละ 17.24) สาขาธุรกิจและคอมพิวเตอร์ศึกษา (ร้อยละ 13.79) สาขาคหกรรมศาสตรศึกษา (ร้อยละ 10.34) และสาขาการสอนคณิตศาสตร์ (ร้อยละ 6.90) โดยนิสิตส่วนใหญ่ระบุว่าความถี่ในการใช้แอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” คือ 1-3 ครั้งต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 82.76) และระยะเวลาในการใช้ ประมาณ 30 นาที (ร้อยละ 24.14) หรือ 10 นาที (ร้อยละ 24.14) โดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

(1) ผลการเปรียบเทียบสุขภาวะของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ก่อนและหลังการใช้แอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ”

ผลการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาวะของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่ทดลองใช้แอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยคะแนนสุขภาวะก่อนการทดลองเท่ากับ 3.71 (SD = 0.46) และหลังการทดลองมีค่าเท่ากับ 3.82 (SD = 0.53) เมื่อจำแนกตามองค์ประกอบของสุขภาวะ พบว่าค่าเฉลี่ยคะแนนสุขภาวะด้านสุขภาพกายก่อนการทดลองมีค่าเท่ากับ 3.73 (SD = 0.53) และหลังการทดลองมีค่าเท่ากับ 3.78 (SD = 0.56) ในขณะที่เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยคะแนนสุขภาวะด้านสุขภาพจิตก่อนการทดลองมีค่าเท่ากับ 3.73 (SD = 0.53) และหลังการทดลองใช้ มีค่าเท่ากับ 3.78 (SD = 0.56) รายละเอียดดังปรากฏในตาราง 1

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยคะแนนสุขภาวะของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ก่อนและหลังการใช้แอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” (n = 29)

ที่	รายการ	ก่อนการทดลองฯ		หลังการทดลองฯ	
		M	SD	M	SD
สุขภาพกาย					
1	ท่านสามารถเคลื่อนไหวร่างกายได้อย่างคล่องแคล่ว	4.14	0.64	4.03	0.73
2	ท่านรับรู้ว่า ท่านมีสุขภาพที่แข็งแรง	3.93	0.84	3.97	0.63
3	ท่านเผชิญโรคภัยไข้เจ็บบ่อย*	4.03	0.87	4.10	1.14
4	ท่านรู้วิธีการออกกาลังกายที่สอดคล้องกับความชอบของตนเอง	3.97	0.94	4.07	0.84
5	ท่านออกกำลังกายสม่ำเสมอ	3.00	0.93	3.00	0.93
6	ท่านรับประทานอาหารที่มีประโยชน์	3.31	0.85	3.48	0.87
	รวมด้านสุขภาพกาย	**3.73**	**0.53**	**3.78**	**0.56**
สุขภาพจิต					
7	ท่านรับรู้ว่า ชีวิตตอนนี้มีความสุข	3.55	1.02	4.03	0.82
8	เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ไม่เป็นไปตามใจ ท่านสามารถควบคุมอารมณ์ของตนได้	3.83	0.80	4.07	0.88
9	ท่านรับรู้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างท่านกับเพื่อนเป็นไปในทิศทางบวก	4.07	0.88	4.14	0.83
10	ท่านรู้สึกว่า ชีวิตน่าเบื่อ*	3.38	1.05	3.79	0.98
11	ท่านรับรู้ว่า ท่านสามารถปรับตัวเข้ากับคนรอบข้างได้	3.97	0.78	4.00	0.80
12	เมื่อเกิดปัญหาท่านรู้สึกเบื่อหน่าย*	2.97	0.94	3.31	1.04
13	ถึงแม้ว่าสิ่งแวดล้อมรอบตัวของท่านมีความเปลี่ยนแปลง ท่านเชื่อมั่นว่า ท่านสามารถปรับตัวได้	3.86	0.79	3.97	0.87
14	หากพบกับปัญหาท่านสามารถหาวิธีการแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม	3.72	0.75	3.72	0.75
15	ชีวิตมีปัญหารุมเร้ามากมาย จนยากจะแก้ไขได้ด้วยตนเอง*	3.86	0.99	3.62	1.05
	รวมด้านสุขภาพจิต	**3.69**	**0.59**	**3.85**	**0.61**
	รวม	**3.71**	**0.46**	**3.82**	**0.53**

หมายเหตุ: * ดำเนินการกลับคะแนนแล้ว

ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบสุขภาวะของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ก่อนและหลังการใช้แอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” ด้วยสถิติทดสอบทีแบบไม่เป็นอิสระจากกัน ผลการวิจัยพบว่า หลังการใช้แอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” นิสิตมีค่าเฉลี่ยของคะแนนสุขภาวะสูงกว่าก่อนการใช้แอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($t = 1.93$, $df = 28$, $p = 0.032$) กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ หลังการใช้แอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” นิสิตระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีสุขภาวะที่สูงขึ้น รายละเอียดดังตาราง 2

นอกจากรายละเอียดข้างต้น เมื่อสอบถามนิสิตถึงผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับนิสิต เนื่องจากแอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” นิสิตส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า แอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” ทำให้นิสิตมีความสุข สบายใจ มีสุขภาพดีขึ้น รับมือความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับตนเองได้ รู้สึกว่ามีที่พึ่งเมื่อต้องการใครสักคน ในระดับมาก ตลอดจนอยากแนะนำให้เพื่อนใช้แอปพลิเคชัน ($M = 4.00$, $SD = 0.89$) รายละเอียดดังตาราง 3

(2) ผลการศึกษาความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ”

การศึกษาความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจต่อแอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” ในระดับมาก โดยประเด็นที่นิสิตพึงพอใจต่อแอปพลิเคชันในระดับมากสูงที่สุด คือ ประโยชน์ของเนื้อหาสาระที่ปรากฏอยู่ในแอปพลิเคชัน ($M = 4.21$, $SD = 0.62$) รายละเอียดดังตาราง 4

ตาราง 2 การเปรียบเทียบสุขภาวะของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ก่อนและหลังการใช้แอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” (n = 29)

สุขภาวะของนิสิต	M	SD	*df*	*t*	*p-value* (one-tailed)
ก่อนการใช้แอปพลิเคชันฯ	3.71	0.46	28	1.93	0.032*
หลังการใช้แอปพลิเคชันฯ	3.82	0.53			

*$p<0.05$

ตาราง 3 ผลที่เกิดขึ้นกับนิสิตตามการรับรู้ เมื่อใช้แอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” (n = 29)

ที่	รายการ	M	SD	ระดับผลประเมิน
1	มีความสุข	3.79	0.72	มาก
2	ลดความกังวลใจ/สบายใจ	4.03	0.78	มาก
3	สุขภาพดีขึ้น	3.62	0.86	มาก
4	รับมือความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับตนเองได้	3.97	0.82	มาก
5	รู้สึกว่ามีที่พึ่งเมื่อต้องการใครสักคน	4.14	0.92	มาก
6	อยากแนะนำให้เพื่อนคนอื่นใช้ด้วย	4.00	0.89	มาก

ตาราง 4 ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อแอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” ในภาพรวม (n = 29)

ที่	รายการ	M	SD	ระดับผลประเมิน
1	ความสะดวกในการใช้งาน	3.86	0.74	มาก
2	ความสวยงามของการออกแบบ	3.31	0.71	มาก
3	การใช้ภาษาในแอปพลิเคชัน	3.79	0.90	มาก
4	ความครอบคลุมของสาระที่ตอบสนองต่อความต้องการ	3.31	1.00	มาก
5	ประโยชน์ของเนื้อหาสาระ	4.21	0.62	มาก
6	ความพึงพอใจต่อแอปพลิเคชันในภาพรวม	3.90	0.67	มาก

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของนิสิต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่มีต่อเนื้อหาสาระของแอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” จำแนกเป็นรายด้าน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจต่อเนื้อหาสาระของแอปพลิเคชันระดับมากทุกหัวข้อ โดยสิ่งที่นิสิตพึงพอใจระดับมากสูงที่สุด 2 อันดับแรก คือ รูปแบบการให้คำปรึกษาแบบการพิมพ์สนทนาแบบออนไลน์ (live chat) (M = 4.20, SD = 0.71) และความพอใจต่อผู้ให้คำปรึกษา (M = 4.13, SD = 0.67) รายละเอียดดังตาราง 5

ตาราง 5 ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อเนื้อหาสาระของแอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” จำแนกรายด้าน (n = 29)

ที่	รายการ	M	SD	ระดับ	ที่	รายการ	M	SD	ระดับ
สุขภาพกาย (วิดีโอ)					**สุขภาพใจ (วิดีโอ)**				
1	บอดี้เวท	4.07	0.70	มาก	1	เพื่อนกำลังใจ	3.72	0.92	มาก
2	ออกกำลังกาย	4.00	0.76	มาก	2	เพื่อนการเรียน	3.93	0.75	มาก
3	แก้เครียด	4.00	0.76	มาก	3	เพื่อนการเงิน	3.93	0.84	มาก
4	สร้างหุ่นดีตามใจปาก	3.83	1.00	มาก	4	เพื่อนอกหัก	3.65	0.75	มาก
สุขภาพใจ (บทความ)					5	เพื่อนนอน	3.75	0.91	มาก
1	ความรัก	3.70	0.79	มาก	**ปรึกษาเรา (การนัดหมายและการให้บริการ)**				
2	ความเครียด	3.96	0.78	มาก	1	ความสะดวกของการนัดหมาย	4.04	0.82	มาก
3	ครอบครัว	3.96	0.82	มาก	2	ความเหมาะสมของเวลานัดหมาย	3.76	0.70	มาก
4	การสูญเสีย	3.73	0.78	มาก	3	รูปแบบการให้คำปรึกษา (chat)	4.20	0.71	มาก
5	ความสุข	3.90	0.82	มาก	4	รูปแบบการให้คำปรึกษา (call)	3.88	0.59	มาก
6	ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.93	0.65	มาก	5	ความพอใจต่อผู้ให้คำปรึกษา	4.13	0.67	มาก
7	ความมุ่งมั่นในการทำงาน	4.00	0.85	มาก					

ในขณะที่ นิสิตได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า เหตุที่พึงพอใจกับรูปแบบการให้คำปรึกษาแบบการพิมพ์สนทนาแบบออนไลน์ (live chat) เพราะการปรึกษาด้วยวิธีนี้ทำให้นิสิตรู้สึกสบายใจในการพูดคุย เนื่องจากมีเวลาในการทบทวนสิ่งที่จะปรึกษา ถ่ายทอดสิ่งที่ต้องการสื่อสารได้ดี ไม่รู้สึกอึดอัดหรือกดดันจากความประหม่า หรือความเงียบที่อาจเกิดขึ้นจากการสนทนา ดังตัวอย่างความคิดเห็นบางส่วน ดังนี้

"ใช้แบบแชทดีกว่า เพราะสามารถถ่ายทอดอารมณ์ความรู้สึกได้ดีกว่าและครบถ้วน เพราะได้คิดได้พิจารณาก่อนส่ง ไม่รู้สึกกดดัน อีกอย่างบางเรื่องที่ปรึกษาบางอย่างมีผลต่อความรู้สึก เวลาพูดถึงมัน การแชทจึงดีกว่าที่เราจะได้ค่อยพิมพ์มันออกมาว่าเรารู้สึกอย่างไรกันแน่"

นิสิต A

"เพราะว่าหนูเป็นคนที่ไม่มั่นใจในตนเอง เวลาพูดจะไม่ค่อยรู้เรื่อง ตะกุกตะกัก ลนลาน ยิ่งตื่นเต้นจะยิ่งอึดอัด"

นิสิต B

"เพราะสามารถคิดอะไรได้เยอะกว่าการโทรเพราะการโทรบางทีก็คิดไม่ทันบ้างกลัวจะมีการเงียบเยอะกว่าน่ะค่ะ"

นิสิต C

(3) ข้อมูลสำหรับการพัฒนาแอปพลิเคชัน "เพื่อนจากใจ" ให้สมบูรณ์

จากการทดลองใช้แอปพลิเคชัน "เพื่อนจากใจ" ตลอดจนการศึกษาผลที่เกิดขึ้นกับนิสิตที่ได้ทดลองใช้แอปพลิเคชัน นิสิตได้ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นและจุดที่ควรพัฒนา ซึ่งข้อมูลในส่วนของจุดที่ควรพัฒนา ผู้วิจัยได้นำสารสนเทศดังกล่าวไปใช้ในการพัฒนาแอปพลิเคชันให้สมบูรณ์ต่อไป

จุดเด่นของแอปพลิเคชัน "เพื่อนจากใจ" คือ การใช้งานง่าย แม้ผู้ที่ไม่เคยใช้ก็สามารถใช้งานได้สะดวก และมีรูปแบบหลากหลายในการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของนิสิตที่มีความแตกต่างกัน เช่น บทความ คลิปวิดีโอ ตลอดจนมีช่องทางในการได้รับคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ ซึ่งลักษณะดังกล่าวของแอป-พลิเคชันสามารถช่วยแก้ปัญหาได้ตรงตามความต้องการของนิสิต สำหรับจุดที่ควรพัฒนาของแอปพลิเคชัน "เพื่อนจากใจ" คือ ความครอบคลุมของการตอบคำถามของ chatbot การเพิ่มข้อมูลในส่วนของบทความ คลิปวิดีโอ ให้มีจำนวนมากยิ่งขึ้น รวมถึงการเสริมในส่วนขององค์ประกอบที่ดึงดูดความสนใจ เช่น สีสัน เสียงดนตรีประกอบ และภาพการ์ตูน เพื่อให้แอปพลิเคชันมีความโดดเด่นมากยิ่งขึ้น อีกทั้งให้พิจารณาในแง่ของความเพียงพอของรอบการนัดหมาย เพราะเป็นส่วนที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พึงพอใจ ซึ่งควรหาแนวทางในการเตรียมความพร้อมรองรับกับผู้ใช้บริการจำนวนมาก

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยแบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. การพัฒนาแอปพลิเคชัน "เพื่อนจากใจ" มีการทำงานหลัก 3 ฟังก์ชัน ได้แก่ การให้ข้อมูลด้านสุขภาพจิต การให้ข้อมูลด้านสุขภาพกาย และการให้บริการปรึกษาเชิงจิตวิทยา ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาแอปพลิเคชันที่ดูแลด้านสุขภาพจิตในต่างประเทศ พบว่า แอปพลิเคชันที่พัฒนาส่วนใหญ่ จะเป็นการให้ข้อมูลทางด้านสุขภาพจิต[15,16,17] รวมทั้งแอปพลิเคชันสบายใจที่ถูกพัฒนาโดยกรมสุขภาพจิตประเทศไทย[10] มีฟังก์ชันให้สามารถพูดคุยปรึกษาปัญหาทางสุขภาพจิตได้ ดังนั้นจะเห็นได้ว่า แอปพลิเคชัน "เพื่อนจากใจ" มีความครอบคลุมทั้งให้ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพกายและสุขภาพจิต รวมถึงมีบริการปรึกษาเชิงจิตวิทยา

2. แอปพลิเคชัน "เพื่อนจากใจ" สามารถช่วยเสริมสร้างสุขภาวะของนิสิตระดับปริญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ได้ และนิสิตมีความพึงพอใจต่อการใช้แอปพลิเคชันระดับมากในทุกประเด็น ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้ เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากการพัฒนาแอปพลิเคชันมีกระบวนการในการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ โดยอาศัยข้อมูลจากผลการสำรวจความต้องการในการใช้แอปพลิเคชันของนิสิตมาเป็นฐานในการพัฒนาแอปพลิเคชัน ทำให้แอปพลิเคชันที่พัฒนาขึ้นสามารถแก้ปัญหาให้กับนิสิตได้ตรงประเด็น ทั้งในส่วนของ สุขภาพกาย สุขภาพจิต ด้วยวิธีการหลากหลายช่องทาง ทั้งบทความ คลิปวิดีโอ ตลอดจนมีการให้บริการให้คำปรึกษาผ่านการพิมพ์สนทนาแบบออนไลน์ (live chat) และการพูดคุยหรือต้องการคนรับฟัง

ปัญหาโดยไม่เห็นหน้า (call) จากลักษณะของแอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” ดังกล่าว ทำให้สามารถช่วยส่งเสริมสุขภาวะของนิสิตได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลจากการสังเคราะห์งานวิจัยของ Han และ Lee[18] ที่พบว่า การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทางสุขภาพโดยใช้แอปพลิเคชันทางด้านสุขภาพ ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ และผลลัพธ์ที่มีต่อสุขภาพในทางบวก และสอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพจากความคิดเห็นของนิสิตบางส่วนที่ระบุว่า *“ชอบที่มีแอปนี้ขึ้นมาเพื่อปรึกษา เหมือนได้เพื่อน บางครั้งเรามีเพื่อนในชีวิตจริงแต่ไม่สามารถที่จะเล่าทุกเรื่องจริงให้ฟังได้ เพราะไม่สามารถรู้เลยว่าคนที่ฟังอยู่เขาจะเข้าใจเราได้มั้ยเพราะเขาไม่ได้ตกอยู่ในสถานการณ์แบบเรา แต่การมีแอปนี้ขึ้นมา เวลามีเรื่องไม่สบายใจเราสามารถมาดูคลิปต่าง ๆ ได้ มันทำให้ความคิดของคนคนนึงเปลี่ยนไปได้ บางคลิปทำให้เรารู้เลยว่า บางเวลาก็ไม่ใช่ว่าเราที่เจอเรื่องแย่ที่สุด”* หรือ *“คิดว่าแอปสามารถช่วยเหลือได้ในเวลาที่ต้องการกำลังใจ เครียด หรือท้อแท้เรื่องต่าง ๆ อยากได้คำปรึกษา หรือต้องการความช่วยเหลือทางด้านต่าง ๆ เช่น ความรัก สุขภาพ การเรียน การเงิน ในแอปจะมีทั้งคลิปวีดีโอและบทความต่าง ๆ ให้ได้อ่าน เวลาอ่านฉันจะได้ทั้งทริค ความรู้ และทัศนคติในแง่บวก แล้วนำมาปรับใช้ในชีวิตประจำวันของตัวเอง”* จากเหตุผลข้างต้นจึงอาจเป็นเหตุให้แอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” สามารถช่วยเสริมสร้างสุขภาวะของนิสิตระดับปริญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ได้

3. เหตุที่นิสิตพึงพอใจต่อการใช้แอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” ระดับมากในทุกประเด็นอาจเนื่องมาจากนิสิตรู้สึกว่าการใช้แอปพลิเคชันนี้ สะดวก และง่าย ตลอดจนเกิดประโยชน์กับตนเอง จึงทำให้เกิดความพึงพอใจ ดังที่มีการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ของผู้ใช้แอปพลิเคชันในบริบทต่าง ๆ พบว่า ถ้าผู้ใช้รับรู้ว่าแอปพลิเคชันมีประโยชน์และใช้ง่ายจะส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้[19-21] ตลอดจนถ้าแอปพลิเคชันมีการตอบสนองต่อผู้ใช้ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ[20] ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้ จึงอาจเป็นเหตุให้นิสิตเกิดความพึงพอใจต่อแอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ข้อเสนอแนะในการนำแอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” ไปใช้ คือ

1. ผู้ใช้ควรใช้แอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” ให้ครบทุกฟังก์ชัน ทั้งในส่วนของ chatbot สุขภาพกาย สุขภาพใจ และตารางการนัดหมายขอรับบริการคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้ผลลัพธ์ในการเสริมสร้างสุขภาวะเกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลสูงสุด

2. ผู้ใช้สามารถเลือกใช้ฟังก์ชันในแอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” ตามสถานการณ์ที่ต้องการคำตอบในขณะนั้น หรือเลือกใช้วิธีการในแอปพลิเคชันที่เหมาะสมกับการรับรู้ของตน เพราะนิสิตแต่ละคนมีความพึงพอใจต่อวิธีการใช้งานที่ดีแตกต่างกัน เช่น บางคนรับรู้ได้ดีผ่านการอ่านบทความ บางคนรับรู้ได้ดีผ่านการฟังและดูคลิปวิดีโอ จึงเป็นข้อเสนอแนะว่าการเริ่มต้นใช้แอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” อาจเริ่มจากฟังก์ชันที่สอดคล้องกับการรับรู้ของผู้ใช้

นอกจากนี้ จากผลการวิจัยที่พบว่า แอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” สามารถเสริมสร้างให้นิสิตมีสุขภาวะสูงขึ้นนั้น แต่เป็นข้อสังเกตว่าการศึกษาครั้งนี้ ดำเนินการในช่วงสภาวการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งอาจส่งผลให้สภาพปัญหาที่นิสิตพบอาจไม่สอดคล้องกับสภาพปัญหาจริงตามปกติ ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นอาจแตกต่างออกไป

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในอนาคต

ควรมีการศึกษาผลของแอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” ที่ส่งผลต่อคุณลักษณะอื่น ๆ เนื่องจากข้อมูลเชิงคุณภาพจากการศึกษาครั้งนี้ พบว่าแนวโน้มว่าแอปพลิเคชัน “เพื่อนจากใจ” อาจส่งผลต่อคุณลักษณะบางประการ เช่น การมองโลกในแง่ดี การมีทัศนคติเชิงบวกต่อการดำเนินชีวิต เป็นต้น

References

1. Royal Thai Government Gazette. National Health Act, B.E. 2007[Internet]. 2010 [cited 2019 Sep 4]. Available from: http://web.krisdika.go.th/data/law/law2/%ca71/%ca71-20-9999 -update.pdf. (in Thai).
2. Diener E, Heintzelman SJ, Kushlev K, Tay L, Wirtz D, Lutes LD, Oishi S. Findings all psychologists should know from the new science on subjective well-being. Canadian Psychology/psychologie canadienne 2017;58(2):87.
3. Houben M, Van Den Noortgate W, Kuppens P. The relation between short-term emotion dynamics and psychological well-being: A meta-analysis. Psychological bulletin 2015;141(4):901.
4. Melchior S, Mabry C. The impact of mental health on physical well-being: An intersectional analysis; 2016.
5. Rüppel F, Liersch S, Walter U. The influence of psychological well-being on academic success. Journal of public health 2015;23(1):15-24.
6. Coleman J, Hendry LB, Kloep M. Understanding adolescent health. Adolescence and Health 2007;4:1.
7. Mastekaasa A. Marriage and psychological well-being: Some evidence on selection into marriage. Journal of Marriage and the Family 1992:901-11.
8. Sonnentag S. Performance, well-being, and self-regulation. Psychological management of individual performance 2002:405-23.
9. Patel PC, Wolfe MT. Money might not make you happy, but can happiness make you money? The value of leveraging subjective well-being to enhance financial well-being in self-employment. Journal of Business Venturing Insights 2019;12:e00134.
10. Department of Mental Health, Ministry of Public Health. Department of Mental Health cares for Thai youth with depression "People should listen to understand"[Internet]. 2019 [cited 2019 Sep 4]. Available from: http://www.prdmh.com. (in Thai).
11. Chulalongkorn University. 2019. Know deeply with Chulalongkorn University "Understanding Depression in Adolescents"[Internet]. 2019 [cited 2019 Sep 4]. Available from: https://www.chula.ac.th/cuinside/17693/. (in Thai).
12. Office of the National Economic and Social Development Council. Thai social situation report, quarter 1, 2019[Internet]. 2019 [cited 2019 Sep 4]. Available from: https:// www.nesdb.go.th/ewt_news.php?nid=8949. (in Thai).
13. Hilty DM, Maheu MM, Drude KP, Hertlein KM, Wall K, Long RP, Luoma TL. Telebehavioral health, telemental health, e-Therapy and e-Health competencies: The need for an interprofessional framework. Journal of Technology in Behavioral Science 2017;2(3-4):171-89.

14. Rueangchan N, Chanthanon C, Saengprasan C. The study of smartphone usage behavior for education from student of faculty of management science, Rajabhat Sakon Nakhon University. Journal of Suvarnabhumi Institute of Technology (Humanities and Social Sciences) 2018;4(2): 294-303. (in Thai).
15. Bakker, D., Kazantzis, N., Rickwood, D., & Rickard, N. 2018. Development and pilot evaluation of smartphone-delivered cognitive behavior therapy strategies for mood- and anxiety-related problems: MoodMission. Cognitive and Behavioral Practice. 25(4), 496-514.
16. Dorian,E. and Erhardt, D. 2015. MoodKit / Moodnotes App Developers Offer New Year's Resolution Tips for Well-Being. http://www.thriveport.com/blog/files/ ff2e9475ef8798 4912d089acdbea40f5-8. html, December 5, 2019.
17. Lovejoy, C. A., Buch, V., & Maruthappu, M. 2019. Technology and mental health: The role of artificial intelligence. European Psychiatry. 55(13), 1-3.
18. Han M, Lee E. Effectiveness of mobile health application use to improve health behavior changes: a systematic review of randomized controlled trials. Healthcare informatics research 2018;24(3): 207-26.
19. Lee CY, Tsao CH, Chang WC. The relationship between attitude toward using and customer satisfaction with mobile application services: An empirical study from the life insurance industry. Journal of Enterprise Information Management 2015;28(5):680-97.
20. Ohk K, Park SB, Hong JW. The influence of perceived usefulness, perceived ease of use, interactivity, and ease of navigation on satisfaction in mobile application. Advanced Science and Technology Letters 2015;84:88-92.
21. Baker-Eveleth L, Stone RW. User's perceptions of perceived usefulness, satisfaction, and intentions of mobile application. International Journal of Mobile Communications 2020;18(1):1-18.