

เว้นระยะห่าง ... อย่าง “ใส่ใจ” (Psyjai)

วันที่ 12 ก.ย. 2564 เวลา 14:32 น.

“ปัญญาของแผ่นดิน”

โดย

คณะวิศวกรรมศาสตร์,
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
ม.มหิดล

“
มีงานวิจัยพบว่า ผู้ที่ถูกกักตัวมักมี
ปัญหาทางสุขภาพจิตเพิ่มขึ้น
เช่น ความวุ่นวายทางอารมณ์
ความกลัว วิตกกังวลใจ ซึมเศร้า
โมโหง่าย นอนไม่หลับ และอาจ
นำไปสู่ความผิดปกติทางจิตใจ
”

โดย...คณะวิศวกรรมศาสตร์, คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ม.มหิดล

การ “เปลี่ยนแปลง” หรือ “จุดเปลี่ยน” ไม่ว่าจะเกิดจากสาเหตุใดมักจะส่งผลกระทบต่ออารมณ์และความรู้สึกของมนุษย์เสมอ วิธีชีวิตแบบใหม่ หรือการดำเนินชีวิตภายใต้ข้อบังคับของ โควิด-19... ใช้ชีวิตแบบมีระยะห่าง ติดต่อบริการผ่านหน้าจอลดละกิจกรรมนอกสถานที่และการรวมตัวของคนกลุ่มใหญ่ รวมถึงภาวะความบีบคั้นทางเศรษฐกิจทั่วโลก ที่ตอนนี้ยังไม่มีใครสามารถกำหนดจุดสิ้นสุดของความเปลี่ยนแปลงในครั้งนี้ได้ ถือเป็นความท้าทายใหม่ของมนุษย์

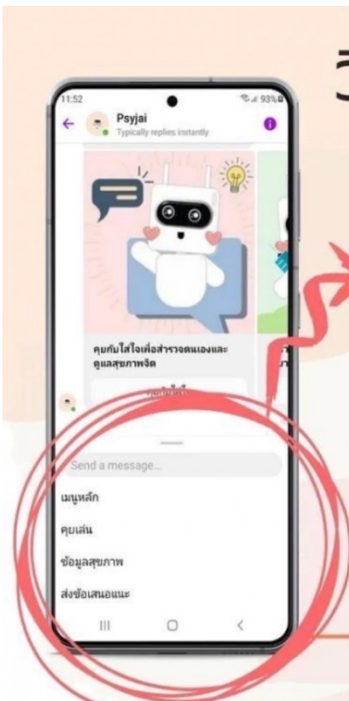
ช่วงระยะเวลาเกือบสองปีที่ผ่านมา ปัจจัยภายนอกที่เปลี่ยนแปลงและไม่มีแน่นอนส่งผลกระทบต่อจิตใจของมนุษย์อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทำให้เกิดปัญหาสุขภาพจิตเพิ่มขึ้น มีงานวิจัยหลายชิ้นในต่างประเทศพบว่า ภาวะเศรษฐกิจที่แย่ลง คนที่เผชิญกับการตกงาน และมีความไม่แน่นอนกับอาชีพจะมีสุขภาพจิตที่แย่ลงกว่าคนกลุ่มอื่น ๆ ในส่วนของประเทศไทย ความไม่แน่นอนทางด้านทางการเงิน (Financial Uncertainty) และความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจมหภาค (Macroeconomic Uncertainty) มีผลต่อระดับของปัญหาสุขภาพจิต นอกจากนี้ มาตรการปิดเมือง กักตัวเพื่อลดการระบาดก็ส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจเช่นกัน



มีงานวิจัยพบว่า ผู้ที่ถูกกักตัวมักมีปัญหาทางสุขภาพจิตเพิ่มขึ้น เช่น ความวุ่นวายทางอารมณ์ ความกลัว วิตกกังวลใจ ซึมเศร้า โมโหง่าย นอนไม่หลับ และอาจนำไปสู่ความผิดปกติทางจิตใจ ทั้งนี้ จากข้อมูลการประเมินสุขภาพจิตของคนไทยโดยกรมสุขภาพจิต ในช่วงที่มีการแพร่ระบาดตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2563 จนถึงปัจจุบัน มีผู้เข้ารับการคัดกรองด้านสุขภาพจิตทั่วประเทศจำนวนทั้งสิ้นกว่า 1.79 ล้านราย ตาม 4 อาการ ได้แก่ ผู้มีความเครียดสูง ผู้มีความเสี่ยงซึมเศร้า ผู้มีความเสี่ยงฆ่าตัวตาย และมีภาวะหมดไฟ (Burnout) และพบว่า อัตราความเสี่ยงด้านสุขภาพจิตของผู้ที่เข้ารับการคัดกรองทั้งสี่ด้านนั้นมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น 1

ล่าสุด เมื่อวันที่ 2 สิงหาคม 2564 กรมสุขภาพจิต เปิดเผยตัวเลขของสายด่วนสุขภาพจิต 1323 พบว่าช่วงการระบาดของโควิด-19 จะมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก โดยในปี 2563 เดือนมีนาคม – พฤษภาคม และปี 2564 ช่วงเดือนมกราคม และเมษายนเป็นช่วงที่มีประชาชนโทรเข้ามาปรึกษามากที่สุด และเพื่อให้การบริการเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น กรมสุขภาพจิตจึงเพิ่มช่องทางการให้บริการ ทาง Facebook: กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข และ Line Official (@1323forthai) ซึ่งที่ผ่านมาพบว่า ประชาชนทั่วไปเข้าใช้บริการถึง 61% กลุ่มของผู้สูญเสียเพิ่มขึ้น 2.4% กลุ่ม Home Isolation 22% ผู้ป่วยไม่ระบุสถานะ 4.9% ผู้มีความเสี่ยง 7.3% และบุคลากรทางการแพทย์ 2.4%² จำนวนตัวเลขของสถิติที่เพิ่มสูงขึ้น สะท้อนให้เห็นถึงความต้องการที่พึงพอใจด้วยการรับคำปรึกษาที่มากขึ้นตามสภาวะที่บีบคั้นในปัจจุบัน

วิธีใช้งาน PSYJAI



เมนูหลัก : เพื่อประเมินสุขภาพจิตสำหรับผู้ใช้งานครั้งแรก (screening) และเพื่อพูดคุยตามหลักจิตวิทยา สำหรับผู้ใช้งานครั้งที่สองเป็นต้นไป (psychological support and intervention)

คุยเล่น : เพื่อนคุยที่รองรับทุกอารมณ์

ข้อมูลสุขภาพ : ดูผลการประเมินและข้อมูลการใช้งานในแต่ละวัน (mood diary)

ส่งข้อเสนอแนะ : เพื่อแสดงความเห็นหรือข้อแนะนำ และดูคำถามที่พบบ่อย

ถ้ามีตัวเลือก ให้กดเลือกจากตัวเลือก

ถ้าไม่มีตัวเลือก ให้พิมพ์ข้อความ

ต้องการหยุด กดปิดแชทได้เลย

ด้วยข้อจำกัดของการให้บริการในรูปแบบเดียวกับสถานการณ์ในปัจจุบัน การสื่อสารผ่านเทคโนโลยีจึงเป็นทางเลือกที่ตอบโจทย์สำหรับผู้รับบริการและให้บริการ “แชทบอท” (Chatbot) หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่จำลองบทสนทนาของมนุษย์ ที่สามารถสื่อสารผ่านข้อความหรือเสียงได้แบบ Real Time โดยใช้เทคโนโลยี Artificial Intelligent AI หรือ ปัญญาประดิษฐ์ ในการโต้ตอบกับคู่สนทนา ซึ่งตัวโปรแกรมนี้อาจถูกฝังตัวอยู่บน Server หรือ Application หรือโปรแกรม Chat ต่าง ๆ 3 แชทบอท “จับใจ” ถือเป็นแชทบอทเวอร์ชันแรกที่ถูกพัฒนาขึ้นเมื่อประมาณ 3 ปีที่แล้ว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินภาวะซึมเศร้าอีกรูปแบบหนึ่งที่ยืดหยุ่นได้กับการประเมินจากแบบสอบถาม ด้วยความร่วมมือของภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และ ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ผลประเมินจากการใช้แชทบอท “จับใจ” ทำให้ผู้พัฒนาพบว่า AI สามารถแก้ปัญหาการเข้าถึงบริการด้านสุขภาพจิตได้เช่นกัน ทีมจึงพัฒนาและต่อยอดแชทบอท “จับใจ” สู่ “ใส่ใจ”

แชทบอท “ใส่ใจ” (Psyjai) ได้รับทุนจากกองทุนวิจัยและพัฒนาโครงการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ (กทปส.) เป็นกองทุนที่จัดตั้งขึ้นภายในสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) มาพัฒนาต่อยอดให้ AI สามารถวิเคราะห์อารมณ์ได้จากการสนทนา และมีการจัดชุดข้อความสำหรับการโต้ตอบแบบสอดคล้องกับอารมณ์และประเด็นปัญหา “ใส่ใจ” ประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่ 1.การประเมินคัดกรองสภาวะอารมณ์ (Screening) เสร้า เครียด และกังวลในระยะแรกที่สามารถให้การดูแลได้ง่าย และป้องกันการลุกลามจนเกิดโรคทางจิตเวช 2.การดูแลเบื้องต้นโดยอ้างอิงตามหลักจิตวิทยา (Intervention) ด้วยเทคนิคหลากหลาย เช่น การปรับความคิด การจัดการอารมณ์ การฝึกปรับมุมมอง การผ่อนคลายความตึงเครียด เป็นต้น 3. การคุยเล่นในเรื่องทั่วไป ซึ่งผู้ใช้สามารถ Chitchat กับแชทบอทได้ทุกที่ทุกเวลา และ “ใส่ใจ” ยังมีการบ้านหรือแบบฝึกหัด (Homework) เพื่อกระตุ้นให้นำเนื้อหาที่พูดคุยไปปรับใช้จริง และ 4. ผู้ใช้งานสามารถเรียกดูข้อมูลการใช้งาน และความเปลี่ยนแปลงของอารมณ์ในแต่ละวันของตนเองได้จากการแสดงข้อมูล (Dashboard)

ในส่วนของนักจิตวิทยา แชนบอท “ใสใจ” ถือเป็นนวัตกรรมที่เข้ามาช่วยผู้มีภาวะปัญหาทางสุขภาพจิตเบื้องต้นที่ยังสามารถดูแลรักษาตนเองในระยะแรกได้ ไม่ให้พัฒนากลายเป็นโรคทางจิตเวช เพราะการรักษาในระยะที่เป็นโรคนั้น ทั้งผู้ป่วยและนักจิตวิทยาต้องใช้ทรัพยากรมาก และเกิดความเสียหายในชีวิตของผู้ป่วยและครอบครัว ดังนั้น แชนบอท “ใสใจ” จึงถือเป็นผู้ช่วยในการป้องกัน และดูแลตัวเองในระยะเริ่มต้น และช่วยไม่ให้เกิดผู้ป่วยทางด้านจิตเวชเพิ่มขึ้นได้ โดยในส่วนของการพัฒนา ทางภาควิชาจิตเวชศาสตร์ ได้จำลองสถานการณ์การสนทนาในรูปแบบต่าง ๆ ผู้เข้ารับการศึกษาหรือผู้ที่มีปัญหาสุขภาพจิตเพื่อจัดชุดข้อความให้เกิด Conversation Flow รวมถึงการปรับข้อความการสนทนาจากคำถามในแบบสอบถามมาเป็นแบบการสนทนา ซึ่งผลที่ได้รับหลังการเปิดตัวแชทบอท “ใสใจ” ถือว่า ได้ผลตอบรับที่ดีมากมีจำนวนผู้เข้าใช้ประมาณ 3,000 ท่าน ซึ่งจากผลการประเมินหลังการเข้าใช้ พบว่า กว่า 70% มีอาการดีขึ้น และที่สำคัญที่สุดคือ มีการ Call to Action จากผู้ใช้ คือมีผู้ที่เข้ารับการประเมินจาก “ใสใจ” ติดต่อกัน หมายขอเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาล ถือเป็นความสำเร็จอีกขั้นหนึ่งที่พัฒนาภูมิปัญญา เพราะตรงตามวัตถุประสงค์และความตั้งใจที่พัฒนา “ใสใจ” ขึ้นมา ปัจจุบัน พบ “ใสใจ” ได้ที่ Facebook Fan Page: psyjaibot กด Like Page และสามารถเข้าสนทนาได้ทาง Inbox ของเพจ

ทางผู้พัฒนาหวังเป็นอย่างยิ่งว่านวัตกรรม AI ด้านสุขภาพจิตแชทบอท “ใสใจ” จะเป็นช่องทางหนึ่งที่จะช่วยประเมินและดูแลสถานะทางอารมณ์และจิตใจเบื้องต้นในสถานการณ์ที่ไม่สามารถคาดเดาได้ของโควิด-19 ที่ส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตในทุกด้าน นอกจากนี้ การดูแลตัวเองเบื้องต้นด้วยการ ทานที่มีประโยชน์ พักผ่อนให้เพียงพอ ออกกำลังกาย ดูแลร่างกายสม่ำเสมอ ลดการติดตามข่าวสารรับทราบแต่พอดี และ Focus ในหน้าที่และสิ่งที่ต้องทำในแต่ละวันของเราให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี จะช่วยลดความเครียดและความวิตกกังวลลงได้ในระดับหนึ่ง

อ้างอิง

1.วิกฤตโควิด-19 กับปัญหาสุขภาพจิตในประเทศไทย <https://thaipublica.org/2021/06/pier-67/>

2.กรมสุขภาพจิต เผย ญาติผู้เสียชีวิตโควิด-19 เครียดใช้บริการสายด่วนมากขึ้น

<https://www.thairath.co.th/news/politic/2155962>

3.Chatbot กับ บริการในโลกอนาคต

<https://www.ops.go.th/main/index.php/knowledge-base/article-pr/793-chatbot-future>