Tạp chí Tâm lý học Việt Nam số 3 - Tháng 6 năm 2026

https://doi.org/10.66270/vap26.v14.n3.21

NEED FOR ONLINE PSYCHOLOGICAL COUNSELING AND READINESS TO USE AI CHATBOTS AMONG UPPER SECONDARY SCHOOL STUDENTS

Tran Thi Quynh Trang,
Nguyen Thi Ngoc Huyen, Phi Ngoc Mai,
Le Hoan My, Bui Minh Anh
University of Education, Vietnam
National University, Hanoi

Received: May 1, 2026
Accepted: May 20, 2026

Abstract: *This study explored upper secondary school students' needs for online psychological counseling and their readiness to use AI chatbots. A survey was conducted on 279 students. The results showed that students needed online psychological counseling for academic pressure, anxiety/stress, and career guidance. Help-seeking behavior primarily involved self-help or seeking support from friends, whereas access to face-to-face counseling services remained limited because of psychosocial barriers. Students also demonstrated a relatively high level of readiness to use AI chatbots because of their free availability, convenience, anonymity, and capacity to support emotion regulation. The findings suggest that AI chatbots have potential as an initial school-based mental health support solution, helping to reduce barriers to service access and facilitate early support for students in the context of digital transformation.*

Keywords: *Online psychological counseling; Mental health; AI chatbot; Upper secondary school students.*

NHU CẦU THAM VẤN TÂM LÝ TRỰC TUYẾN VÀ MỨC ĐỘ SẴN SÀNG SỬ DỤNG CHATBOT AI CỦA HỌC SINH TRUNG HỌC PHỔ THÔNG

Trần Thị Quỳnh Trang,
Nguyễn Thị Ngọc Huyền, Phí Ngọc Mai,
Lê Hoàn Mỹ, Bùi Minh Ánh
Trường Đại học Giáo dục, ĐHQGHN.

Ngày nhận bài: 1/5/2026
Ngày duyệt đăng bài: 20/5/2026

Tóm tắt: *Nghiên cứu này nhằm khám phá nhu cầu và mức độ sẵn sàng tham vấn tâm lý trực tuyến của học sinh trung học phổ thông. Nghiên cứu khảo sát bằng bảng hỏi và được phân tích định lượng trên 279 học sinh. Kết quả cho thấy học sinh có nhu cầu tham vấn tâm lý trực tuyến với các vấn đề như áp lực học tập, lo âu/stress và định hướng nghề nghiệp... Hành vi tìm kiếm trợ giúp chủ yếu dựa vào tự giải quyết hoặc bạn bè, trong khi việc tiếp cận dịch vụ tham vấn trực tiếp còn hạn chế do các rào cản tâm lý xã hội. Bên cạnh đó, học sinh thể hiện mức độ sẵn sàng tương đối cao đối với chatbot AI, đặc biệt ở các yếu tố tính miễn phí, tiện lợi, tính ẩn danh và khả năng hỗ trợ điều chỉnh cảm xúc. Nghiên cứu gợi ý tiềm năng chatbot AI như một giải pháp hỗ trợ sức khỏe tâm thần học đường ban đầu, góp phần giảm rào cản tiếp cận dịch vụ và tăng khả năng hỗ trợ sớm cho học sinh trong bối cảnh chuyển đổi số.*

Từ khóa: *Tham vấn tâm lý trực tuyến; Sức khỏe tâm thần; Chatbot AI; Học sinh trung học phổ thông.*

1. Đặt vấn đề

Trong bối cảnh chuyển đổi số, sự phát triển nhanh chóng của công nghệ thông tin và trí tuệ nhân tạo đang tạo ra những thay đổi sâu sắc trong nhiều lĩnh vực của đời sống xã hội, trong đó có giáo dục và chăm sóc sức khỏe tâm thần. Học sinh trung học phổ thông hiện nay là thế hệ sinh ra và lớn lên trong thời đại công nghệ được xem là thế hệ số. Với cơ hội học tập và tiếp cận rộng mở với nhiều nguồn thông tin nhưng bên cạnh đó học sinh cũng phải đối mặt với nhiều áp lực từ học tập, các mối quan hệ xã hội và môi trường trực tuyến. Theo Tổ chức Y tế thế giới (WHO, 2025), trên toàn cầu, ước tính rằng cứ bảy trẻ em từ 10 - 19 tuổi thì có một em (14,3%) mắc các vấn đề sức khỏe tâm thần, tuy nhiên những vấn đề này phần lớn chưa được phát hiện và hỗ trợ kịp thời.

Ở Việt Nam, theo UNICEF (2025) cho biết khoảng 26% học sinh tự báo cáo có nguy cơ gặp các vấn đề sức khỏe tâm thần từ mức trung bình đến cao. Một nghiên cứu trên học sinh phổ thông ở Hà Nội ghi nhận tỷ lệ học sinh có biểu hiện lo âu, trầm cảm và căng thẳng ở mức cao, trong đó nhiều trường hợp thuộc nhóm nặng và rất nặng (Nguyễn Ngọc Bảo Quyên và cộng sự, 2025). Mặc dù nhu cầu được hỗ trợ tâm lý ngày càng gia tăng, khả năng tiếp cận các dịch vụ tham vấn tâm lý của thanh thiếu niên vẫn còn hạn chế. Theo UNICEF Việt Nam (2023), chỉ khoảng 8,4% thanh thiếu niên gặp khó khăn tâm lý có thể tiếp cận các dịch vụ hỗ trợ cần thiết; đồng thời, phần lớn thanh thiếu niên chưa biết tìm kiếm sự trợ giúp ở đâu khi gặp vấn đề tâm lý. Những số liệu này phản ánh khoảng cách đáng kể giữa nhu cầu chăm sóc sức khỏe tâm thần của học sinh và khả năng đáp ứng của hệ thống hỗ trợ hiện nay. Các nghiên cứu gần đây cho thấy nhiều trường học vẫn thiếu nhân lực chuyên trách, thiếu quy trình hỗ trợ chuẩn hóa và chưa có cơ sở vật chất đáp ứng yêu cầu triển khai các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần một cách hiệu quả (Giang Thiên Vũ và cộng sự, 2026; Lê Anh Vinh và cộng sự, 2024). Trong bối cảnh đó, việc phát triển các hình thức hỗ trợ tâm lý linh hoạt, dễ tiếp cận và phù hợp với đặc điểm của thế hệ số trở thành một yêu cầu thực tiễn quan trọng. Nghiên cứu của Trần Văn Công và cộng sự (2019) cho thấy học sinh THPT có nhu cầu được hỗ trợ tâm lý đối với các vấn đề cảm xúc và học tập, đồng thời ưu tiên các hình thức tham vấn trực tuyến thông qua ứng dụng điện thoại, email hoặc gọi video.

Sự phát triển của các dịch vụ sức khỏe tâm thần số đã thúc đẩy việc ứng dụng chatbot AI như một giải pháp hỗ trợ tâm lý mới. Nhờ khả năng xử lý ngôn ngữ tự nhiên, chatbot AI có thể cung cấp thông tin, hỗ trợ cảm xúc và hướng dẫn người dùng tiếp cận các nguồn trợ giúp phù hợp (Adamopoulou và Moussiades, 2020). Nhiều nghiên cứu đã chứng minh chatbot có hiệu quả trong hỗ trợ quản lý cảm xúc và giảm các triệu chứng lo âu, trầm cảm ở mức độ nhẹ đến trung bình (Fitzpatrick và cộng sự, 2017; Inkster và cộng sự, 2018). Theo mô hình chấp nhận công nghệ (Davis, 1989), ý định sử dụng chatbot phụ thuộc chủ yếu vào nhận thức về tính hữu ích và tính dễ sử dụng, điều đã được xác nhận trong các nghiên cứu về sức khỏe số (Holden và Karsh, 2010; Park và Kim, 2023). Tuy nhiên, bằng chứng nghiên cứu về nhu cầu và mức độ sẵn sàng sử dụng chatbot AI trong tham vấn tâm lý của học sinh trung học phổ thông ở Việt Nam vẫn còn hạn chế.

Từ cơ sở trên, bài viết này làm rõ mức độ quan tâm đến sức khỏe tâm thần, hành vi tìm kiếm sự trợ giúp, những rào cản trong tham vấn tâm lý trực tiếp, nhu cầu tham vấn tâm lý trực tuyến và mức độ sẵn sàng sử dụng chatbot AI của học sinh trung học phổ thông. Kết quả nghiên cứu góp phần cung cấp cơ sở khoa học cho việc phát triển và triển khai các ứng dụng chatbot AI hỗ trợ tâm lý cho học sinh phổ thông trong bối cảnh chuyển đổi số hiện nay.

2. Mẫu và phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện theo phương pháp định lượng với thiết kế khảo sát cắt ngang nhằm khảo sát nhu cầu tham vấn tâm lý trực tuyến và mức độ sẵn sàng sử dụng chatbot AI trong hỗ trợ tâm lý của học sinh trung học phổ thông. Dữ liệu được thu thập bằng bảng hỏi tự báo cáo, do nhóm tác giả tự xây dựng trên cơ sở tổng quan tài liệu và các nghiên cứu trước đây về nhu cầu tham vấn tâm lý, hành vi tìm kiếm sự trợ giúp tâm lý, dịch vụ sức khỏe tâm thần trực tuyến và mô hình chấp nhận công nghệ. Bảng hỏi bao gồm các nội dung về mức độ quan tâm đến sức khỏe tâm thần, hành vi tìm kiếm sự trợ giúp, những rào cản trong tiếp cận tham vấn tâm lý trực tiếp, nhu cầu tham vấn tâm lý trực tuyến và mức độ sẵn sàng sử dụng chatbot AI. Thiết kế nghiên cứu cho phép mô tả thực trạng và bước đầu xem xét khả năng chấp nhận các giải pháp hỗ trợ tâm lý ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong bối cảnh học đường

Bảng hỏi được thiết kế gồm ba phần chính: (1) Thông tin nhân khẩu học nhằm thu thập các đặc điểm cơ bản của người tham gia, bao gồm giới tính, khối lớp và hoàn cảnh gia đình; (2) Nhu cầu hỗ trợ tâm lý bao gồm mức độ quan tâm đến các vấn đề sức khỏe tâm thần, hành vi tìm kiếm sự trợ giúp, rào cảm tham vấn tâm lý trực tiếp của học sinh; (3) Nhu cầu tham vấn trực tuyến nhằm đo lường mức độ sẵn lòng chia sẻ, niềm tin, cảm nhận về tính bảo mật và sự tiện lợi của hình thức tham vấn trực tuyến. Bảng hỏi sử dụng thang đo Likert gồm 5 mức độ, dao động từ 1 (hoàn toàn không đồng ý) đến 5 (hoàn toàn đồng ý). Để đảm bảo tính tin cậy và giá trị đo lường của công cụ khảo sát, bảng hỏi được kiểm định độ tin cậy bằng hệ số Cronbach’s Alpha. Kết quả cho thấy thang đo Nhu cầu quan tâm đến đạt $\alpha = 0,85$; thang đo Hành vi tìm kiếm sự trợ giúp đạt $\alpha = 0,82$; thang đo Rào cản trong tiếp cận tham vấn tâm lý trực tiếp đạt $\alpha = 0,76$; thang đo Nhu cầu tham vấn tâm lý trực tuyến đạt $\alpha = 0,79$ và thang đo Mức độ sẵn sàng sử dụng chatbot AI đạt $\alpha = 0,71$. Các hệ số Cronbach’s Alpha dao động từ 0,71 đến 0,82 cho thấy các thang đo đạt mức độ nhất quán nội tại từ chấp nhận được đến tốt đối với nghiên cứu khám phá.

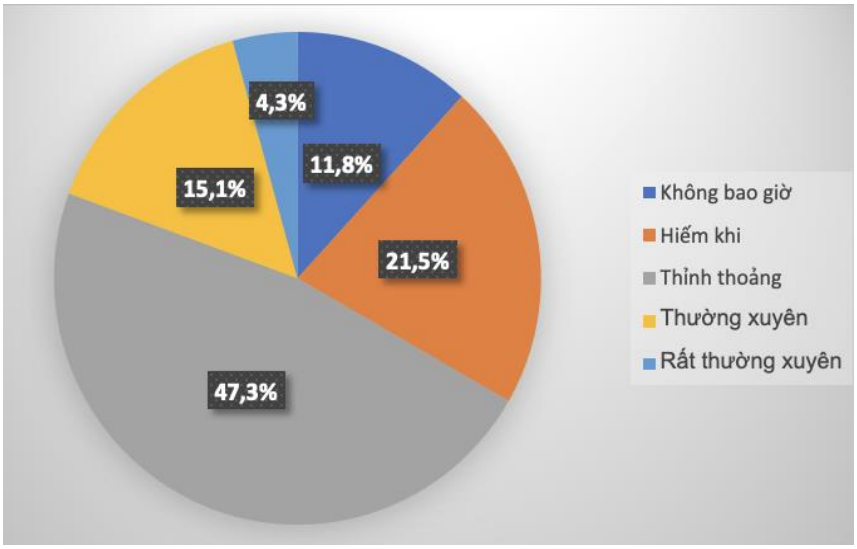
Quá trình thu thập dữ liệu được tiến hành kết hợp giữa khảo sát trực tuyến và thu thập trực tiếp trong khoảng thời gian từ tháng 9 đến tháng 10 năm 2025. Với phương pháp chọn mẫu thuận tiện và dựa trên sự đồng thuận và tự nguyện tham gia của học sinh ở một số trường trung học phổ thông trên địa bàn Hà Nội. Sau quá trình làm sạch dữ liệu và loại bỏ các phiếu trả lời không đầy đủ hoặc có dấu hiệu trả lời thiếu nghiêm túc, tổng cộng 279 phiếu khảo sát hợp lệ được đưa vào phân tích. Mẫu khảo sát có cơ cấu đa dạng, thể hiện ở sự phân bố tương đối đồng đều về giới tính có nữ 51,4% và nam 48,6%; về khối lớp có 65,7% học sinh khối lớp 10, 13,3% học sinh khối 11 và 21% học sinh lớp 12; về hoàn cảnh gia đình, có 81,4% học sinh sống cùng cha mẹ và anh chị em, 6,1% học sinh sống trong gia đình đơn thân và 4,7% học sinh sống cùng bố hoặc mẹ hay người giám hộ khác (ông bà, cha dượng, mẹ kế…).

Dữ liệu thu thập được xử lý và phân tích bằng phần mềm SPSS, sử dụng các phép thống kê mô tả như tần số, phần trăm, giá trị trung bình (ĐTB), độ lệch chuẩn (ĐLC), kiểm định ANOVA… để nhận diện xu hướng chung trong nhu cầu tham vấn trực tuyến của học sinh. Đồng thời, việc kiểm tra độ tin cậy của các thang đo giúp khẳng định bảng hỏi đạt tiêu chuẩn khoa học, đảm bảo đo lường chính xác các khía cạnh cần nghiên cứu.

3. Kết quả nghiên cứu

3.1. Thực trạng mức độ quan tâm và hành vi tìm kiếm sự trợ giúp khi gặp vấn đề sức khoẻ tâm thần của học sinh trung học phổ thông

3.1.1. Mức độ học sinh quan tâm đến sức khoẻ tâm thần

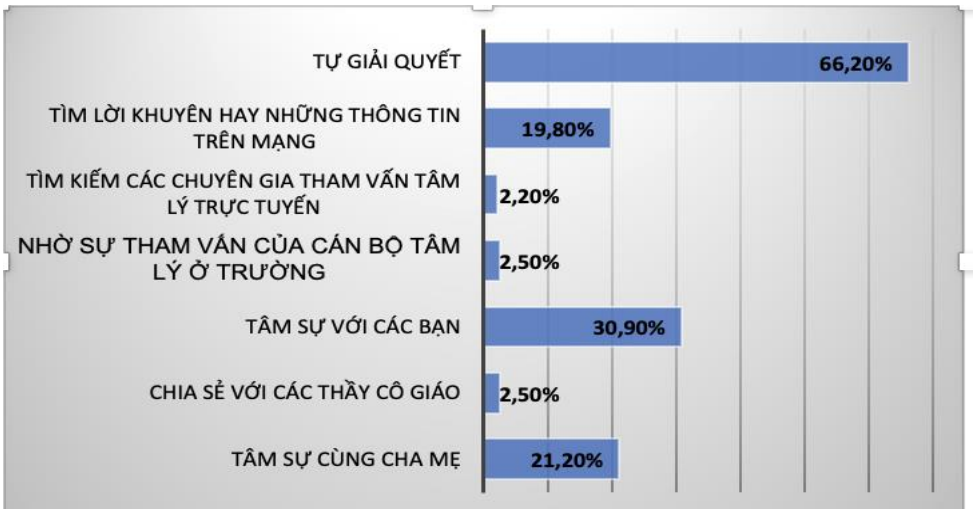


Biểu đồ 1. Mức độ học sinh quan tâm đến sức khỏe tâm thần

Kết quả khảo sát cho thấy, mức độ quan tâm đến sức khoẻ tâm thần của học sinh phổ thông còn phân tán và chưa thực sự thường xuyên, trong đó chủ yếu ở mức thỉnh thoảng. Cụ thể, khoảng 47,3% học sinh cho rằng mình thỉnh thoảng quan tâm, phản ánh một sự chú ý mang tính thời điểm, không thường trực. Chỉ có 19,4% học sinh quan tâm thường xuyên rất thường xuyên đến sức khỏe tâm thần. Đáng chú ý, còn 33,3% học sinh cho rằng hiếm khi và không bao giờ quan tâm đến sức khỏe tâm thần. Kết quả này có thể lý giải do học sinh thường ưu tiên các vấn đề liên quan đến học tập, thi cử, định hướng nghề nghiệp và các mối quan hệ xã hội hơn là việc chủ động quan tâm đến sức khỏe tâm thần của bản thân.

Để làm rõ sự khác biệt về mức độ quan tâm đến sức khỏe tâm thần giữa các khối lớp, giới tính, hoàn cảnh gia đình nghiên cứu đã sử dụng phép kiểm định phân tích phương sai một yếu tố. Kết quả cho thấy mức độ quan tâm đến sức khỏe tâm thần khác biệt có ý nghĩa thống kê giữa các khối lớp, $F(2, 276) = 6,85$; $p < 0,001$. Điểm trung bình tăng dần từ khối 10 (ĐTB = 2,65) và khối 11 (ĐTB = 2,89) đến khối 12 (ĐTB = 3,18). Kiểm định Tukey chỉ ra học sinh khối 12 quan tâm đến sức khỏe tâm thần nhiều hơn đáng kể so với khối 10 (SD = 0,533; $p = 0,001$; KTC 95% [0,19; 0,88]), trong khi các cặp so sánh còn lại không có ý nghĩa thống kê ($p > 0,05$). Kết quả này cho thấy sự khác biệt chủ yếu xuất hiện giữa học sinh đầu cấp và cuối cấp, mặc dù mức độ quan tâm của học sinh khối 12 vẫn chỉ ở mức trung bình (ĐTB = 3,18/5). Ngược lại, không ghi nhận sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về mức độ quan tâm đến sức khỏe tâm thần theo giới tính ($F(1, 277) = 1,89$; $p = 0,11$) hoặc hoàn cảnh gia đình ($F = 1,56$; $p = 0,19$), cho thấy mức độ quan tâm của học sinh tương đối đồng nhất giữa các nhóm.

3.1.2. Hành vi tìm kiếm sự hỗ trợ khi gặp vấn đề sức khỏe tâm thần của học sinh



Biểu đồ 2. Xu hướng tìm sự hỗ trợ của học sinh khi gặp vấn đề sức khỏe tâm thần

Kết quả khảo sát cho thấy khi gặp các vấn đề liên quan đến sức khỏe tâm thần, học sinh có xu hướng ưu tiên các nguồn hỗ trợ không chính thức hơn tìm kiếm sự trợ giúp từ các dịch vụ chuyên môn. Cụ thể có 66,2% học sinh cho rằng tự giải quyết khi gặp các vấn đề sức khỏe tâm thần, 30,9% học sinh chọn tâm sự với các bạn, 21,2% học sinh thường tâm sự với cha mẹ và 19,8% học sinh tìm lời khuyên trên mạng. Chỉ có khoảng 2,5% học sinh tìm kiếm đến các dịch vụ chuyên nghiệp. Tỷ lệ này dựa trên câu hỏi đa lựa chọn, học sinh có thể chọn nhiều phương án.

Kết quả nghiên cứu cho thấy học sinh chủ yếu tìm kiếm hỗ trợ từ các nguồn không chính thức hoặc tự giải quyết khi gặp khó khăn về sức khỏe tâm thần, trong khi tỷ lệ tiếp cận các dịch vụ chuyên nghiệp còn rất thấp. Chỉ 2,5% học sinh sử dụng dịch vụ tham vấn tâm lý học đường và 2,2% tiếp cận dịch vụ tham vấn trực tuyến. Xu hướng này phù hợp với các nghiên cứu trước đây, cho thấy thanh thiếu niên thường ưu tiên tự giải quyết vấn đề hoặc tìm kiếm sự hỗ trợ từ gia đình, bạn bè trước khi tiếp cận các dịch vụ sức khỏe tâm thần chính thức (Trần Văn Công và cộng sự, 2019; Mora Ringle và cộng sự, 2024). Tỷ lệ thấp trong việc sử dụng các dịch vụ tham vấn chuyên nghiệp cũng phản ánh những hạn chế của hệ thống hỗ trợ tâm lý học đường tại Việt Nam, như thiếu nhân lực chuyên trách, hoạt động tham vấn chưa thường xuyên và những lo ngại của học sinh về tính bảo mật (Lê Anh Vinh và cộng sự, 2024; Giang Thiên Vũ và cộng sự, 2026). Trong khi đó, gần 20% học sinh lựa chọn tìm kiếm thông tin trên internet khi gặp khó khăn tâm lý, cho thấy môi trường số đang trở thành một kênh hỗ trợ quan trọng đối với thế hệ trẻ. Những kết quả này nhấn mạnh sự cần thiết của việc phát triển các mô hình hỗ trợ tâm lý trực tuyến, đồng thời nâng cao hiệu quả của hệ thống tham vấn học đường.

3.2. Những rào cản trong tham vấn tâm lý trực tiếp của học sinh trung học phổ thông

3.2.1. Rào cản về sự kỳ thị và sự riêng tư

Kết quả khảo sát cho thấy các yếu tố liên quan đến sự kỳ thị xã hội và sự riêng tư đều được học sinh đánh giá là những rào cản nhất định trong việc tiếp cận dịch vụ tham vấn tâm lý trực tiếp. Điểm trung bình của các biến dao động từ 2,78 đến 3,23 trên thang đo 5 mức, phản ánh mức độ ảnh hưởng từ trung bình đến tương đối cao.

Bảng 1. Rào cản về sự kỳ thị và sự riêng tư khi tiếp cận dịch vụ tham vấn trực tiếp

STT	Rào cản	ĐTB	ĐLC
1	Ngại chia sẻ trực tiếp	3,23	1,03
2	Sợ mọi xung quanh biết và kỳ thị	3,00	1,28
3	Phòng tham vấn tâm lý ở trường hay trung tâm ở bên ngoài không đảm bảo sự riêng tư	2,78	1,04
4	Ngại xin phép gia đình/thầy cô để tham vấn trực tiếp	3,18	1,15

Kết quả cho thấy ngại chia sẻ trực tiếp là rào cản lớn nhất đối với việc tiếp cận tham vấn tâm lý (ĐTB = 3,23; ĐLC = 1,03), tiếp theo là ngại xin phép gia đình hoặc giáo viên (ĐTB = 3,18; ĐLC = 1,15). Kết quả này phù hợp với các nghiên cứu cho thấy sự e ngại bộc lộ cảm xúc, lo sợ bị đánh giá và các rào cản từ gia đình là những yếu tố cản trở thanh thiếu niên tìm kiếm hỗ trợ tâm lý (Aguirre Velasco và cộng sự, 2020; Mora Ringle và cộng sự, 2024). Ở Việt Nam, UNICEF (2023) cũng ghi nhận chỉ 5,1% phụ huynh nhận biết con mình cần được hỗ trợ tâm lý, phản ánh khoảng cách giữa nhu cầu của thanh thiếu niên và nhận thức của gia đình. Bên cạnh đó, lo ngại bị người khác biết và kỳ thị được đánh giá ở mức trung bình (ĐTB = 3,00; ĐLC = 1,28), cho thấy sự khác biệt đáng kể giữa các học sinh nhưng vẫn là một rào cản quan trọng. Trong khi đó, sự riêng tư của phòng tham vấn có điểm trung bình thấp nhất (ĐTB = 2,78; ĐLC = 1,05). Nhìn chung, các rào cản trong tiếp cận tham vấn trực tiếp chủ yếu xuất phát từ yếu tố tâm lý xã hội hơn là điều kiện cơ sở vật chất, cho thấy tiềm năng của các mô hình tham vấn trực tuyến trong việc giảm bớt những rào cản này nhờ tính linh hoạt, riêng tư và bảo mật cao hơn.

3.2.2. Rào cản về sự tiện lợi và kinh phí

Bảng 2. Rào cản về tính tiện lợi và chi phí khi tham gia tham vấn tâm lý trực tiếp

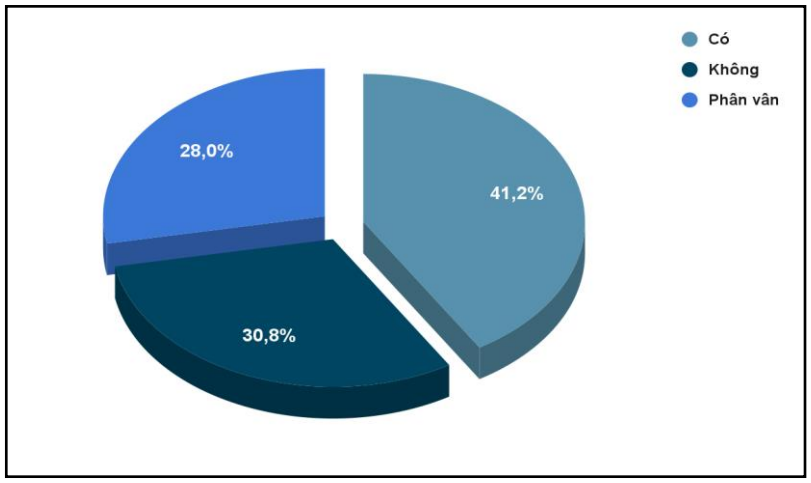
STT	Rào cản khi tham vấn tâm lý trực tiếp	ĐTB	ĐLC
1	Khoảng cách địa lý, đi lại bất tiện	2,87	1,06
2	Không có thời gian phù hợp	3,06	1,09
3	Chi phí cao	3,10	1,11

Các rào cản liên quan đến tính tiện lợi và khả năng tiếp cận được học sinh đánh giá ở mức trung bình (ĐTB = 2,87 - 3,10). Trong đó, chi phí tham vấn trực tiếp là rào cản lớn nhất (ĐTB = 3,10; ĐLC = 1,12), tiếp theo là khó sắp xếp thời gian (ĐTB = 3,06; ĐLC = 1,09) và khoảng cách địa lý (ĐTB = 2,87; ĐLC = 1,07). Kết quả này tương đồng với các nghiên cứu quốc tế, trong đó chi phí, hạn chế về thời gian và khó khăn trong tiếp cận dịch vụ được xác định là những rào cản phổ biến đối với hành vi tìm kiếm hỗ trợ tâm lý của thanh thiếu niên (Aguirre Velasco và cộng sự, 2020; Mora Ringle và cộng sự, 2024). Tuy nhiên, mức độ ảnh hưởng của các rào cản này thấp hơn so với nhóm rào cản tâm lý xã hội, cho thấy các mô hình tham vấn tâm lý trực tuyến có tiềm năng cải thiện khả năng tiếp cận nhờ giảm chi phí, tăng tính linh hoạt về thời gian và khắc phục hạn chế về khoảng cách địa lý.

3.3. Nhu cầu của học sinh về tham vấn tâm lý trực tuyến

3.3.1. Mức độ hiểu biết về chatbot AI trong tham vấn tâm lý

Kết quả khảo sát cho thấy mức độ nhận thức của học sinh phổ thông về chatbot trí tuệ nhân tạo trong lĩnh vực tham vấn tâm lý còn tương đối phân hóa. Cụ thể, 41,2% học sinh cho biết đã biết hoặc có hiểu biết nhất định về việc ứng dụng chatbot AI trong hỗ trợ tâm lý, trong khi 30,8% chưa biết hoặc chưa có nhận thức rõ ràng và 28,0% còn phân vân. Điều này cho thấy một bộ phận học sinh cập nhật hiểu biết về xu hướng ngày càng phổ biến của ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong các dịch vụ hỗ trợ. Tuy nhiên hơn một nửa số học sinh vẫn còn phân vân và chưa biết đến chatbot AI trong hỗ trợ tâm lý.



Biểu đồ 3. Hiểu biết của học sinh về chatbot AI để tham vấn tâm lý

Kết quả cho thấy 58,8% học sinh chưa biết hoặc còn phân vân về chatbot AI trong hỗ trợ tâm lý, phản ánh khoảng trống đáng kể về nhận thức đối với các giải pháp sức khỏe tâm thần số. Điều này cho thấy nhu cầu sử dụng tham vấn trực tuyến không chỉ phụ thuộc vào nhu cầu hỗ trợ tâm lý mà còn chịu ảnh hưởng bởi mức độ hiểu biết và niềm tin vào công nghệ. Trong khi đó, 41,2% học sinh đã biết đến chatbot AI, cho thấy tiềm năng phát triển các mô hình hỗ trợ tâm lý trực tuyến. Theo mô hình chấp nhận công nghệ, nhận thức về tính hữu ích và hiểu biết ban đầu về công nghệ là những tiền đề quan trọng hình thành ý định sử dụng. Kết hợp với các rào cản của tham vấn trực tiếp như ngại chia sẻ, lo ngại kỳ thị và thiếu thời gian, kết quả này cho thấy cần tăng cường truyền thông về các ứng dụng sức khỏe tâm thần số và phát triển chatbot AI như một giải pháp hỗ trợ tâm lý linh hoạt, riêng tư và dễ tiếp cận cho học sinh phổ thông.

3.3.2. Mức độ sẵn sàng sử dụng chatbot AI trong tham vấn tâm lý

Về mức độ sẵn sàng sử sụng chatbot AI trong tham vấn tâm lý, kết quả khảo sát cho thấy học sinh THPT có xu hướng đánh giá tích cực đối với việc ứng dụng chatbot AI trong hỗ trợ tâm lý. Điểm trung bình của các nội dung khảo sát dao động từ 3,56 đến 4,18 trên thang đo 5 mức, phản ánh mức độ đồng thuận tương đối cao đối với việc sử dụng chatbot AI như một công cụ hỗ trợ tâm lý. Trong đó các khía cạnh liên quan đến bộc lộ cảm xúc và ý định sử dụng được đánh giá cao hơn, còn những nội dung liên quan đến niềm tin và khả năng thấu hiểu cảm xúc của chatbot và mức độ an toàn khi chia sẻ thông tin cá nhân có điểm trung bình thấp hơn.

Bảng 3. Mức độ sẵn sàng chấp nhận sử dụng Chatbot AI trong tham vấn tâm lý của học sinh trung học phổ thông

STT	Đánh giá chatbot AI trong tham vấn tâm lý	ĐTB	ĐLC
1	Tôi thoải mái chia sẻ với chatbot AI	4,07	1,06
2	*Tôi sẵn lòng sử dụng một chatbot hỗ trợ tâm lý đáng tin cậy và miễn phí*	*4,13*	*1,09*
3	Tôi tin rằng chatbot có thể lắng nghe và hiểu được cảm xúc của tôi	3,79	1,11
4	Tôi cảm thấy an toàn khi chia sẻ thông tin cá nhân và những vấn đề của mình với một chatbot	3,56	1,02
5	*Tôi nghĩ rằng tương tác với chatbot sẽ giúp tôi bộc lộ bản thân dễ dàng hơn*	*4,18*	*1,01*

Học sinh thể hiện mức độ sẵn sàng khá cao đối với việc sử dụng chatbot AI trong hỗ trợ tâm lý. Các nội dung được đồng thuận cao nhất là chatbot giúp bộc lộ bản thân dễ dàng hơn (ĐTB = 4,18; ĐLC = 1,01), sẵn sàng sử dụng chatbot đáng tin cậy và miễn phí (ĐTB = 4,13; ĐLC = 1,09) và thoải mái chia sẻ với chatbot (ĐTB = 4,07; ĐLC = 1,06). Kết quả này cho thấy học sinh đánh giá cao tính linh hoạt, khả năng hỗ trợ giao tiếp và sự thuận tiện của chatbot, phù hợp với các nghiên cứu cho thấy thanh thiếu niên có xu hướng cởi mở hơn khi chia sẻ các vấn đề cảm xúc với chatbot nhờ tính ẩn danh và giảm áp lực trong tương tác trực tiếp (Vaidyam và cộng sự, 2019; Abd-Alrazaq và cộng sự, 2020). Tuy nhiên, mức độ đồng thuận thấp hơn đối với khả năng chatbot thấu hiểu cảm xúc (ĐTB = 3,79; ĐLC = 1,11) và mức độ an toàn khi chia sẻ thông tin cá nhân (ĐTB = 3,56; ĐLC = 1,02), cho thấy học sinh vẫn còn băn khoăn về năng lực cảm xúc và tính bảo mật của AI. Đây cũng là những yếu tố được xác định là điều kiện quan trọng ảnh hưởng đến sự chấp nhận các công nghệ hỗ trợ sức khỏe tâm thần. Nhìn chung, kết quả phản ánh tiềm năng ứng dụng chatbot AI trong tham vấn tâm lý học đường, đồng thời nhấn mạnh yêu cầu bảo đảm khả năng bảo mật và xây dựng niềm tin của người dùng.

3.3.3. Mong muốn các tính năng của chatbot AI trong tham vấn tâm lý

Kết quả khảo sát cho thấy học sinh THPT có mức độ kỳ vọng rất cao đối với các tính năng của chatbot AI trong hỗ trợ tâm lý, với điểm trung bình dao động từ 3,79 đến 4,51. Điều này phản ánh nhu cầu rõ rệt về một hệ thống hỗ trợ tâm lý số vừa dễ tiếp cận, đáng tin cậy vừa có tính thực hành và cá nhân hóa cao.

Bảng 4. Mong mốn của học sinh về các tính năng của một chatbot tham vấn tâm lý

STT	Mong muốn chatbot AI trong tham vấn tâm lý	ĐTB	ĐLC
1	*Bảo mật thông tin và ẩn danh tuyệt đối*	*4,21*	*0,74*
2	*Khả năng trò chuyện tự nhiên, giống như nói chuyện với người thật*	*4,31*	*0,89*
3	*Cung cấp các bài tập/kỹ thuật thực hành tự hỗ trợ (ví dụ: bài tập hít thở, thiền).*	*4,38*	*1,06*
4	Khả năng kết nối với chuyên gia tâm lý thật khi cần thiết.	3,93	1,12
5	*Cung cấp nguồn thông tin đáng tin cậy về các vấn đề tâm lý.*	*4,47*	*0,82*
6	Có thể lưu trữ nhật ký cảm xúc hoặc tiến trình.	3,79	0,93
7	*Có giao diện thân thiện, dễ sử dụng.*	*4,36*	*0,67*
8	*Hoàn toàn miễn phí.*	*4,51*	*0,85*

Học sinh có kỳ vọng cao đối với chatbot AI trong hỗ trợ tâm lý, đặc biệt là hoàn toàn miễn phí (ĐTB = 4,51; ĐLC = 0,85) và cung cấp thông tin đáng tin cậy (ĐTB = 4,47; ĐLC = 0,82). Kết quả này phù hợp với Abd-Alrazaq và cộng sự (2020), cho thấy tính dễ tiếp cận và độ tin cậy của thông tin là những yếu tố quan trọng thúc đẩy sự chấp nhận chatbot trong chăm sóc sức khỏe tâm thần. Bên cạnh đó, học sinh cũng mong muốn chatbot trò chuyện tự nhiên như người thật (ĐTB = 4,31; ĐLC = 0,89) và cung cấp các bài tập thực hành như hít thở, thư giãn hay thiền, tương đồng với các bằng chứng về hiệu quả của chatbot dựa trên liệu pháp nhận thức hành vi (Fitzpatrick và cộng sự, 2017; Vaidyam và cộng sự, 2019). Ngược lại, các chức năng như kết nối chuyên gia (ĐTB = 3,93; ĐLC = 1,12) và lưu trữ nhật ký cảm xúc (ĐTB = 3,79; ĐLC = 0,93) được đánh giá thấp hơn, cho thấy học sinh ưu tiên các tính năng hỗ trợ tức thời, thuận tiện và dễ sử dụng hơn là các chức năng quản lý dài hạn. Nhìn chung, kết quả khẳng định tiềm năng ứng dụng chatbot AI trong hỗ trợ sức khỏe tâm thần học đường, với yêu cầu ưu tiên tính miễn phí, độ tin cậy và trải nghiệm tương tác tự nhiên.

3.3.4. Mong muốn về nội dung tham vấn tâm lý trực tuyến

Theo kết quả nghiên cứu cho thấy nhu cầu tham vấn tâm lý trực tuyến của học sinh THPT tập trung chủ yếu vào các vấn đề liên quan đến học tập, cảm xúc và định hướng tương lai.

Bảng 5. Mong mốn của học sinh về các nội dung tham vấn tâm lý trực tuyến

STT	Nội dung tham vấn tâm lý trực tuyến	Số lượng	Tỷ lệ %
1	*Áp lực học tập*	*264*	*94,6*
2	Khó khăn trong mối quan hệ với cha mẹ người thân	103	36,9
3	Khó khăn trong mối quan hệ với thầy cô giáo	23	8,2
4	Khó khăn trong mối quan hệ với bạn bè	100	35,8
5	Vấn đề tình cảm	108	38,7
6	*Định hướng nghề nghiệp*	*146*	*52,3*
7	*Lo âu, stress*	*158*	*56,6*
8	Chủ đề khác	19	6,8

Qua bảng 5 cho thấy hơn một nửa học sinh có mong muốn được tham vấn về vấn đề áp lực học tập (94,6%), vấn đề lo âu, stress (56,6%) và định hướng nghề nghiệp (52,3%). Điều này phản ánh đặc trưng phát triển tâm lý của học sinh cuối cấp THPT, khi các áp lực học đường và định hướng tương lai trở thành những yếu tố căng thẳng chủ yếu. Kết quả này phù hợp với ở Việt Nam khi tỷ lệ học sinh có dấu hiệu lo âu, trầm cảm và căng thẳng khá cao (Nguyễn Ngọc Bảo Quyên và cộng sự, 2025). Nghiên cứu quốc tế cho thấy áp lực học tập là một trong những yếu tố dự báo quan trọng nhất đối với gia tăng lo âu và căng thẳng ở thanh thiếu niên (Wang và cộng sự, 2021). Tiếp đến các vấn đề liên quan đến quan hệ xã hội và gia đình cũng chiếm tỷ lệ đáng kể, bao gồm vấn đề tình cảm chiếm 38,7%, khó khăn trong quan hệ với cha mẹ/người thân chiếm 36,9% và khó khăn với bạn bè chiếm 35,8%. Điều này cho thấy các mối quan hệ liên cá nhân tiếp tục đóng vai trò quan trọng trong nhu cầu tìm kiếm hỗ trợ tâm lý của học sinh. Kết quả này tương đồng với kết quả của O'Reilly và cộng sự (2018) trong đó xung đột gia đình và quan hệ bạn bè được xác định là những yếu tố phổ biến thúc đẩy hành vi tìm kiếm hỗ trợ ở thanh thiếu niên. Ngoài ra, học sinh lựa chọn tham vấn trong khó khăn trong mối quan hệ với thầy cô và những chủ đề khác chiếm tỷ lệ thấp. Cho thấy nhu cầu tham vấn mang tính đa

dạng và chưa được bao phủ đầy đủ bởi các nhóm nội dung định sẵn, phản ánh tính phức tạp và cá nhân hóa của vấn đề sức khỏe tâm thần ở lứa tuổi thanh thiếu niên.

Như vậy, kết quả nghiên cứu khẳng định rằng nhu cầu tham vấn tâm lý trực tuyến của học sinh THPT mang tính đa chiều, tập trung vào ba nhóm vấn đề chính: học tập, tình cảm và định hướng nghề nghiệp, đồng thời chịu ảnh hưởng đáng kể từ các mối quan hệ gia đình và xã hội. Các kết quả này phù hợp với xu hướng chung trong nghiên cứu quốc tế về sức khoẻ tâm thần học đường, nhấn mạnh sự gia tăng nhu cầu hỗ trợ tâm lý trong bối cảnh áp lực học tập và biến đổi xã hội ngày càng cao.

4. Kết luận

Qua kết quả nghiên cứu, học sinh trung học phổ thông chưa thực sự quan tâm đến sức khỏe tâm thần, khi gặp vấn đề sức khỏe tâm thần các em chủ yếu tự giải quyết hay tìm kiếm sự hỗ trợ qua chia sẻ với bạn bè. Khi tiếp cận các dịch vụ tham vấn tâm lý trực tiếp các em gặp một số rào cản tâm lý xã hội. Nghiên cứu cho thấy học sinh có nhu cầu tham vấn tâm lý trực tuyến và mức độ sẵn sàng tương đối cao. Đặc biệt là chatbot AI với các đặc điểm được đánh giá cao như tính miễn phí, tiện lợi, độ tin cậy của thông tin và khả năng hỗ trợ điều chỉnh cảm xúc. Mặc dù còn hạn chế về cỡ mẫu và thiết kế nghiên cứu, kết quả bước đầu cung cấp cơ sở thực tiễn cho việc phát triển chatbot MindCare AI nhằm hỗ trợ chăm sóc sức khỏe tâm thần cho học sinh trung học phổ thông trong bối cảnh hiện nay.

Lời cảm ơn: Nghiên cứu này được tài trợ bởi Trường Đại học Giáo dục - Đại học Quốc gia Hà Nội qua đề tài mã số QS.NH.25.34

Tài liệu tham khảo

Tài liệu tiếng Việt

1. Trần Văn Công, Nguyễn Thị Hoài Phương, Trần Thành Nam (2019). Thực trạng khó khăn tâm lý của học sinh và nhu cầu sử dụng ứng dụng tư vấn tâm lý trong trường học. *Tạp chí Khoa học và Công nghệ Việt Nam*, *61*(10), 1-6.
2. Nguyễn Ngọc Bảo Quyên, Lưu Minh Đức, Vũ Minh Thy, Nguyễn Yến Minh, Nguyễn Châu Anh, Hoàng Lan Vân, Giáp Thị Thanh Tình (2025). Thực trạng sức khỏe tâm thần của học sinh trung học phổ thông tại Hà Nội: Nghiên cứu cắt ngang về trầm cảm, lo âu và căng thẳng. *Tạp chí Y học Cộng đồng, tập 66, số đặc biệt 10,* 79-86.
3. Lê Anh Vinh, Nguyễn Hồng Thuận, Phạm Thị Hồng Thắm, Đỗ Đức Lân, Ngô Thanh Thủy, Phạm Thị Phương Thức (2024). Thực trạng chăm sóc sức khỏe tâm thần cho học sinh trung học cơ sở và trung học phổ thông ở Việt Nam. *TNU Journal of Science and Technology*, *230*(04), 72-78.
4. Giang Thiên Vũ, Đinh Quỳnh Châu, Huỳnh Văn Sơn, Nguyễn Ngọc Phi Bảo, Hà Hữu Thạch, Nguyễn Huỳnh Ngọc Trâm (2026). Thử nghiệm mô hình chăm sóc sức khỏe tâm thần học đường đáp ứng tiêu chí xây dựng trường học hạnh phúc: Một nghiên cứu trường hợp tại Thành phố Hồ Chí Minh. *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh, tập 32, số 1*.

Tài liệu tiếng Anh

5. Abd-Alrazaq, A. A., Rababeh, A., Alajlani, M., Bewick, B. M., & Househ, M. (2020). Effectiveness and safety of using chatbots to improve mental health: A systematic review and meta-analysis. *Journal of Medical Internet Research, 22*(7), e16021. https://doi.org/10.2196/16021.
6. Adamopoulou, E., & Moussiades, L. (2020). An overview of chatbot technology. In I. Maglogiannis, L. Iliadis, & E. Pimenidis (Eds.), *Artificial Intelligence Applications and*

Innovations (IFIP AICT, Vol. 584, pp. 373-383). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-030-49186-4_31.
7. Aguirre Velasco, A., Cruz, I. S. S., Billings, J., Jimenez, M., & Rowe, S. (2020). What are the barriers, facilitators and interventions targeting help-seeking behaviours for common mental health problems in adolescents? A systematic review. *BMC Psychiatry, 20*, 293. https://doi.org/10.1186/s12888-020-02659-0.
8. Fitzpatrick, K. K., Darcy, A., & Vierhile, M. (2017). Delivering cognitive behavior therapy to young adults with symptoms of depression and anxiety using a fully automated conversational agent (Woebot). *JMIR Mental Health, 4*(2), e19. https://doi.org/10.2196/mental.7785.
9. Gulliver, A., Griffiths, K. M., & Christensen, H. (2010). Perceived barriers and facilitators to mental health help-seeking in young people: A systematic review. *BMC Psychiatry, 10*, 113. https://doi.org/10.1186/1471-244X-10-113.
10. Holden, R. J., & Karsh, B. T. (2010). The technology acceptance model: Its past and its future in health care. *Journal of Biomedical Informatics, 43*(1), 159-172. https://doi.org/10.1016/j.jbi.2009.07.002.
11. Inkster, B., Sarda, S., & Subramanian, V. (2018). An empathy-driven, conversational artificial intelligence agent (Wysa) for digital mental well-being: Real-world data evaluation mixed-methods study. *JMIR mHealth and uHealth, 6*(11), e12106. https://doi.org/10.2196/12106.
12. Mora Ringle, V. A., Sung, J. Y., Roulston, C. A., & Schleider, J. L. (2024). Mixed-methods examination of adolescent-reported barriers to accessing mental health services. *Journal of Adolescent Health, 74*(2), 268-276. https://doi.org/10.1016/j.jadohealth.2023.08.034.
13. O'Reilly, M., Svirydzenka, N., Adams, S., & Dogra, N. (2018). Review of mental health promotion interventions in schools. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology, 53*(7), 647-662. https://doi.org/10.1007/s00127-018-1530-1.
14. Park, D. Y., & Kim, H. (2023). Determinants of intentions to use digital mental healthcare content among university students, faculty, and staff: Motivation, perceived usefulness, perceived ease of use, and parasocial interaction with AI chatbot. *Sustainability, 15*(1), 872. https://doi.org/10.3390/su15010872.
15. United Nations Children's Fund (2025). *Children at the heart of Viet Nam's new era: Pathways to 2045*. UNICEF VietNam. https://www.unicef.org/vietnam/media/19741/file/Final%20-%20Designed%20Viet%20Nam%202045%20Full%20Report-En.pdf.
16. United Nations Children's Fund Viet Nam (2023). *Children, adolescents, parents and teachers in Viet Nam require skills and resources to enhance mental well-being*. https://www.unicef.org/vietnam/press-releases/children-adolescents-parents-and-teachers-viet-nam-require-skills-and-resources.
17. Vaidyam, A. N., Wisniewski, H., Halamka, J. D., Kashavan, M. S., & Torous, J. (2019). Chatbots and conversational agents in mental health: A review of the psychiatric landscape. *The Canadian Journal of Psychiatry, 64*(7), 456-464. https://doi.org/10.1177/0706743719828977.
18. Wang, X., Hegde, S., Son, C., Keller, B., Smith, A., & Sasangohar, F. (2021). Investigating mental health of US college students during the COVID-19 pandemic: Cross-sectional survey study. *Journal of Medical Internet Research, 23*(1), e22817. https://doi.org/10.2196/22817.
19. World Health Organization (2025). *Mental Health of Adolescents*. https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/adolescent-mental-health.