ปลดล็อกสุขภาพจิตด้วย AI
ผู้ช่วยส่วนตัวในยุคดิจิทัล



krungsri Research

เครือ MUFG หนึ่งใน สถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดของโลก

สารบัญ

บทนำ	3
สุขภาพจิตของคนไทยปัญหาใหญ่ที่ต้องการผู้ช่วย	4
ทำความรู้จัก AI เพื่อสุขภาพจิต	5
ประโยชน์และความท้าทายจากการดูแลจิตใจด้วย AI	7
ตัวอย่างแอปพลิเคชันและแกดเจ็ตในปัจจุบัน	9
AI เพื่อสุขภาพจิตกับการประยุกต์ใช้ในองค์กร	12
มุมมองวิจัยกรุงศรี	13
แหล่งอ้างอิง	14

Subscribe Us

สมัครสมาชิกวิจัยกรุงศรี...

krungsri.research@krungsri.com

คำสงวนสิทธิ์

เนื้อหาและข้อมูลใดๆ ทั้งหมดที่ปรากฏในรายงานฉบับนี้ หากมิได้ระบุไว้เป็นอย่างอื่น ถือเป็นลิขสิทธิ์ของวิจัยกรุงศรี ห้ามมิให้ผู้ใดกระทำการใดๆ เกี่ยวข้องกับเนื้อหา คำเนา หรือดัดแปลงแก่บุคคลอื่นโดยมิได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากวิจัยกรุงศรี รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยอาศัยข้อมูลจากแหล่งที่เชื่อหรือควรเชื่อว่ามีความน่าเชื่อถือ อย่างไรก็ตาม วิจัยกรุงศรีไม่อาจรับรองความครบถ้วนสมบูรณ์หรือความถูกต้องของข้อมูลดังกล่าว อีกทั้งไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งทางตรงหรือทางอ้อมจากการใช้รายงานฉบับนี้หรือเนื้อหาในรายงานฉบับนี้ ข้อมูล ความคิดเห็น และการประมาณการที่ปรากฏในรายงานนี้ถือเป็นความคิดเห็นของวิจัยกรุงศรี ไม่จำเป็นต้องสอดคล้องกับ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ ความคิดเห็นในรายงานฉบับนี้เป็นไปตามสถานการณ์ปัจจุบัน ณ วันที่มีการเผยแพร่รายงาน วิจัยกรุงศรีขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงโดยมิต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า

บทนำ

ในยุคปัจจุบันที่สภาพสังคมและเศรษฐกิจสร้างแรงกดดันต่อวิถีชีวิตของผู้คน ส่งผลให้การดูแลสุขภาพจิตได้รับความสนใจไม่แพ้สุขภาพกาย เมื่อรวมกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) ที่พัฒนาอย่างก้าวกระโดด จึงเริ่มมีการนำ AI มาประยุกต์ใช้ในเชิงพาณิชย์เพื่อดูแลจิตใจมากขึ้น โดย AI สามารถเรียนรู้พฤติกรรมผู้ใช้และประมวลผลข้อมูลอย่างแม่นยำ อีกทั้งยังทำงานได้ตลอดเวลาไม่มีวันเหนื่อยล้า ทำให้สามารถติดตามอารมณ์และให้คำแนะนำที่เหมาะสมเฉพาะบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงช่วยให้ผู้ใช้ที่กำลังเผชิญกับความเครียด หรือปัญหาทางจิตใจอื่นๆ เข้าถึงคำปรึกษาด้านสุขภาพจิตได้ง่ายและสะดวกผ่านแอปพลิเคชันได้ตลอด 24 ชั่วโมง

การประยุกต์ใช้ AI เพื่อสุขภาพจิตนอกจากจะแบ่งเบาภาระงานของบุคลากรทางการแพทย์ ยังช่วยบรรเทาปัญหาสุขภาพจิตได้ตั้งแต่ระยะเริ่มต้น ซึ่งเป็นการยกระดับการดูแลสุขภาพจิตในยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว สำหรับองค์กรต่างๆ การลงทุนใน AI ทั้งแบบมาตรการเชิงรุกและเชิงป้องกันเพื่อสนับสนุนสุขภาพจิตของพนักงาน ไม่เพียงแต่จะช่วยสร้างคุณค่าและเพิ่มผลผลิตในการทำงาน แต่ยังช่วยเพิ่มความปลอดภัยทางจิตใจและความรู้สึกผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งจะทำให้พนักงานสามารถบริการลูกค้าได้ดีขึ้น และส่งผลเชิงบวกต่อภาพลักษณ์ขององค์กรในระยะยาว



นฤชยา สาตแฟง

นักวิจัย

narichaya.satafang@krungsri.com

+662 296 2994

ดร. พิมพ์นารา หิรัญกสิ

ผู้บริหารสายงานวิจัยและหัวหน้าทีมวิจัยเศรษฐกิจ

pimnara.hirankasi@krungsri.com

+662 296 6457

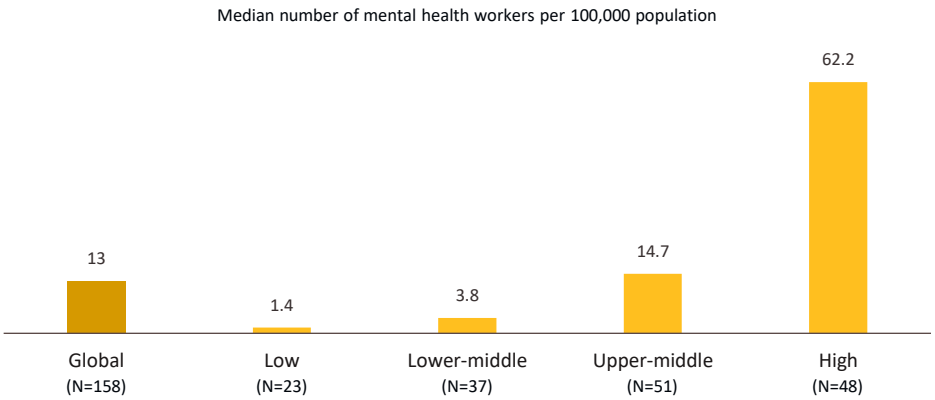


สุขภาพจิตของคนไทยปัญหาใหญ่ที่ต้องการผู้ช่วย

สุขภาพจิตของคนไทยจัดว่าเป็นปัญหาสำคัญในสังคมไทยที่ไม่สามารถละเลยได้อีกต่อไป โดยข้อมูลจากกระทรวงสาธารณสุข[1/] ระบุว่าในปี 2566 จากประชากรทั้งสิ้น 65 ล้านคน มีคนไทยถึง 10 ล้านคนที่มีปัญหาสุขภาพจิต แต่กลับมีผู้ที่ได้รับการรักษาเพียง 2.9 ล้านคน สะท้อนให้เห็นว่ายังมีผู้ป่วยจำนวนมากที่ไม่ได้รับการรักษาอย่างเหมาะสม สาเหตุส่วนหนึ่งมาจากปัญหาขาดแคลนบุคลากรด้านสุขภาพจิต โดยประเทศไทยมีบุคลากรที่ทำงานด้านสุขภาพจิตในปี 2565 คิดเป็นอัตราส่วน 8.99 คนต่อประชากรหนึ่งแสนคน ซึ่งประกอบด้วยจิตแพทย์ 1.28 คน นักจิตวิทยา 1.57 คน และพยาบาลจิตเวช 6.14 คนต่อประชากรแสนคน[2/] อัตราส่วนโดยรวมดังกล่าวต่ำกว่ามาตรฐานที่องค์การอนามัยโลก (WHO) กำหนดไว้ ทั้งในส่วนของค่าเฉลี่ยโลกที่ 13 คนและค่าเฉลี่ยสำหรับกลุ่มประเทศรายได้ปานกลางระดับสูงที่ 14.7 คนต่อประชากรแสนคน[3/]

ภาพที่ 1

อัตราส่วนบุคลากรที่ทำงานด้านสุขภาพจิตต่อประชากรแสนคน



Source: World Health Organization

นอกจากปัญหาขาดแคลนบุคลากรแล้ว วัยทำงานยังเป็นกลุ่มที่พบปัญหาสุขภาพจิตมากกว่าช่วงวัยอื่น[4/] โดยมีจุดเริ่มต้นมาจากความเครียด เมื่อความเครียดสะสมเป็นระยะเวลานานโดยไม่ได้รับการจัดการอย่างเหมาะสมก็จะพัฒนาไปสู่ปัญหาสุขภาพจิตที่ใหญ่ขึ้น และปลายทางอาจจบลงที่ความเจ็บป่วย เช่น โรควิตกกังวล (Anxiety disorder) โรคนอนไม่หลับ (Insomnia) และโรคซึมเศร้า (Depression) โดยผลการสำรวจสุขภาพจิตพนักงานไทยในปี 2566 ของกรมสุขภาพจิต พบว่ากว่าร้อยละ 40 ของคนวัยทำงานมีระดับความเครียดสูง[5/] สอดคล้องกับผลสำรวจของสายด่วนสุขภาพจิต 1323 เดือนมิถุนายน ปี 2567 พบว่าวัยทำงานกว่าร้อยละ 70 โทรมาปรึกษาเรื่องความเครียด วิตกกังวล และไม่มีความสุขในการทำงาน[6/]

เมื่อความต้องการบำบัดสุขภาพจิตมีมากขึ้นโดยเฉพาะจากกลุ่มวัยทำงาน ในขณะที่ไม่มีบุคลากรที่ทำงานด้านการแพทย์เพียงพอ การนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาช่วยบรรเทาปัญหาสุขภาพจิตจึงเป็นทางเลือกที่ช่วยเพิ่มการเข้าถึงบริการสุขภาพจิตและสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพชีวิตของผู้คนในสังคมไทยได้อย่างมีนัยสำคัญ

1/ Mental Health ปัญหาสำคัญที่ต้องเฝ้าระวัง (nesdc.go.th)

2/ ภาวะสังคมไทยไตรมาสหนึ่ง ปี 2567 (nesdc.go.th)

3/ Mental Health Atlas 2020 (who.int)

4/ กรมสุขภาพจิตเผยวัยทำงานเสี่ยงเกิดเครียดได้สูง แนะ 10 วิธีดูแลใจให้มีสุขรายวัน มีผลงานดีขึ้น (th.rajanukul.go.th/)

5/ MIO จิตวิทยาสติสร้างสุขในองค์กร: สู่ Model ความยั่งยืน - สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) (thaihealth.or.th)

6/ "วัยแรงงาน" เผชิญความเครียด วิตกกังวล ผลสำรวจชี้ มีปัญหาสุขภาพจิต 42.7% (Hfocus.org)



ทำความรู้จัก AI เพื่อสุขภาพจิต

AI เพื่อสุขภาพจิตคืออะไร

AI เพื่อสุขภาพจิต (AI in Mental Health) หมายถึง การใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) วิเคราะห์ ตรวจจับ และประมวลผลสภาวะทางจิตใจเพื่อวินิจฉัยหรือบำบัดสุขภาพจิตให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคลได้ตั้งแต่ระยะเริ่มต้นของอาการ[7/] หรืออาจกล่าวได้ว่า AI ทำหน้าที่เป็น นักบำบัดเสมือน (Virtual Therapists) ที่ช่วยบำบัดผู้ที่ต้องการปรึกษาปัญหาสุขภาพจิตได้ตลอดเวลา ซึ่งเทคโนโลยีหลักที่อยู่เบื้องหลังการวินิจฉัยหรือบำบัดปัญหาสุขภาพจิต ได้แก่

1) **Machine Learning (ML)** เป็นเทคโนโลยีที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลจำนวนมาก เช่น ข้อมูลจากบันทึกสุขภาพอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Health Records: EHR) บันทึกพฤติกรรมของผู้ป่วย เพื่อช่วยวินิจฉัยโรคที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพจิต เช่น โรควิตกกังวล โรคซึมเศร้า และโรคจิตเภท (Schizophrenia)[8/] ได้อย่างแม่นยำ รวมไปถึงแนะนำวิธีการรักษาที่เหมาะสมตามลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล นอกจากนี้ ML ยังสามารถวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความเสี่ยงของโรคที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพจิตในผู้ป่วยใหม่ โดยเรียนรู้จากฐานข้อมูลผู้ป่วยที่เคยมีอาการเหล่านั้นมาก่อน[9/] ทั้งนี้ ในบริบทของประเทศไทย การเก็บข้อมูลจากระบบ EHR จะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบต่างๆ ด้านข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2550 มาตรา 7 ว่าด้วยข้อมูลสุขภาพส่วนบุคคลถือเป็นความลับและไม่สามารถเปิดเผยได้ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล[10/] และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) ที่กำหนดให้การเก็บรวบรวมและการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลต้องได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล[11/]

2) **Natural Language Processing (NLP)** เป็นเทคโนโลยีที่เน้นการวิเคราะห์และประมวลผลภาษาและการสื่อสารของมนุษย์ โดย NLP สามารถตรวจจับอารมณ์และความรู้สึกของผู้ใช้ทั้งจากรูปแบบการพูด เช่น ระดับเสียง โทนเสียง และจังหวะพูด รวมไปถึงบันทึกการสนทนาหรือข้อความ ซึ่งแชทบอทที่ใช้ NLP จะสื่อสารกับผู้ใช้ในรูปแบบที่เป็นธรรมชาติและสามารถตอบคำถาม ให้คำแนะนำ หรือแม้กระทั่งจัดทำแผนการรักษาที่เหมาะสมตามข้อมูลที่ได้รับจากผู้ใช้[12/]

3) **Computer Vision (CV)** เป็นเทคโนโลยีที่ตรวจจับและวิเคราะห์การแสดงออกทางสีหน้าของผู้ใช้ ว่าผู้ใช้กำลังมีความสุข ความเศร้า หรือความวิตกกังวล แม้ผู้ใช้จะแสดงออกทางสีหน้าเพียงเล็กน้อย แต่ CV ก็สามารถบ่งชี้สภาพจิตใจของผู้ใช้ได้ อีกทั้ง CV ยังสามารถใช้วิเคราะห์ท่าทางและภาษากายของผู้ใช้ผ่านการเคลื่อนไหวของร่างกาย เช่น การวิเคราะห์พฤติกรรมการนอนหลับโดยบ่งชี้จากการขยับตัว การพลิกตัว ตลอดจนการนอนหลับไม่สนิท[13/] ซึ่งคุณภาพการนอนเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อสุขภาพจิต โดยเฉพาะในผู้ที่มีอาการซึมเศร้าหรือมีภาวะเครียด

7/ ตัวอย่างเช่น Artificial intelligence in mental health - Wikipedia, Enhancing mental health with Artificial Intelligence: Current trends and future prospects - ScienceDirect

8/ โรคจิตเภท (Schizophrenia) เป็นโรคที่มีความผิดปกติของบุคลิกภาพ รวมไปถึงด้านการรับรู้ อ่านเพิ่มเติมได้ที่ โรคจิตเภท (Schizophrenia) | โรงพยาบาลกรุงเทพ | Bangkok Hospital

9/ Frontiers | Artificial intelligence in positive mental health: a narrative review (frontiersin.org)

10/ พระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2550 (dms.go.th)

11/ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (ratchakitcha.soc.go.th)

12/ Frontiers | Artificial intelligence in positive mental health: a narrative review (frontiersin.org)

13/ A Vision-Based System for In-Sleep Upper-Body and Head Pose Classification - PMC (nih.gov)

ตลาด AI เพื่อสุขภาพจิต

การนำ AI มาประยุกต์ใช้เพื่อสุขภาพจิตกำลังเป็นที่สนใจอย่างมากในปัจจุบัน โดย Polaris Market Research วิเคราะห์ว่าตลาด AI เพื่อสุขภาพจิตทั่วโลกในปี 2566 มีมูลค่า 921.53 ล้านดอลลาร์สหรัฐ และคาดว่าจะมีขนาดถึง 10,334.09 ล้านดอลลาร์สหรัฐในปี 2575 หรือคิดเป็นอัตราการขยายตัวเฉลี่ยสะสมที่ร้อยละ 30.8 ต่อปี (CAGR)[14/] สะท้อนว่าตลาด AI เพื่อสุขภาพจิตมีศักยภาพที่จะเป็นหนึ่งในตลาดเทคโนโลยีที่น่าจับตามอง โดยผลการศึกษาของ Grand View Research[15/] พบว่า โรคที่ได้รับการบำบัดจาก AI มากที่สุดคือ โรควิตกกังวล ซึ่งมีสัดส่วนราว 1 ใน 3 ของตลาด รองลงมาคือ โรคซึมเศร้า (ร้อยละ 30) โรคนอนไม่หลับ (ร้อยละ 8) โรคจิตเภท (ร้อยละ 5) และโรคเครียดภายหลังเผชิญเหตุการณ์สะเทือนขวัญ (Post-Traumatic Stress Disorder: PTSD)[16/] (ร้อยละ 4) ตามลำดับ

ตัวอย่างความเจ็บป่วยทางจิตใจที่สามารถบำบัดได้ด้วย AI

- **โรควิตกกังวล และโรคซึมเศร้า**

เป็นกลุ่มโรคที่มักพบได้มากในผู้ที่มีปัญหาสุขภาพจิต โดยสามารถใช้การบำบัดด้วย AI ผ่านแชทบอท เช่น Wysa และ Youper เพื่อช่วยผู้ที่มีภาวะเหล่านี้ได้ โดยแชทบอทจะใช้เทคนิคบำบัดจิตด้วยการปรับความคิดและพฤติกรรมที่เรียกว่า Cognitive Behavior Therapy (CBT)[17/] ซึ่งจะช่วยให้ผู้ป่วยเรียนรู้วิธีปรับเปลี่ยนความคิดและพฤติกรรมที่ทำให้ชีวิตไม่มีความสุข เช่น หากผู้ใช้มองโลกในแง่ร้ายหรือวิตกกังวลอย่างรุนแรง แชทบอทจะช่วยให้ผู้ใช้มีทัศนคติในแง่บวกมากขึ้น พร้อมทั้งแนะนำวิธีการรับมือกับความรู้สึกเชิงลบในสถานการณ์ที่หลากหลาย

- **โรคนอนไม่หลับ**

เป็นภาวะที่ผู้ป่วยมีปัญหานอนหลับยาก ซึ่งสามารถเกิดได้ในหลายรูปแบบ เช่น นอนไม่หลับเมื่อต้องการหลับ ตื่นกลางดึกและไม่สามารถนอนหลับต่อได้ หรือแม้กระทั่งตื่นเช้ามากและไม่สามารถนอนต่อจนถึงเวลาตื่นปกติได้[18/] สามารถบำบัดด้วยแอปพลิเคชัน เช่น Calm และ Headspace ที่เน้นการทำสมาธิและการผ่อนคลายจิตใจ อีกทั้งยังมีการเล่าเรื่องพร้อมกับเสียงธรรมชาติและดนตรีบำบัด ซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้มีสมาธิและจิตใจที่สงบยิ่งขึ้น ส่งผลดีต่อคุณภาพการนอนหลับของผู้ใช้

- **โรคจิตเภท**

แม้โรคจิตเภทส่วนใหญ่จำเป็นต้องได้รับการรักษาจากผู้เชี่ยวชาญโดยตรง แต่ก็ยังมีแอปพลิเคชันที่สามารถใช้ควบคู่ไปกับการรักษาเพื่อช่วยควบคุมอาการของโรคได้ เช่น Health Storylines[19/] ออกแบบมาให้ผู้ใช้บันทึกอาการที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน รวมไปถึงติดตามการบริโภคยา โดยแอปพลิเคชันดังกล่าวจะรวบรวมข้อมูลที่บันทึกไว้เพื่อสร้างรายงานสุขภาพที่เปิดให้แพทย์หรือผู้ดูแลร่วมติดตามได้ ทำให้สื่อสารและประเมินอาการได้สะดวกขึ้น

- **โรคเครียดภายหลังเผชิญเหตุการณ์สะเทือนขวัญ**

เป็นโรคที่สามารถบำบัดด้วยเทคโนโลยี Virtual Reality (VR) ซึ่งวิธีที่พบบ่อยคือ Virtual Reality Exposure Therapy (VRET) โดยวิธีการบำบัดนี้จะให้ผู้ป่วยเผชิญกับความทรงจำหรือเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดอาการ PTSD ผ่านแบบจำลองเสมือนจริงทีละน้อย ภายใต้การดูแลของนักบำบัดที่มีประสบการณ์[20/] ซึ่งจะทำให้ผู้ป่วยมีโอกาสฝึกฝนวิธีรับมือกับอารมณ์และความทรงจำในสภาพแวดล้อมที่ควบคุมได้ โดย VR สามารถสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยให้แก่ผู้ป่วยโดยไม่ต้องออกไปเผชิญกับสภาวะจริงในโลกภายนอกซึ่งอาจมีความเสี่ยงสูง

14/ Artificial Intelligence (AI) in Mental Health Market Growth Report, 2024-2032 (polarismarketresearch.com)

15/ AI In Mental Health Market Size, Share, Growth Report, 2030 (grandviewresearch.com)

16/ โรค PTSD คือ ความผิดปกติทางจิตใจที่เกิดขึ้นหลังจากเผชิญกับเหตุการณ์คุกคามที่กระทบกระเทือนต่อจิตใจอย่างรุนแรง อ่านเพิ่มเติมได้ที่ PTSD ภาวะป่วยทางจิตจากเหตุการณ์รุนแรง (PTSD ตอนที่ 1) - รามา แชนแนล

17/ Cognitive Behavioral Therapy คือวิธีการทำจิตบำบัดรูปแบบหนึ่ง โดยใช้วิธีพูดคุยกับนักจิตบำบัดหรือแพทย์เพื่อให้ผู้ป่วยเข้าใจถึงความคิด ความเชื่อ หรือการรับรู้ของตนเองที่อาจผิดเพี้ยนไปจากความจริง อ่านเพิ่มเติมได้ที่ รู้จัก Cognitive Behavioral Therapy บำบัดจิตโดยปรับความคิดและพฤติกรรม - พบแพทย์ (pobpad.com)

18/ อย่างไรถึงเรียกว่าโรคนอนไม่หลับ | โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ (bumrungrad.com)

19/ แอปพลิเคชัน Health Storylines มีการจำกัดการใช้งานเฉพาะในสหรัฐอเมริกาและแคนาดาเท่านั้น สามารถอ่านเพิ่มเติมได้ที่ Health Storylines™

20/ Virtual Reality Treatment for PTSD: Innovative Therapy Solutions- XR Health

ประโยชน์และความท้าทายจากการดูแลจิตใจด้วย AI

ประโยชน์ของการใช้ AI เพื่อสุขภาพจิต

1) **เข้าถึงบริการสุขภาพจิตได้ง่ายตลอด 24 ชั่วโมง และช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย**

ผู้ใช้สามารถเข้าถึง AI ในรูปแบบของแชทบอทได้ตลอดเวลา อีกทั้งผู้ใช้ที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกลบุคลากรทางการแพทย์ด้านสุขภาพจิต สามารถใช้แชทบอทช่วยประเมินสถานะสุขภาพจิตเบื้องต้นและให้คำแนะนำในช่วงเวลาที่ผู้ใช้ต้องการ ซึ่งช่วยลดข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ได้ และช่วยเพิ่มการเข้าถึงการดูแลรักษาทางสุขภาพจิต (Access to mental health care)[21/] นอกจากนี้ การใช้ AI ยังช่วยให้ผู้ใช้ไม่ต้องพึ่งพาผู้เชี่ยวชาญโดยตรงตลอดเวลา จึงช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพจิตที่อาจมีมูลค่าสูง ตัวอย่างเช่น แอปพลิเคชัน Headspace ได้ร่วมกับบริษัทยาชั้นนำแห่งหนึ่งในปี 2565 เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบด้านค่าใช้จ่ายจากการใช้แอปพลิเคชัน Headspace ดูแลสุขภาพจิตพนักงาน โดยพบว่าการใช้แอปพลิเคชัน Headspace ช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพจิตของพนักงานได้มากถึงร้อยละ 15[22/]

2) **ช่วยรักษาความเป็นส่วนตัวและลดอคติที่เกิดจากมนุษย์**

ผู้ใช้บางรายรู้สึกอึดอัดใจที่จะพูดคุยกับแพทย์หรือนักบำบัดแบบตัวต่อตัวด้วยความรู้สึกอายหรือกระดากใจที่จะเล่าเรื่องส่วนตัวให้ผู้อื่นฟัง แต่การใช้ AI สามารถช่วยลดความรู้สึกเหล่านั้นได้เนื่องจากผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องเปิดเผยตัวตนกับบุคลากรทางการแพทย์ที่เป็นมนุษย์ จึงอาจ “เปิดใจ” ได้มากกว่า นอกจากนี้ การใช้ AI คัดกรองหรือวินิจฉัยสุขภาพจิตยังช่วยลดข้อผิดพลาดจากมนุษย์ที่อาจมีอคติในการวินิจฉัย ตลอดจนลดข้อผิดพลาดจากการวินิจฉัยเมื่อบุคลากรทางการแพทย์เหนื่อยล้าและไม่สามารถทำงานได้อย่างเต็มที่[23/]

3) **ลดภาระของผู้เชี่ยวชาญ**

AI ช่วยลดภาระงานของบุคลากรทางการแพทย์ โดยแชทบอทจะสามารถให้คำปรึกษาแก่บุคคลที่ต้องการคำปรึกษาเบื้องต้นและตรวจสอบอารมณ์ของบุคคลเหล่านั้นก่อนที่จะส่งต่อให้ผู้เชี่ยวชาญหากจำเป็น ซึ่งช่วยให้ผู้เชี่ยวชาญสามารถจัดสรรเวลาให้กับผู้ที่มีอาการซับซ้อนหรืออาการรุนแรงมากกว่า[24/] ตัวอย่างการใช้งาน AI ในลักษณะนี้ ได้แก่ แอปพลิเคชัน DMIND ที่เป็นความร่วมมือระหว่างคณะแพทยศาสตร์และคณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดย AI จะประเมินอารมณ์เบื้องต้นของผู้ใช้งานออกมาเป็นคะแนน หากคะแนนอยู่ในเกณฑ์มีภาวะซึมเศร้า นักจิตวิทยาจะติดต่อกลับภายใน 7 วัน หรือหากคะแนนอยู่ในเกณฑ์มีภาวะซึมเศร้ารุนแรง นักจิตวิทยาจะติดต่อกลับภายใน 24 ชั่วโมง[25/]

4) **สามารถจับสัญญาณเริ่มต้นของปัญหาสุขภาพจิต**

AI เพื่อสุขภาพจิตใช้เทคนิคการบำบัดทางจิตวิทยาแบบ CBT เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมผู้ใช้ผ่านการสนทนากับแชทบอท การผสมผสานเทคนิคดังกล่าวช่วยให้ AI สามารถตรวจจับสัญญาณเริ่มต้นของปัญหาสุขภาพจิตเพื่อป้องกันแต่เนิ่นๆ ไม่ให้ผู้ใช้มีอาการที่รุนแรงขึ้น[26/]

21/ The Impact of AI in the Mental Health Field | Psychology Today

22/ Headspace Care Cost Impact Analysis (hubspotusercontent-na1.net)

23/ Pros and Cons of AI in Mental Health - Clarity Cooperative

24/ AI in Mental Health - Examples, Benefits & Trends — ITRex (itrexgroup.com)

25/ DMIND แอปพลิเคชั่นคัดกรองซึมเศร้า – จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

26/ Pros and Cons of AI in Mental Health - Clarity Cooperative

ความท้าทายของการใช้ AI เพื่อสุขภาพจิต

แม้ว่า AI จะมีศักยภาพในการดูแลสุขภาพจิตเชิงบวก แต่การนำ AI มาประยุกต์ใช้ในด้านนี้ก็ยังคงมีความท้าทายอยู่หลายประเด็น ดังนี้

1) **ความปลอดภัยของข้อมูล**

AI เพื่อสุขภาพจิตจำเป็นต้องใช้ข้อมูลส่วนบุคคลจำนวนมากเพื่อพัฒนาโมเดลให้มีความแม่นยำในการวินิจฉัยโรคหรือให้คำแนะนำด้านสุขภาพจิต ด้วยเหตุนี้ การป้องกันการละเมิดความเป็นส่วนตัว การขัดหลักจริยธรรมและการรั่วไหลของข้อมูล[27/] จึงจัดว่าเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างระบบให้ปลอดภัยต่อการโจมตีทางไซเบอร์ โดยข้อมูลที่นำมาใช้พัฒนาโมเดล AI จะต้องได้รับความยินยอมจากผู้ป่วยทั้งสิ้น ซึ่งสอดคล้องกับหลักการคุ้มครองข้อมูลผู้ป่วยตามพระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2550 และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) ดังนั้น ผู้พัฒนา AI เพื่อสุขภาพจิตจำเป็นต้องคุ้มครองความเป็นส่วนตัวและรักษาความลับอย่างเข้มงวด ตลอดจนปฏิบัติตามกฎหมายดังกล่าวอย่างเคร่งครัด เพื่อให้ผู้ป่วยมั่นใจว่าข้อมูลทางสุขภาพจิตซึ่งเป็นข้อมูลที่อ่อนไหวจะถูกนำไปใช้ตามวัตถุประสงค์อย่างเหมาะสม

2) **ยังคงต้องมีการวินิจฉัยจากมนุษย์**

แม้ว่า AI จะช่วยให้ผู้ป่วยเข้าถึงการดูแลสุขภาพจิตมากขึ้น แต่ในปัจจุบัน AI ยังไม่สามารถเข้าใจอารมณ์และความรู้สึกที่ซับซ้อนของมนุษย์ได้อย่างลึกซึ้ง[28/] ดังนั้นการรักษาอาการป่วยทางจิตยังจำเป็นต้องมีจิตแพทย์วินิจฉัยอาการควบคู่ไปกับการใช้เทคโนโลยีบำบัดสุขภาพจิต

3) **อคติของข้อมูล** (Data bias)

เนื่องจากรูปแบบ AI เพื่อสุขภาพจิตจะขึ้นอยู่กับข้อมูลที่ใช้ฝึกฝนเพื่อพัฒนาโมเดล ดังนั้นหากข้อมูลตั้งต้นมีความเอนเอียงจะทำให้ AI มีอคติในการวินิจฉัยหรือให้คำแนะนำผู้ป่วย ซึ่งส่งผลกระทบต่อความแม่นยำในการประเมินหรือแนะนำการรักษา[29/] ทั้งนี้ การที่ AI จะทำงานได้อย่างเที่ยงตรงและยุติธรรมจำเป็นต้องได้รับการฝึกฝนด้วยข้อมูลที่ครอบคลุมกลุ่มประชากรที่หลากหลาย ทั้งในเชิงอายุ เชื้อชาติและวัฒนธรรม

27/ Artificial intelligence in positive mental health: a narrative review (nih.gov)

28/ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างแพทย์และผู้ป่วยเป็นสิ่งสำคัญในกระบวนการรักษา ซึ่ง AI ยังไม่สามารถทดแทนความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจที่มนุษย์มีต่อกันได้ อ่านเพิ่มเติมได้ที่ Opportunities, applications, challenges and ethical implications of artificial intelligence in psychiatry: a narrative review | The Egyptian Journal of Neurology, Psychiatry and Neurosurgery | Full Text (springeropen.com)

29/ Ibid

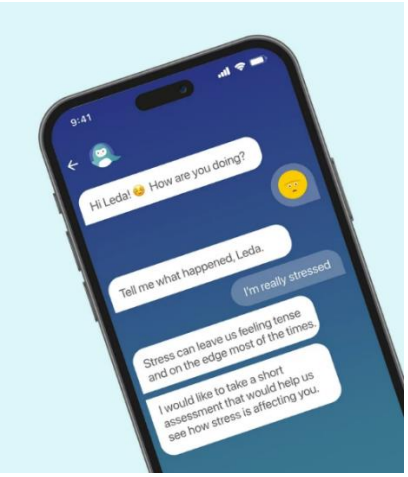
ตัวอย่างแอปพลิเคชันและแกดเจ็ตในปัจจุบัน

Wysa

Wysa เป็นแอปพลิเคชันสนับสนุนด้านสุขภาพจิตที่ใช้เทคนิคบำบัดทางด้านความคิดและพฤติกรรม (CBT) เพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าใจและปรับเปลี่ยนวิธีคิดและพฤติกรรมของตนเอง Wysa ทำงานผ่านการสนทนากับผู้ใช้ในรูปแบบข้อความ (Text-based) คล้ายกับการคุยกับเพื่อนผ่านแชทบอท AI ชื่อ Pocket Penguin โดยสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษเป็นหลัก แอปพลิเคชันนี้จะประเมินสุขภาพจิตของผู้ใช้เมื่อเริ่มใช้งาน เช่น ตรวจสอบความเสี่ยงภาวะซึมเศร้าหรือระดับความวิตกกังวล โดยข้อมูลที่ได้รับจะช่วยให้ AI เข้าใจสภาวะจิตใจของผู้ใช้ โดยรายงานของ Wysa พบว่าผู้ใช้ที่เผชิญภาวะซึมเศร้ามีอาการดีขึ้นถึงร้อยละ 31[30/] นอกจากนี้ Wysa ยังให้บริการปรึกษาปัญหาสุขภาพจิตกับผู้เชี่ยวชาญผ่านข้อความด้วยเช่นกัน

ภาพที่ 2

การสนทนากับ Wysa



Source: Wysa

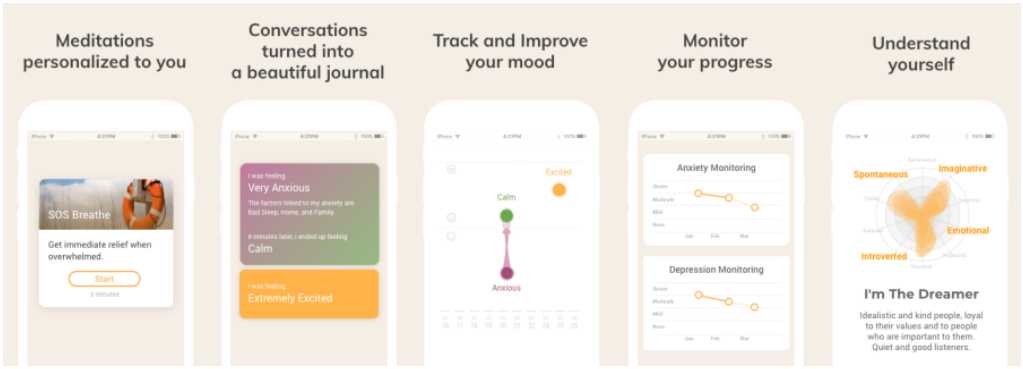
30/ Wysa - Everyday Mental Health

Youper

Youper เป็นแอปพลิเคชันที่ทำงานผ่านการสนทนาในรูปแบบข้อความ โดยใช้เทคนิค CBT ที่เข้าใจอารมณ์ของผู้ใช้ และสามารถสนทนากับผู้ใช้อย่างเป็นธรรมชาติ โดย Youper มีฟีเจอร์ที่ช่วยให้ผู้ใช้เห็นการเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ของตนเองเพื่อที่จะเข้าใจและจัดการกับอารมณ์ได้มากขึ้น นอกจากนี้ Youper ยังผ่านการศึกษาโดยนักวิจัยจากมหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ดแล้วว่าสามารถลดอาการวิตกกังวลและซึมเศร้าได้จริง หลังจากใช้งานต่อเนื่องเป็นระยะเวลา 2 สัปดาห์[31/]

ภาพที่ 3

การใช้งาน Youper



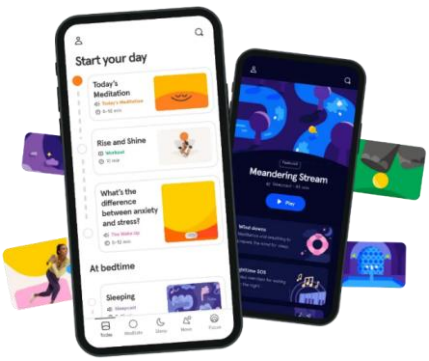
Source: Techcrunch

Headspace

Headspace เป็นแอปพลิเคชันที่ได้รับความนิยมสำหรับทำสมาธิ (Meditation) และฝึกฝนการมีสติ (Mindfulness) ซึ่งออกแบบมาเพื่อช่วยลดความเครียดและช่วยให้ผู้ใช้นอนหลับได้ดีขึ้น[32/] แอปพลิเคชันนี้มีโปรแกรมที่ช่วยให้ผู้ใช้ฝึกสมาธิและสติในชีวิตประจำวัน เช่น การฝึกหายใจผ่อนคลายความเครียด การผ่อนคลายร่างกาย และการรับรู้ถึงอารมณ์ความคิดในขณะนั้น นอกจากนี้ ยังมีฟีเจอร์เฉพาะสำหรับช่วยให้นอนหลับ เช่น ฟีเจอร์ Sleepcast ซึ่งจะเล่านิทานที่ช่วยให้ผู้ใช้ผ่อนคลายและหลับง่ายขึ้น รวมถึงฟีเจอร์ Soundscape ที่จะเปิดเสียงธรรมชาติอย่างเสียงฝนตกหรือเสียงน้ำไหล และฟีเจอร์ Sleep Music ที่เปิดดนตรีที่ออกแบบให้ผู้ใช้นอนหลับได้ดีขึ้น

ภาพที่ 4

Headspace Application



Source: Headspace

31/ Clinically Validated AI For Mental Healthcare - Youper

32/ About Us - Headspace

Friend

Friend เป็นอุปกรณ์ AI สวมใส่ในรูปแบบจี้สร้อยคอ โดยผู้ใช้สามารถคุยโต้ตอบกับ Friend ผ่านเสียงพูดขณะกดปุ่มบนจี้ โดยอุปกรณ์นี้สามารถฟังเสียงสภาพแวดล้อมรอบข้างของผู้ใช้ (Ambience noise) ได้ตลอดเวลาผ่านไมโครโฟนที่อยู่ภายในจี้ และสามารถส่งข้อความไปยังแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือผ่าน Bluetooth เพื่อโต้ตอบกับผู้ใช้ได้ทันที โดย Friend ถูกออกแบบมาเพื่อช่วยให้ผู้ใช้ไม่รู้สึกโดดเดี่ยวเสมือนมีเพื่อนพูดคุยอยู่ข้างๆ เนื่องจาก Friend สามารถเริ่มต้นบทสนทนาก่อนได้เอง หรืออาจกล่าวได้ว่า Friend มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ในสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเป็นธรรมชาติ ทั้งนี้ อุปกรณ์ดังกล่าวเปิดให้สั่งจองล่วงหน้าแล้วที่ราคา 99 ดอลลาร์สหรัฐ และจะเริ่มจัดส่งในต้นปี 2568 เฉพาะในสหรัฐฯ และแคนาดาเท่านั้น[33/]

ภาพที่ 5

จี้ห้อยคอ AI ชื่อ Friend



Source: Friend

Moflin

มอฟลิน (Moflin) เป็นสัตว์เลี้ยงหุ่นยนต์ลักษณะคล้ายหนูแฮมสเตอร์ที่มีระบบ AI ทำให้มอฟลินสามารถเรียนรู้และปรับตัวตามอารมณ์ของเจ้าของหรือผู้ใช้งานได้ โดยเน้นการโต้ตอบแบบใกล้ชิดและจะตอบสนองต่อการกอดและการลูบหัวผ่านเซนเซอร์ตรวจจับการสัมผัสและการเคลื่อนไหว ทำให้เจ้าของรู้สึกเหมือนมีสัตว์เลี้ยงจริงๆ ที่ต้องดูแล ซึ่งพัฒนาการของมอฟลิน เช่น การแสดงอารมณ์ที่หลากหลายและการสร้างความผูกผันกับเจ้าของจะขึ้นอยู่กับวิธีที่เจ้าของปฏิบัติต่อมัน ทั้งนี้ มอฟลินถูกออกแบบมาเพื่อเป็นเพื่อนที่คอยสนับสนุนด้านอารมณ์แก่ผู้ใช้ โดยสามารถช่วยบรรเทาความรู้สึกเหงาและเครียดได้ เหมาะสำหรับผู้ที่มีปัญหาสุขภาพจิต ปัจจุบันมอฟลินมีราคาอยู่ 59,400 เยน หรือราว 398 ดอลลาร์สหรัฐ โดยวางจำหน่ายในประเทศญี่ปุ่นตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2567[34/]

ภาพที่ 6

Moflin สัตว์เลี้ยงหุ่นยนต์



Source: Casio

33/ AI-Powered Necklace Will Be Your Friend for $99 - CNET

34/ Moflin is a fuzzy AI pet designed to help adults destress



AI เพื่อสุขภาพจิตกับการประยุกต์ใช้ในองค์กร

สุขภาพจิตของพนักงานเป็นประเด็นสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน[35/] โดยหลังจากประยุกต์ใช้ AI เพื่อดูแลสุขภาพจิตของพนักงาน อาจทำให้องค์กรพัฒนา/เปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ ดังนี้

- **สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้าง** (Open organizational culture) การนำ AI มาประยุกต์ใช้ทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนเองสามารถแสดงออกและสื่อสารเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพจิตได้อย่างปลอดภัยและไม่รู้สึกกังวลว่าจะถูกมองในแง่ลบหรือถูกวิจารณ์ (Without stigma) นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์ที่แม่นยำของ AI ยังช่วยให้องค์กรเข้าใจแนวโน้มและปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดและสภาพจิตใจของพนักงานในภาพรวม ช่วยให้ผู้บริหารและพนักงานร่วมกันสร้างพื้นที่ทำงานที่ใส่ใจและมีความเห็นอกเห็นใจต่อกันมากขึ้น

- **ขับเคลื่อนองค์กรได้ด้วยนวัตกรรม** การนำเทคโนโลยี AI เพื่อดูแลสุขภาพจิตของพนักงานช่วยให้องค์กรดูทันสมัยและก้าวหน้า สะท้อนถึงความพร้อมต่อการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล อีกทั้งช่วยให้องค์กรเป็นที่จดจำว่าเป็นสถานที่ทำงานที่ตอบโจทย์วิถีชีวิตยุคใหม่ และทำให้องค์กรน่าสนใจต่อบุคลากรทั้งภายในและภายนอก

- **ดึงดูดบุคลากรที่มีคุณภาพ** องค์กรที่มีนโยบายด้านสุขภาพจิตที่ดี มีสวัสดิการทางด้านสุขภาพจิตที่แตกต่างจากองค์กรอื่นอาทิ มีสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลด้านสุขภาพจิตโดยเฉพาะ[36/] และมีสวัสดิการส่งเสริมให้พนักงานออกกำลังกายมากขึ้น เช่น ค่าใช้จ่ายสำหรับสมัครสมาชิกฟิตเนส[37/] ตลอดจนติดตั้งแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับการฝึกสติและสมาธิให้พนักงานใช้[38/] มีโอกาสดึงดูดบุคลากรที่มีความสามารถ โดยเฉพาะกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่ให้ความสำคัญกับสุขภาพจิตและความเป็นอยู่ที่ดี (Wellbeing) เข้ามาทำงานด้วยมากขึ้น ในขณะเดียวกัน พนักงานในองค์กรจะมีความสุขในการทำงานและรู้สึกผูกพันกับองค์กรมากขึ้น ส่งผลให้อัตราการลาออกลดลง

- **มีภาพลักษณ์ที่ดี** องค์กรที่ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยทางจิตใจ (Psychological Safety)[39/] ในการทำงานผ่านการดูแลสุขภาพจิตของพนักงานด้วยเครื่องมือต่างๆ เช่น ให้สวัสดิการเป็น AI เพื่อสุขภาพจิต อาจช่วยสร้างความน่าเชื่อถือกับลูกค้า นักลงทุน และสังคมโดยรวม ซึ่งส่งผลดีต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กรในระยะยาว

การดูแลสุขภาพจิตของพนักงานด้วย AI จัดว่าเป็นการลงทุนในทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในองค์กรควบคู่ไปกับการลงทุนในนวัตกรรม ซึ่งไม่เพียงแต่ช่วยให้พนักงานมีสภาวะจิตใจที่ดีและมีมุมมองเชิงบวกต่อการทำงาน แต่ยังเป็นอีกส่วนหนึ่งที่ช่วยสร้างรากฐานที่แข็งแกร่งสำหรับการพัฒนาองค์กรในยุคดิจิทัลอีกด้วย อย่างไรก็ตาม สุขภาพจิตของพนักงานจะดีขึ้นได้นั้นอาจอาศัยเพียง AI เพื่อสุขภาพจิตเพียงอย่างเดียวไม่ได้ แต่ต้องผสมผสานกับวัฒนธรรมพื้นฐานขององค์กร วิสัยทัศน์ของผู้นำในองค์กร และนิยามความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตของแต่ละองค์กรด้วยเช่นกัน

35/ The Role of Mental Health on Workplace Productivity: A Critical Review of the Literature | Applied Health Economics and Health Policy

36/ Intuit บริษัทสัญชาติอเมริกันที่เชี่ยวชาญการพัฒนาซอฟต์แวร์ ออกโปรแกรม Well Minds ที่ให้วงเงินสูงสุด 1,300 ดอลลาร์สหรัฐต่อปี เพื่อสนับสนุนค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพจิตของพนักงาน ซึ่งรวมถึงการเข้าถึงบริการที่ปรึกษาและโปรแกรมสุขภาพจิตอื่นๆ ที่ช่วยให้พนักงานดูแลสุขภาพจิตได้ดียิ่งขึ้น อ่านเพิ่มเติมได้ที่ 29 Companies That Offer Mental Health Support Benefits | InHerSight

37/ Thermo Fisher Scientific บริษัทสัญชาติอเมริกันที่เป็นผู้นำในด้านการผลิตและจำหน่ายอุปกรณ์ เครื่องมือ และบริการทางวิทยาศาสตร์ ให้บริการที่หลากหลายแก่กลุ่มลูกค้าทางด้านการแพทย์ และอุตสาหกรรมต่างๆ สนับสนุนสวัสดิการที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงาน เช่น โปรแกรมสุขภาพ ค่าสมัครสมาชิกฟิตเนส และการจัดตารางงานที่ยืดหยุ่น เพื่อให้พนักงานมีความสุขและสุขภาพที่ดี อ่านเพิ่มเติมได้ที่ 17 Companies That Prioritize the Mental Health of Their Employees

38/ Genpact บริษัทสัญชาติอเมริกันที่เป็นผู้เชี่ยวชาญการให้บริการด้านการเงินและบัญชี การวิเคราะห์ข้อมูล และเทคโนโลยี ได้ใช้แอปพลิเคชัน Headspace เพื่อส่งเสริมสุขภาพจิตและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานโดยมุ่งเน้นการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยทางจิตใจ (Psychological Safety) ผลที่ได้คือ ร้อยละ 87 ของพนักงานรู้สึกเครียดน้อยลง และร้อยละ 76 รู้สึกมีสมาธิมากขึ้นในกิจกรรมประจำวัน อ่านเพิ่มเติมได้ที่ Genpact Case Study.pdf

39/ ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ https://www.psy.chula.ac.th/th/feature-articles/psychological-safety/

มุมมองวิจัยกรุงศรี

เนื่องจากความเครียดจากการทำงานเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงได้ยาก ดังนั้นองค์กรควรเริ่มดูแลสุขภาพจิตของพนักงานตั้งแต่ระยะเริ่มต้น โดยเฉพาะประยุกต์ใช้ AI เพื่อสุขภาพจิตเพื่อจัดการความเครียดซึ่งอาจนำไปสู่ภาวะหมดไฟ (Burnout) รวมไปถึงโรคที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพจิตอื่นๆ โดยองค์กรต่างๆ รวมถึงธนาคารอาจพิจารณาประยุกต์ใช้แนวทางต่อไปนี้

- **การดูแลพนักงานเชิงรุก** (Proactive Employee Support)

องค์กรอาจประยุกต์ใช้โปรแกรมดูแลสุขภาพจิตของพนักงานแบบครบวงจร (Employee Assistance Program)[40/] โดยเริ่มต้นด้วยการใช้ AI ประเมินสุขภาพจิตของพนักงานเพื่อระบุปัญหาหรือความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น และใช้ผลการวิเคราะห์นี้เพื่อออกแบบโปรแกรมบำบัดที่เหมาะสมกับแต่ละบุคคล และยังเปิดให้พนักงานปรึกษาผู้เชี่ยวชาญรวมถึงรับการบำบัดผ่านช่องทางออนไลน์ได้ โดยโปรแกรมดังกล่าวไม่เพียงช่วยส่งเสริมสุขภาพจิตของพนักงานและเพิ่มความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กร แต่ยังจะช่วยลดการขาดงานของพนักงาน ลดพฤติกรรมการทำงานที่ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มที่แม้เข้างานเต็มเวลา (Presenteeism) รวมไปถึงลดอัตราการลาออก กรณีตัวอย่างได้แก่ บริษัทรายใหญ่บริษัทหนึ่งในสหรัฐฯ ที่มีพนักงานกว่า 5 หมื่นคน หลังจากใช้โปรแกรมดังกล่าวสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายได้ 29 ล้านดอลลาร์สหรัฐต่อปี หรือเฉลี่ย 580 ดอลลาร์สหรัฐต่อพนักงาน 1 คน[41/] นอกจากนี้ องค์กรอาจติดตั้ง AI เพื่อสุขภาพจิตผ่านแอปพลิเคชันขององค์กรที่พนักงานใช้งานประจำทุกวัน เพื่อกระตุ้นหรือแนะนำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสุขภาพจิต (Proactive Nudges) เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงานให้เป็นไปในเชิงบวกโดยไม่กดดัน เช่น แจ้งเตือนเมื่อถึงเวลาพัก แจ้งเตือนเมื่อพนักงานทำงานเกินเวลา หรือแม้กระทั่งแนะนำให้พนักงานทำกิจกรรมยามว่างที่ช่วยให้ผ่อนคลายจากงานประจำ เช่น เดินเล่นหรือยืดเส้นยืดสายแบบง่ายๆ

- **การดูแลพนักงานเชิงป้องกัน** (Preventive Employee Support)

ความเครียดเป็นจุดเริ่มต้นของปัญหาสุขภาพจิต ดังนั้นการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานที่พนักงานต้องให้บริการลูกค้าโดยตรงและทำงานภายใต้ความกดดันสูง จึงเป็นทางเลือกหนึ่งที่สามารถช่วยป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดภาวะเครียดรุนแรง โดยในกรณีของธนาคาร ลักษณะงานที่ AI สามารถแบ่งเบาภาระงานของพนักงานมากที่สุดคือ Call Center ด้วยการใช้ Chatbot และผู้ช่วยเสมือน (Virtual Assistant) เพื่อให้บริการลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมง อีกทั้งธนาคารสามารถพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่ใช้เทคโนโลยี Generative AI[42/] เพื่อให้พนักงานประจำสาขาใช้หาข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินหรือข้อกำหนดต่างๆ ตามความต้องการของลูกค้าได้อย่างแม่นยำขึ้น นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่สินเชื่อบ้านเป็นอีกกลุ่มหนึ่งที่เผชิญกับความกดดันจากการทำงานโดยเฉพาะปัจจุบันที่สภาวะเศรษฐกิจไม่เอื้อต่อตลาดอสังหาริมทรัพย์ การประยุกต์ใช้ AI พัฒนาบริการสินเชื่อบ้านด้วยวิธีประเมินมูลค่าทรัพย์สินโดยไม่ต้องตรวจสอบสถานที่จริง[43/] สามารถช่วยแบ่งเบาภาระงานของเจ้าหน้าที่ได้ โดยเฉพาะภาระงานด้านเอกสารและการเดินทางไปตรวจสอบสถานที่ ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญที่ก่อให้เกิดความเครียดสะสมในระยะยาว

เมื่อสุขภาพจิตที่ดีของพนักงานส่งผลโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กรด้วย ดังนั้น การลดความเครียดควบคู่กับการเพิ่มขวัญกำลังใจของพนักงานจะนำไปสู่ผลงานที่ดีขึ้น ต้นทุนที่ลดลง และเพิ่มโอกาสที่ลูกค้าจะได้รับบริการจากพนักงานที่มุ่งมั่นและใส่ใจ ส่งผลให้ลูกค้าพึงพอใจและไว้วางใจที่จะมาใช้บริการกับองค์กรมากขึ้น ซึ่งจะสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืนของธุรกิจได้

40/ Employee Assistance Program (EAP) หรือโปรแกรมช่วยเหลือพนักงาน เป็นโปรแกรมสวัสดิการที่บริษัทมอบให้พนักงาน เพื่อช่วยให้พนักงานสามารถรับมือกับปัญหาต่างๆ ในชีวิต ทั้งเรื่องงาน ความสัมพันธ์ ปัญหาทางการเงิน หรือปัญหาอื่นๆ ในชีวิตส่วนตัว โดยให้บริการผ่านนักจิตวิทยาให้คำปรึกษาที่เชี่ยวชาญ อ่านเพิ่มเติมได้ที่ What Is an Employee Assistance Program (EAP)? - AIHR

41/ Wysa-Business-Case.pdf

42/ Generative AI เป็นเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI ประเภทหนึ่งที่สามารถสร้างผลลัพธ์ใหม่ที่ไม่เคยมีมาก่อนภายใต้ข้อมูลที่มีอยู่ (Existing data) อ่านเพิ่มเติมได้ที่ Generative AI

43/ Bangkok Post - Krungsri Embraces AI to Simplify Customer Lives

References

Alison Cerezo (2024): “Bridging Mental Health Disparities with Culturally Responsive AI” Retrieved October 24 2024 from mpathic AI » Bridging Mental Health Disparities with Culturally Responsive AI - mpathic AI

Anoushka Thakkar et al. (2024): “Artificial intelligence in positive mental health: a narrative review” Retrieved October 21 2024 from Frontiers | Artificial intelligence in positive mental health: a narrative review

Beth Castle (2024): “29 Companies That Offer Mental Health Support Benefits” Retrieved October 28 2024 from 29 Companies That Offer Mental Health Support Benefits | InHerSight

Claire de Oliveira et al. (2022): “The Role of Mental Health on Workplace Productivity: A Critical Review of the Literature” Retrieved October 28 2024 from The Role of Mental Health on Workplace Productivity: A Critical Review of the Literature | Applied Health Economics and Health Policy

David B. Olawade et al. (2024): “Enhancing mental health with Artificial Intelligence: Current trends and future prospects” Retrieved October 21 2024 from Enhancing mental health with Artificial Intelligence: Current trends and future prospects

Emily Price (2024): “Casio’s Moflin robot wants to be your next AI emotional support pet” Retrieved October 25 2024 from Moflin is a fuzzy AI pet designed to help adults destress

Gael Cooper (2024): “AI-Powered Necklace Will Be Your Friend for $99” Retrieved October 25 2024 from AI-Powered Necklace Will Be Your Friend for $99 - CNET

Grand View Research (2024): “AI In Mental Health Market Size & Trends” Retrieved October 22 2024 from AI In Mental Health Market Size, Share, Growth Report, 2030

Headspace (2023): “Headspace Care Cost Impact Report” Retrieved October 24 2024 from Headspace Care Cost Impact Analysis

Headspace (2024): “About Headspace” Retrieved October 25 2024 from About Us - Headspace

Kaytee Gillis (2024): “The Impact of AI in the Mental Health Field” Retrieved October 24 2024 from The Impact of AI in the Mental Health Field | Psychology Today

Logan Jones (2023): “From a Therapist’s Perspective: The Pros and Cons of AI in Mental Health” Retrieved October 24 2024 from Pros and Cons of AI in Mental Health - Clarity Cooperative

Mohamed Terra et al. (2023): “Opportunities, applications, challenges and ethical implications of artificial intelligence in psychiatry: a narrative review” Retrieved October 25 2024 from Opportunities, applications, challenges and ethical implications of artificial intelligence in psychiatry: a narrative review | The Egyptian Journal of Neurology, Psychiatry and Neurosurgery | Full Text

Polaris Market Research (2024): “Artificial Intelligence (AI) in Mental Health Market” Retrieved October 22 2024 from Artificial Intelligence (AI) in Mental Health Market Growth Report, 2024-2032

RippleMatch (2022): “17 Companies That Prioritize the Mental Health of Their Employees” Retrieved October 28 2024 from 17 Companies That Prioritize the Mental Health of Their Employees

World Health Organization (2020): “Mental Health Atlas” Retrieved October 18 2024 from 9789240036703-eng.pdf

References

Wysa (2023): “The Business Case for AI-led Mental Health Support” Retrieved October 28 2024 from Wysa-Business-Case.pdf

Wysa (2024): “Mental Health, redefined” Retrieved October 25 2024 from Wysa - Everyday Mental Health

XRHealth (2024): “Using Virtual Reality to Treat PTSD: Breakthroughs and Benefits” Retrieved October 22 2024 from Virtual Reality Treatment for PTSD: Innovative Therapy Solutions- XR Health

Yan-Ying Li et al. (2022): “A Vision-Based System for In-Sleep Upper-Body and Head Pose Classification” Retrieved October 21 2024 from A Vision-Based System for In-Sleep Upper-Body and Head Pose Classification - PMC

Yelena Lavrentyeva (2024): “The big promise AI holds for mental health” Retrieved October 24 2024 from AI in Mental Health - Examples, Benefits & Trends — ITRex

Youper (2024): “Clinically validated AI for mental healthcare” Retrieved October 25 2024 from Clinically Validated AI For Mental Healthcare - Youper

คณะจิตวิทยา มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ (2020): “Psychological safety – ความปลอดภัยทางจิตใจ” Retrieved October 28 2024 from Psychological safety – ความปลอดภัยทางจิตใจ - คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

งานสื่อสารองค์กร คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี (2024): “PTSD ภาวะป่วยทางจิตจากเหตุการณ์รุนแรง” Retrieved October 22 2024 from PTSD ภาวะป่วยทางจิตจากเหตุการณ์รุนแรง (PTSD ตอนที่ 1) - รามา แชนแนล

ชาติสยาม หม่อมแก้ว (2022): “DMIND แอปพลิเคชั่นเพื่อคัดกรองผู้ที่มีภาวะซึมเศร้านวัตกรรม AI จากนักวิจัยคณะแพทย์และวิศวะ จุฬาฯ” Retrieved October 24 from DMIND แอปพลิเคชั่นคัดกรองซึมเศร้า – จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปริญญา มิ่งสกุล (2023): “Generative AI เทคโนโลยีพลิกโฉมโลก” Retrieved October 28 2024 from Generative AI

พบแพทย์ (2022): “รู้จัก Cognitive Behavioral Therapy บำบัดจิตโดยปรับความคิดและพฤติกรรม” Retrieved October 22 2024 from รู้จัก Cognitive Behavioral Therapy บำบัดจิตโดยปรับความคิดและพฤติกรรม - พบแพทย์

โรงพยาบาลกรุงเทพ (2024): “โรคจิตเภท (Schizophrenia)” Retrieved October 21 2024 from โรคจิตเภท (Schizophrenia) | โรงพยาบาลกรุงเทพ | Bangkok Hospital

โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ (2022): “อย่างไรถึงเรียกว่าโรคนอนไม่หลับ” Retrieved October 22 2024 from อย่างไรถึงเรียกว่าโรคนอนไม่หลับ | โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

สำนักข่าว Hfocus เจาะลึกระบบสุขภาพ (2024): “วัยแรงงาน เผชิญความเครียด วิตกกังวล ผลสำรวจชี้ มีปัญหาสุขภาพจิต42.7%” Retrieved October 18 2024 from "วัยแรงงาน" เผชิญความเครียด วิตกกังวล ผลสำรวจชี้ มีปัญหาสุขภาพจิต42.7% | Hfocus.org

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (2024): “MIO จิตวิทยาสติสร้างสุขในองค์กร: สู่ Model ความยั่งยืน” Retrieved October 18 2024 from MIO จิตวิทยาสติสร้างสุขในองค์กร: สู่ Model ความยั่งยืน - สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)

สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (2007): “พระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2550” Retrieved October 21 2024 from 25621124013609AM_17.pdf

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2024): “Mental Health ปัญหาสำคัญที่ต้องเฝ้าระวัง” Retrieved October 18 2024 from 2567_article_q1_001.pdf

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี (2019): “พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562” Retrieved October 21 2024 from T_0052.PDF

วิจัยกรุงศรี

ดร.พิมพ์นารา หิรัญกสิ

ผู้บริหารสายงานวิจัยและหัวหน้าทีมวิจัยเศรษฐกิจ

ทีมวิจัยเศรษฐกิจ

สุจิต ชัยวิชญชาติ

ผู้บริหารทีมวิจัยเศรษฐกิจมหภาค

วนิชา ดิเรกอุดมศักดิ์

นักเศรษฐศาสตร์อาวุโส

จุไรลักษณ์ พลศรี

นักเศรษฐศาสตร์อาวุโส (พยากรณ์ตัวเลขเศรษฐกิจ)

ทรรศิน กลิ่นถนอม

นักเศรษฐศาสตร์อาวุโส

กฤตพร ศิริใจชิงกุล

นักเศรษฐศาสตร์

ศุภสิน อิทธิพัทธ์วงศ์

นักเศรษฐศาสตร์

ทีมวิเคราะห์และพัฒนางานวิจัย

ดร.พิมพ์นารา หิรัญกสิ

รักษาการผู้บริหารทีมวิเคราะห์และพัฒนางานวิจัย

ณธัญอร รัตนาธรรมวัฒน์

นักวิจัยอาวุโส

นฤชยา สาตแฟง

นักวิจัย

ปริญญา มิ่งสกุล

นักวิจัย

ชณัฐฐา ธาระรส

นักวิจัย

ทีมบริหารระบบข้อมูลวิจัย

ธมณ เสริญสุขสกุล

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ข้อมูล

เชิดศักดิ์ ศรีชัยตัน

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ข้อมูล

วงศกร แก้วอุดทัง

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ข้อมูล

ทีมวิจัยอุตสาหกรรม

ธเนศ มหัทธนาลัย

ผู้บริหารทีมวิจัยอุตสาหกรรม

พูลสุข นิลกิจศรานนท์

นักวิเคราะห์อาวุโส (Healthcare, Mobile Operators)

ปิยะนุช สถาพงศ์ภักดี

นักวิเคราะห์อาวุโส (Transport & Logistics)

เทียร เทียมศักดิ์

นักวิเคราะห์อาวุโส (Energy, Petrochemicals)

ชัยวัช โชวเจริญสุข

นักวิเคราะห์อาวุโส (Agriculture)

นรินทร์ ตันไพบูลย์

นักวิเคราะห์อาวุโส (Power Generation, Modern Trade, Chemicals, Medical Devices)

พุทธชาด ลุนคำ

นักวิเคราะห์อาวุโส (Construction Contractors, Construction Materials, Hotels, Industrial Estate)

พัชรา กลิ่นชวนชื่น

นักวิเคราะห์อาวุโส (Real Estate)

ประพันธ์ ลีน้อย

นักวิเคราะห์ (ESG)

ศุภวัฒน์ โชคสวัสดิ์ไพศาล

นักวิเคราะห์ (Automobile, Electronics & Electrical Appliances)

รพีภูมิ ลาภมาก

นักวิเคราะห์ (Agriculture, Food & Beverages)