

ใส่ใจแซทบอทสุขภาพจิต ลดเครียดโควิด-19

ThaiHealth Official

10 สิงหาคม 2564

1,547

ที่มา : เว็บไซต์คมชัดลึก



เพิ่มภาพ

คนไทยและทั่วโลก กำลังเผชิญหน้ากับการแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่ส่งผลกระทบต่อที่รุ่มเร้าทั้งทางสุขภาพกายและใจ วิธีการดำเนินชีวิต จึงได้มีการการพัฒนา แชนบอททางสุขภาพจิตได้ทันที ตลอด 24 ชั่วโมง

อีกทั้งอิทธิพลของกระแสข่าวสารที่ถาโถมหลังไหลในยุคโซเชียลมีเดีย มีส่วนทำให้คนไทยมีปัญหาสุขภาพจิตเพิ่มมากขึ้น เช่น โรควิตกกังวล ความเครียด ความกังวล หรืออาจนำไปสู่การฆ่าตัวตาย

คณะวิศวะ ม.มหิดล ภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ ผนึกความร่วมมือกับ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เปิดตัวนวัตกรรมแซทบอท “ใส่ใจ” (Psyjai) ที่สามารถพูดคุยกับทุกเพศวัย ก้าวล้ำด้วยเอ.ไอ.ช่วยประเมินสภาวะจิตใจและอารมณ์เบื้องต้น บรรเทาความเครียดด้วยหลักจิตวิทยา เปิดบริการแล้ววันนี้ให้เข้าถึงได้ง่ายในทุกที่ทุกเวลา ตลอด 24 ชม.

## ดร.กลกรณ์ วงศ์ภาติกะเสรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ ภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์

มหาวิทยาลัยมหิดล กล่าวว่า ปัญหาโควิด-19 ในปัจจุบัน ก่อให้เกิดความเครียดวิตกกังวลได้หลายๆ ด้าน ตั้งแต่วัยเด็กไปจนถึงวัยผู้ใหญ่ ซึ่งความเครียดอาจแสดง ออกมาเป็นรูปแบบของการนอนไม่หลับ ไม่สามารถหาความสุขจากกิจกรรมในวันธรรมดาๆ ได้ ท้อแท้ รู้สึกว่าไม่สามารถเอาชนะความยากลำบากของตัวเองได้

รวมถึงความรู้สึกทุกข์ใจและซึมเศร้า รวมถึงการเสียความมั่นใจในตัวเอง รู้สึกว่าตัวเองไร้ค่า เป็นต้น ทีมวิจัย จึงได้พัฒนา นวัตกรรมแชทบอท “ใสใจ” (Psyjai) ที่เป็นเสมือนเพื่อนคนหนึ่งที่มีความรู้ทางด้านจิตวิทยา สามารถพูดคุยกับผู้ใช้งานได้ทุกที่ ทุกเวลา และใช้งานง่าย

โดยทีมวิจัยมีวัตถุประสงค์ที่ต้องการดูแลคนไทยให้มีสุขภาพจิตที่ดี ผู้ใช้งานสามารถตระหนักรู้ถึงสภาวะอารมณ์ของตนเอง ไม่ว่าจะเป็นความเครียด ความวิตกกังวล และภาวะซึมเศร้า และนำไปสู่การจัดการอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม ช่วยลดความยากลำบากของประชาชนในการเข้าถึงบริการทางสุขภาพจิตในช่วงโควิด-19 ทั้งที่เป็นผลกระทบจากโควิด-19 หรือ ประเด็นปัญหาทั่วไป ช่วยให้คนไทยทุกเพศวัยสามารถดูแลสุขภาพจิตตนเองได้ทันทั่วทั้งที่ ป้องกันปัญหาดังกล่าวไม่ให้พัฒนาความรุนแรงขึ้น

แชทบอท ใสใจ (Psyjai) นี้ให้บริการผ่านทางเฟสบุค โดยใช้ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence : AI) วิเคราะห์อารมณ์จากเนื้อหาการพูดคุย และมีระบบจัดการการสนทนา (Dialogue Management) สำหรับส่งข้อความโต้ตอบให้สอดคล้องกับอารมณ์และประเด็นปัญหาที่ปัญญาประดิษฐ์วิเคราะห์หรือตรวจจับได้

แชทบอท “ใสใจ” ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

1. ประเมินสภาวะอารมณ์ ได้แก่ อารมณ์เศร้า เครียด และวิตกกังวล ที่มีต่อภาวะการระบาดของไวรัสโควิด-19 ข่าวสารโซเชียลมีเดีย หรือจากผลกระทบต่ออาชีพการงาน การศึกษา การปรับตัวทางสังคม การดูแลสมาชิกในครอบครัว ทั้งนี้เพื่อสร้างภาวะตระหนักรู้ถึงความเสี่ยงของภาวะสุขภาพจิตในระยะเริ่มแรกที่สามารถให้การดูแลได้ง่าย

2. ให้การดูแลประคับประคองอารมณ์ในระดับเบื้องต้น (Emotional Support) โดยอ้างอิงหลักการให้การดูแลจิตใจตามหลักจิตวิทยา โดยผู้ใช้งานสามารถพูดคุยกับแชทบอทได้ทุกที่ ทุกเวลา และมีการบ้านหรือแบบฝึกหัด (Homework) เพื่อกระตุ้นให้นำเนื้อหาที่พูดคุยไปปรับใช้จริง และผู้ใช้งานสามารถติดตามความก้าวหน้าของตนเองได้บนหน้าแสดงข้อมูล (Dashboard)

ส่วนวิธีใช้งาน สามารถเข้าไปใช้งานโดยเสิร์ชหาคำว่า “Psyjai” ในช่องค้นหา ของแอปพลิเคชันเฟสบุค หรือ [www.facebook.com/psyjaibot/](http://www.facebook.com/psyjaibot/) หลังจากเข้ามาที่หน้าเฟสบุคเพจใสใจแล้ว ก็สามารถกดปุ่ม “ส่งข้อความ” เพื่อเริ่มพูดคุยได้ทันที

นอกจากนี้แอปบอท “ใส่ใจ” (Psyjai) ยังมีระบบให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับการขอความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญ สำหรับผู้ใช้งานที่มีความเสี่ยงที่จะฆ่าตัวตาย หรือทำร้ายตนเอง หรือมีภาวะอารมณ์ที่อยู่ในเกณฑ์เสี่ยง โดยเราให้ความสำคัญกับการเก็บรักษาความลับของผู้ใช้งานตามมาตรฐานสากล ทั้งในด้านคะแนนการประเมินสุขภาพจิต และเนื้อหาที่พูดคุย

**รศ.พญ. สุตสบาย จุลกัทพิพะ หัวหน้าภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล กล่าวว่า** ในปัจจุบันปัญหาด้านสุขภาพจิตมีความรุนแรงมากขึ้น พบได้ในคนทุกกลุ่มอายุ ในขณะที่ความสามารถในการเข้าถึงบริการทางสุขภาพจิตที่เป็นมาตรฐานนั้นมีอยู่อย่างจำกัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ที่ทั่วโลกต่างกำลังเจอวิกฤติการระบาดของไวรัสโควิด-19

จากสถิติของกรมสุขภาพจิต รายงานว่า เฉพาะช่วง ม.ค.2564 เดือนเดียว มีผู้ขอรับบริการโทรปรึกษาผ่านสายด่วนสุขภาพจิต 1323 เกี่ยวกับความเครียดจากโควิด-19 มีจำนวนสูงถึง 1.8 แสนคน เปรียบเทียบกับทั้งปี 2563 มีจำนวนการโทรขอคำปรึกษาอยู่ที่ราว 7 แสนคน

ดังนั้น “ใส่ใจ” แอปบอทบริการทางสุขภาพจิต จึงตอบโจทย์ด้วยข้อดี คือเพิ่มประสิทธิภาพ ความรวดเร็วในการประเมินสุขภาพจิตเบื้องต้นด้วยตนเองอย่างถูกต้อง และสามารถรองรับผู้ใช้บริการได้เป็นจำนวนมาก สะดวกมากขึ้น ลดการเดินทางและลดความเสี่ยงในการติดเชื้อโควิดตามมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคมอีกด้วย

**พณิดา โยมะบุตร นักจิตวิทยาคลินิก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล กล่าวว่า** ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเจ็บป่วยทางจิตใจ แบ่งออกได้เป็น 2 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยทางด้านกายภาพ เช่น พันธุกรรม เพศ อายุ 2. ปัจจัยทางด้านจิตสังคม เช่น พื้นฐานทางจิตใจ อารมณ์ ทักษะการแก้ปัญหา สภาพแวดล้อม เป็นต้น ด้วยสถานการณ์โควิด-19 ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องยาวนาน กระทบการดำเนินชีวิตของคนในหลายๆ ด้าน ถือเป็นภาวะวิกฤติที่เพิ่มความเสี่ยงต่อการเกิดปัญหาสุขภาพจิต

**วิธีป้องกันสุขภาพจิตที่ดีที่สุดคือ หมั่นสำรวจภาวะอารมณ์และความคิดของตนเอง เรียนรู้และจัดการตั้งแต่เนิ่นๆ รวมถึงขอความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อการดูแลที่เหมาะสม แต่ด้วยข้อจำกัดของจำนวนบุคลากรและการเข้าถึง ทำให้มีประชากรไทยจำนวนมากไม่ได้รับการดูแลด้านสุขภาพจิต จนปัญหารุนแรงขึ้นจนถึงระดับที่แก้ไขได้ยาก**

ทีมวิจัยพัฒนาแอปบอท “ใส่ใจ” (Psyjai) โดยบูรณาการองค์ความรู้ทางจิตวิทยาคลินิกและจิตเวช ผสานเข้ากับเทคโนโลยีขั้นสูงเพื่อสร้างเครื่องมือเป็นบริการเพื่อสังคมที่เข้าถึงคนในวงกว้างได้ง่ายและลดช่องว่างดังกล่าว ซึ่งนอกจากจะช่วยส่งเสริมสุขภาพจิตของคนไทยแล้ว ยังเป็นการยกระดับการให้บริการสุขภาพจิตในประเทศไทยให้ก้าวไปกับโลกและไลฟ์สไตล์ยุคดิจิทัลอีกด้วย

ดังนั้น หากรู้สึกไม่สบายใจ เครียด หรือสงสัยว่าตนเองมีอาการซึมเศร้าหรือไม่ ก็สามารถเข้าถึงบริการ “ใส่ใจ” แชนบอททางสุขภาพจิตได้ทันที ตลอด 24 ชั่วโมง ผ่านเฟซบุ๊กทั้งในสมาร์ทโฟนและคอมพิวเตอร์ ตั้งแต่วันนี้เป็นต้นไป