วารสารนิเทศศาสตรปริทัศน์ ปีที่ 30 ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม - สิงหาคม 2569)

[ณัฐเดช พรพรรณ หน้า 90 - 100]

แชทบอท NEXORA: นวัตกรรมการสื่อสารด้วย Generative AI เพื่อสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่ในงานลดอันตรายจาก Chemsex

NEXORA Chatbot: A Generative AI Communication Innovation to Support Frontline Staff in Harm Reduction for Chemsex

ณัฐเดช ยอแซฟ. *คณะนิเทศศาสตร์นวัตกรรมการจัดการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*

พรพรรณ ประจักษ์เนตร. *คณะนิเทศศาสตร์นวัตกรรมการจัดการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*

Natthadet Joseph. *Graduate School of Communication Arts and Management Innovation, National Institute of Development Administration.*

Pornpun Prajaknate. *Graduate School of Communication Arts and Management Innovation, National Institute of Development Administration.*

Email: natthadet.jos@gmail.com, pornpun.prajaknate@gmail.com

Received: 9 June 2025; Revised: 14 July 2025; Accepted: 21 July 2025

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาทของแชทบอท NEXORA ซึ่งขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี Generative AI ในการสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ปฏิบัติงานกับกลุ่มชายที่มีเพศสัมพันธ์กับชาย (MSM) ที่มีพฤติกรรมการใช้ยา หรือสารเสพติดก่อนหรือระหว่างมีเพศสัมพันธ์ (Chemsex) โดยมุ่งวิเคราะห์ศักยภาพของแชทบอทในการเสริมสร้างความเข้าใจเชิงจิตสังคม พัฒนาแนวทางการสื่อสาร และลดช่องว่างทางภาษาระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ป่วย การวิจัยนี้ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับเจ้าหน้าที่จำนวน 3 รายที่ได้ทดลองใช้แชทบอท NEXORA เพื่อประเมินประสบการณ์ ความพึงพอใจ และการเปลี่ยนแปลงด้านการรับรู้ ผลการวิจัยพบว่า NEXORA ส่งผลกระทบที่สำคัญใน 3 มิติหลัก ได้แก่ (1) การสะท้อนช่องว่างของระบบการสื่อสารและบริการที่ยังไม่ตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย Chemsex อย่างครอบคลุม (2) ศักยภาพของแชทบอท NEXORA ในการเป็นพื้นที่เรียนรู้เสมือนจริงเพื่อสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่ เป็นพื้นที่เรียนรู้เสมือนจริงที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่เข้าใจบริบท แรงจูงใจ และภาวะอารมณ์ของผู้ใช้ได้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น และ (3) แชทบอท NEXORA ในฐานะพื้นที่ปลอดภัยที่ไม่ตัดสินให้ทั้งเจ้าหน้าที่และผู้ป่วย ที่เอื้อต่อการสื่อสารหัวข้ออ่อนไหวอย่างไม่รู้สึกถูกตัดสิน งานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่า AI Chatbot อย่าง NEXORA สามารถเป็นเครื่องมือเสริมสำหรับการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพ และเป็นกลไกสนับสนุนระบบบริการแบบลดอันตราย (Harm Reduction) ที่ตั้งอยู่บนความเข้าใจและความไว้วางใจ

คำสำคัญ : แชทบอท, Generative AI, Chemsex, การสื่อสารเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม, กลุ่มชายที่มีเพศสัมพันธ์กับชาย

Abstract

This study aims to explore the role of NEXORA, a chatbot powered by Generative AI, in supporting frontline staff working with men who have sex with men (MSM) engaged in Chemsex. The research investigates how the chatbot enhances psychosocial understanding, improves communication strategies, and bridges linguistic and emotional gaps between staff and clients. Using in-depth interviews with three staff members from a non-profit organization, the study assessed their experiences and perceptions after interacting with the NEXORA chatbot. Findings reveal three key dimensions of impact: (1) identifying communication system limitations in current harm reduction services for Chemsex users, (2) functioning as a simulated learning tool that helps staff better understand the motivations and emotional contexts of users, and (3) acting as a psychologically safe space for exploring sensitive topics without fear of judgment. The study highlights NEXORA's potential as a training and support tool in harm reduction communication, particularly for building empathetic and trust-based relationships between service providers and vulnerable populations.

Keyword : Chatbot, Generative AI, Chemsex, Behavior Change Communication, Men Who Have Sex with Men (MSM)

ที่มาและความสำคัญ

ในปัจจุบัน กลุ่มชายที่มีเพศสัมพันธ์กับชาย (MSM) ใช้แอปพลิเคชันหาคู่เป็นเครื่องมือในการเชื่อมต่อกับคู่ทางเพศ และการสื่อสารในรูปแบบดิจิทัล ซึ่งมีผลกระทบต่อพฤติกรรมทางเพศ และการใช้สารเสพติด (Chemsex) โดยเฉพาะในกลุ่ม MSM ที่ใช้แอปเหล่านี้เป็นช่องทางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับสารเสพติดและพฤติกรรมทางเพศ เช่น การใช้คำหรือสัญลักษณ์ที่สะท้อนถึงการใช้สารเสพติด เช่น "ไฮ," "ตี้," และ "บิน" (วรยุทธ พายพายุห์ และ พัชนี เชยจรรยา, 2562) พฤติกรรม Chemsex ที่พบในกลุ่มนี้รวมถึงการใช้ Methamphetamines, GHB, และ Mephedrone ซึ่งทำให้ผู้ใช้กลุ่มนี้มีความเสี่ยงสูงต่อการติดเชื้อ HIV และโรคทางเพศสัมพันธ์ (Bourne et al., 2015; Guadamuz & Boonmongkon, 2018)

การศึกษาหลายชิ้นพบว่า การใช้สารเสพติดผ่านการฉีดมีความเสี่ยงสูงในการมีเพศสัมพันธ์โดยไม่ป้องกัน ซึ่งเป็นปัจจัยที่นำไปสู่การติดเชื้อ HIV และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ (STI) (Bourne et al., 2014; Glynn et al., 2018) และในประเทศไทย การใช้ยาไอซ์ในกลุ่ม MSM ได้รับความนิยมเพื่อเสริมพลังและเพิ่มระยะเวลาการมีเพศสัมพันธ์ (Chomchai & Manaboriboon, 2012; Guadamuz & Boonmongkon, 2018) สถานการณ์การติดเชื้อ HIV ในกรุงเทพมหานครยังคงแสดงให้เห็นถึงการแพร่ระบาดในกลุ่ม MSM ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความเสี่ยงสูง โดยในปี 2560 พบว่า MSM มีสัดส่วนการติดเชื้อ HIV รายใหม่สูงถึง 67.8% ของผู้ติดเชื้อ HIV รายใหม่ทั้งหมด (แผนยุทธศาสตร์ยุติปัญหาเอดส์, 2560)

การใช้เทคโนโลยี เช่น Generative AI เพื่อพัฒนา Chatbot ที่มุ่งเน้นเพื่อการสื่อสารเพื่อการลดอันตรายจาก Chemsex จึงเป็นแนวทางที่มีศักยภาพในการเข้าถึงกลุ่ม MSM เนื่องจากกลุ่มนี้มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและแอปพลิเคชันเป็นส่วนสำคัญในชีวิตประจำวัน ซึ่งช่วยให้สามารถเข้าถึงข้อมูลสุขภาพได้สะดวกและรวดเร็ว (Platteau et al., 2020; Mauriello et al., 2021)

ผู้วิจัยได้พัฒนาโครงการ NEXORA ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาการสื่อสารเพื่อลดอันตรายจากการใช้ Chemsex ในกลุ่ม MSM โดยการศึกษานี้มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร และการสื่อสารด้านสุขภาพเข้าด้วยกัน ผ่านการพัฒนาแชทบอทโดยใช้ Generative AI เพื่อให้คำแนะนำและข้อมูลสุขภาพที่เป็นมิตรและเข้าใจง่าย โดยอิงตามหลักจิตวิทยาการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (Transtheoretical Model; TTM) และแนวคิดการลดอันตราย (Harm Reduction) ซึ่งจะช่วยเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงบริการสุขภาพ ลดพฤติกรรมเสี่ยงและส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ใช้ Chemsex อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัญหานำวิจัย

แชทบอทที่พัฒนาด้วย Generative AI จะสามารถสนับสนุนเจ้าหน้าที่ ที่ไม่มีประสบการณ์ตรงกับกลุ่มผู้ใช้ Chemsex ให้มีความเข้าใจ ทักษะ และความมั่นใจในการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายได้หรือไม่ และในลักษณะใด

วัตถุประสงค์

เพื่อประเมินศักยภาพของแชทบอท NEXORA ในการเป็นเครื่องมือสื่อสารเสริม สำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการลดอันตรายจากการใช้ Chemsex ในกลุ่มชายที่มีเพศสัมพันธ์กับชาย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ด้านนวัตกรรมการสื่อสาร

1.เสนอแนวทางการประยุกต์ใช้แชทบอทที่ขับเคลื่อนด้วย Generative AI เป็นเครื่องมือจำลองบทสนทนาเพื่อสะท้อนมุมมองและประสบการณ์ของผู้ใช้สารเสพติด อันนำไปสู่การพัฒนาความเข้าใจเชิงจิตสังคมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.เป็นต้นแบบของการฝึกอบรมเชิงประสบการณ์ (Experiential Training) สำหรับบุคลากรด้านสุขภาพโดยใช้ AI เป็นสื่อกลางเพื่อฝึกฝนทักษะการสื่อสารในบริบทที่อ่อนไหวและซับซ้อน

ด้านการพัฒนาระบบบริการสุขภาพ

1.ลดช่องว่างทางการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่และกลุ่มประชากรที่มีความเปราะบาง เช่น กลุ่มชายที่มีเพศสัมพันธ์กับชาย (MSM) ที่มีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับ Chemsex

2.ส่งเสริมการพัฒนากลยุทธ์ด้านการลดอันตราย (Harm Reduction) ที่ตั้งอยู่บนฐานของความเข้าใจ ความไว้วางใจ และการไม่ตัดสิน

3.ให้ข้อมูลเชิงนโยบายสำหรับการออกแบบระบบสนับสนุนดิจิทัลในงานด้านยาเสพติด ที่สามารถขยายผลไปยังกลุ่มเสี่ยงอื่น ๆ เช่น ผู้ใช้สารในวัยรุ่น หรือกลุ่ม LGBTQ+ ที่ต้องการพื้นที่สื่อสารที่ปลอดภัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1.แนวคิดการลดอันตราย (Harm Reduction) เป็นแนวทางที่เน้นการลดผลกระทบเชิงลบจากพฤติกรรมเสี่ยง เช่น การใช้ยาเสพติดหรือ Chemsex โดยไม่จำเป็นต้องยึดถือการเลิกใช้โดยสมบูรณ์เป็นเป้าหมายหลัก แต่สนับสนุนการลดความเสี่ยงผ่านวิธีที่ยอมรับได้ เช่น การใช้ถุงยางอนามัย การแจกเข็มสะอาด การให้คำปรึกษา หรือการใช้แชทบอทเพื่อเข้าถึงข้อมูลและบริการได้อย่างปลอดภัย (Marlatt, 1996) แนวคิดนี้เน้นความเป็นจริงในชีวิตของผู้ใช้ และยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง จึงเหมาะสมอย่างยิ่งกับบริบทของกลุ่มชายที่มีเพศสัมพันธ์กับชาย (MSM) ที่ใช้ Chemsex ซึ่งมักเผชิญกับอุปสรรคในการเข้าถึงบริการสุขภาพที่ไม่ตีตรา และต้องการพื้นที่ปลอดภัยในการขอความช่วยเหลืออย่างไม่ถูกตัดสิน (Platteau et al., 2020)

2.แนวคิดความปลอดภัยทางจิตใจ (Psychological Safety) คือ ภาวะที่ผู้คนสามารถแสดงออกหรือพูดคุยเกี่ยวกับประเด็นที่อ่อนไหว เช่น ความเครียด ความกลัว หรือประสบการณ์การใช้สาร โดยไม่รู้สึกว่าจะถูกตัดสิน ประเมิน หรือลงโทษ (Edmondson, 2019) ในบริบทของงานบริการสุขภาพ โดยเฉพาะกับกลุ่มที่มีความเปราะบาง เช่น ผู้ใช้ Chemsex แนวคิดนี้มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมให้ผู้ใช้กล้าเปิดเผยความต้องการของตนเอง และยอมรับการสนับสนุนจากเจ้าหน้าที่มากขึ้น (Gillespie et al., 2022) ดังนั้น แชทบอทที่สามารถสนทนาโดยไม่มีอคติ จึงกลายเป็นเครื่องมือสำคัญที่ส่งเสริมความปลอดภัยทางจิตใจ และช่วยลดกำแพงในการเข้าถึงบริการสุขภาพในกลุ่มเป้าหมายที่เปราะบาง

3.แนวคิดการเรียนรู้เสมือนจริง (Simulated Learning) มุ่งเน้นให้ผู้เรียนหรือเจ้าหน้าที่ฝึกปฏิบัติผ่านสถานการณ์จำลอง เพื่อเพิ่มพูนความเข้าใจ ทักษะ และความมั่นใจในการเผชิญกับสถานการณ์จริง แชทบอท NEXORA ที่ถูกออกแบบให้ตอบสนองด้วยภาษาที่เข้าอกเข้าใจ และโต้ตอบได้แบบเสมือนจริงตามบริบท จึงมีศักยภาพสูงในการเป็นเครื่องมือสำหรับฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพจิตและการลดอันตรายจาก Chemsex โดยเฉพาะในกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่ไม่เคยมีประสบการณ์ตรงกับผู้ใช้สารเสพติดมาก่อน (Fitzpatrick et al., 2017)

4.แนวคิดการสื่อสารสุขภาพโดยใช้ AI (AI-mediated Health Communication) คือ การใช้ปัญญาประดิษฐ์เป็นสื่อกลางในการสนทนา ให้คำแนะนำ หรือประเมินสภาพจิตใจผู้รับบริการ โดยไม่ต้องพึ่งพาบุคลากรตลอดเวลา ซึ่งเหมาะสำหรับกลุ่มที่อาจไม่ต้องการเปิดเผยตัวตน หรือรู้สึกไม่ปลอดภัยในการพูดคุยกับมนุษย์จริง AI เช่น NEXORA จึงสามารถทำหน้าที่คล้าย “ที่ปรึกษาเบื้องต้น” ที่ช่วยประเมินเบื้องต้น ลดความกลัว และสร้างความรู้สึกว่าได้รับการสนับสนุน โดยไม่ถูกตัดสินจากทัศนคติส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ (Fulmer et al., 2018)

โดยสรุปจากองค์ความรู้จาก 4 แนวคิดสำคัญ ได้แก่ แนวคิดการลดอันตราย (Harm Reduction) ที่มุ่งลดความเสี่ยงโดยไม่ตัดสิน หรือบังคับให้เลิกใช้สารโดยสมบูรณ์แนวคิดความปลอดภัยทางจิตใจ (Psychological Safety) ที่ส่งเสริมการสื่อสารอย่างเปิดเผยในพื้นที่ที่ปราศจากอคติ แนวคิดการเรียนรู้เสมือนจริง (Simulated Learning) ที่ใช้แชทบอทเป็นพื้นที่ฝึกฝนทางภาษาสำหรับเจ้าหน้าที่ในการเข้าใจบริบทของผู้ใช้สารและแนวคิดการสื่อสารสุขภาพโดยใช้ AI (AI-mediated Health Communication) ที่นำเทคโนโลยีมาเป็นกลไกสนับสนุนการสนทนาในลักษณะที่เข้าอกเข้าใจและไม่ตัดสิน การบูรณาการแนวคิดเหล่านี้ทำให้ NEXORA เป็นมากกว่าเครื่องมือดิจิทัล แต่เป็นนวัตกรรมการสื่อสารที่สามารถลดอุปสรรคทางจิตใจ เชื่อมโยงช่องว่างระหว่างผู้ป่วยกับเจ้าหน้าที่ และสนับสนุนการทำงานด้านสุขภาพในกลุ่มที่มีความเปราะบางได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีแบบคุณภาพ (Qualitative) โดยเน้นการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับประเด็น Chemsex โดยให้เจ้าหน้าที่ทำการทดลองใช้แชทบอท NEXORA เพื่อประเมินความพึงพอใจในการใช้งาน Chatbot ที่พัฒนาด้วย Generative AI เพื่อให้คำแนะนำเพื่อลดอันตรายจากการใช้ Chemsex โดยผู้วิจัยพัฒนาแชทบอท NEXORA โดยใช้วิธี Prompt-based ซึ่งไม่จำเป็นต้องฝึกโมเดลเพิ่มเติม (non-finetuned) แต่เป็นการประยุกต์แนวทาง Prompt Engineering เพื่อกำหนดทิศทางการสนทนาให้สอดคล้องกับโปรแกรมปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้ Chemsex โดยอิงจากกรอบแนวคิดของ Transtheoretical Model (TTM), Cognitive Behavioral Therapy (CBT) และหลักการของ Harm Reduction

กลุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่ เจ้าหน้าที่จากองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร 3 ราย ซึ่งทำงานในโครงการด้านสุขภาพ และการลดอันตรายจากการใช้สารเสพติดในกลุ่ม MSM ที่มีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับผู้ใช้ Chemsex โดยตรง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ครอบคลุมประเด็นต่อไปนี้:

1.ความเข้าใจต่อพฤติกรรมของผู้ใช้ Chemsex

2.อุปสรรคในการสื่อสารและการเข้าถึง

3.ประสบการณ์ในการใช้งานแชทบอท NEXORA

4.การเปลี่ยนแปลงของทัศนคติหรือแนวทางการทำงานภายหลังการใช้งาน

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้พัฒนาแชทบอท NEXORA โดยอาศัยเทคโนโลยี Generative AI เป็นฐานของระบบสนทนาก่อนนำไปใช้ในบริบทจำลองที่ใกล้เคียงสถานการณ์จริง ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเหมาะสมเบื้องต้นกับเจ้าหน้าที่องค์กรไม่แสวงหากำไร (NGO) และนักจิตวิทยาที่มีประสบการณ์ทำงานกับกลุ่มผู้ใช้ Chemsex และสารเสพติด โดยให้ทดลองใช้แชทบอทในสถานการณ์จำลอง พร้อมรวบรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับความเข้าใจง่าย ความเหมาะสมของเนื้อหา และโทนภาษาที่ไม่ตัดสิน จากข้อเสนอแนะดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำไปปรับปรุงโครงสร้างคำสั่ง (Prompt) และแนวทางการโต้ตอบให้สอดคล้องกับแนวคิด Transtheoretical Model (TTM), Cognitive Behavioral Therapy (CBT) และหลักการของ Harm Reduction มากยิ่งขึ้น เพื่อให้แชทบอทสามารถสนับสนุนการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพในบริบทจริง

จากนั้น ผู้วิจัยได้ให้อาสาสมัครกลุ่มเจ้าหน้าที่คลินิกเทคนิคการแพทย์ ภายใต้สมาคมฟ้าสีรุ้งแห่งประเทศไทย ทดลองใช้งานแชทบอท NEXORA เป็นระยะเวลา 14 วัน ก่อนเข้าสู่กระบวนการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อประเมินผลลัพธ์ด้านเพื่อประเมินการเปลี่ยนแปลงในมุมมอง ทัศนคติต่อผู้ใช้ Chemsex และแนวทางการสื่อสารที่เหมาะสม โดยการสัมภาษณ์ใช้เวลาประมาณ 40–60 นาทีต่อราย

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการพิทักษ์สิทธิ์ของกลุ่มตัวอย่างอย่างเคร่งครัด โดยได้นำเสนอโครงร่างวิทยานิพนธ์และรายละเอียดโครงการวิจัยทั้งหมดต่อคณะกรรมการจริยธรรมวิจัยในมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เพื่อรับการพิจารณาและอนุมัติการดำเนินงานวิจัยอย่างถูกต้องตามมาตรฐานจริยธรรม โดยโครงการวิจัยนี้ได้รับเลขที่โครงการ ECNIDA 2024/0187

ข้อจำกัดของงานวิจัย

1.ผู้วิจัยต้องขอสงวนสิทธิ์ในการนำเสนอรายละเอียดบางส่วนที่เป็นข้อมูลที่มีความอ่อนไหว ทั้งในด้านความปลอดภัย และการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล

2.กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้มีจำนวนจำกัด (3 ราย) และเป็นการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจงจากกลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่ในโครงการวิจัยหลัก จึงอาจไม่สามารถสะท้อนความหลากหลายของประสบการณ์และความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ในบริบทอื่น ๆ ได้อย่างครอบคลุม

3.การวิเคราะห์ข้อมูลอาศัยการตีความเชิงคุณภาพจากบทสัมภาษณ์เพียงระยะเวลาสั้น (ครั้งเดียว) จึงไม่สามารถตรวจสอบความเปลี่ยนแปลงของทัศนคติหรือพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในระยะยาวได้

ผลการศึกษา

ก่อนนำแชทบอท NEXORA ไปทดลองใช้จริงกับเจ้าหน้าที่ ผู้วิจัยได้ดำเนินการออกแบบแชทบอทโดยใช้วิธี Prompt-based (non-finetuned) ซึ่งใช้แนวทาง Prompt Engineering เพื่อชี้นำการตอบสนองให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิด Transtheoretical Model (TTM), Cognitive Behavioral Therapy (CBT) และหลักการของ Harm Reduction จากนั้นจึงนำไปให้เจ้าหน้าที่ NGO และนักจิตวิทยา 2 ราย ทดลองใช้ในสถานการณ์จำลอง และให้ข้อเสนอแนะด้านเนื้อหา โทนภาษา และความเข้าใจง่าย เพื่อประเมินเบื้องต้นด้านความเหมาะสม โดยผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งสองรายล้วนมีประสบการณ์ตรงในการทำงานกับผู้ใช้ Chemsex และมีบทบาทสำคัญในการออกแบบบริการด้านสุขภาพในกลุ่มเป้าหมายนี้ และก่อนปรับปรุงและนำไปใช้จริงกับอาสาสมัคร 3 รายในช่วง 14 วัน จากการสัมภาษณ์เชิงลึกเจ้าหน้าที่ภาคสนามจำนวน 3 รายที่ทำงานกับกลุ่มชายที่มีเพศสัมพันธ์กับชาย (MSM) ที่เป็นผู้ป่วย Chemsex พบว่า แชทบอท NEXORA ซึ่งพัฒนาด้วย Generative AI มีศักยภาพในการสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่ในหลายมิติ โดยผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ประเด็นหลัก ดังนี้

1. ช่องว่างของระบบการสื่อสาร และบริการในปัจจุบัน ผลการศึกษาพบว่า ระบบตอบกลับอัตโนมัติใน LINE OA ของคลินิกเทคนิคการแพทย์ของสมาคมฟ้าสีรุ้งแห่งประเทศไทย ยังมีข้อจำกัดเรื่องการตอบคำถาม โดยระบบถูกออกแบบให้ทำงานบนพื้นฐานของการตั้งค่าคำสั่งตอบกลับล่วงหน้าตามคำหลัก (keyword-based system) เท่านั้นจำกัดเฉพาะคำถามพื้นฐาน เช่น การนัดตรวจหรือขอถุงยางอนามัย แต่ไม่สามารถรองรับสถานการณ์เชิงจิตวิทยา หรือคำถามที่ซับซ้อนจากผู้ใช้ Chemsex ได้ โดยเฉพาะช่วงนอกเวลาทำการ ส่งผลให้ไม่สามารถตอบข้อความ หรือต่อความต้องการเฉพาะบุคคลของผู้ป่วยที่ติดต่อมานอกได้ทัน นอกจากนี้ การสื่อสารเรื่อง Chemsex ยังประสบข้อจำกัดจากโครงสร้างทางสังคม และนโยบายที่ยังมีลักษณะตีตราและอนุรักษนิยมสูง ทำให้เนื้อหาด้านการสื่อสารเกี่ยวกับ Chemsex ที่เป็นเนื้อหาด้านสุขภาพต้องถูกปรับให้เป็นกลาง หรือหลีกเลี่ยงคำตรง ๆ ส่งผลให้การสื่อสารไม่สามารถกระตุ้นความเข้าใจ หรือสร้างการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้อย่างแท้จริง ปรากฏในบทสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่กล่าวว่า “ถ้าเป็นในหน่วยงาน ยังไม่เคยใช้แชทบอทที่สามารถพูดคุยได้เลยครับ ส่วนใหญ่จะเป็น LINE Official ที่มีระบบตอบกลับอัตโนมัติตามคีย์เวิร์ดที่ตั้งไว้ครับ” (NEXORA-I04, 1 มีนาคม 2568) อีกคนเสริมว่า “ส่วนใหญ่ก็ทักมาขอถุงยาง...หรือถ้าเกินอาการหลอน.....ก็ทักมาดึก ๆ เลย” (NEXORA-I05, 17 มีนาคม 2568) นอกจากนี้ ข้อจำกัดทางวัฒนธรรมยังทำให้การสื่อสารเรื่อง Chemsex ต้องใช้ภาษาที่เลี่ยงคำตรง เจ้าหน้าที่รายหนึ่งย้ำว่า “เราแจกเข็มสะอาดนะ...แต่จะไม่สามารถสื่อสารได้ว่า เราแจกเข็มนะ เพราะยังมีกระแสต้าน...” (NEXORA-I04)

2. ศักยภาพของแชทบอท NEXORA ในการสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่ แชทบอท NEXORA ทำหน้าที่เสมือนเครื่องมือเรียนรู้เสมือนจริง (Simulated Learning) ที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่เข้าใจแรงจูงใจ และสภาพจิตใจของผู้ป่วย Chemsex ได้ลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น โดยไม่ต้องมีประสบการณ์ตรงในการใช้ Chemsex หรือต้องพบกับผู้ป่วยโดยตรงการแชทบอท NEXORA ที่พัฒนาโดย Gerative AI ทำให้รูปแบบการสื่อสารนั้นมีความคล้ายกับการสื่อสารกับมนุษย์ ความสามารถในการตอบสนองเชิงอารมณ์โดยไม่ตัดสิน ช่วยสร้างการเรียนรู้ในเชิงจิตสังคม เช่น การเข้าใจว่าผู้ใช้บางคนใช้สารเพราะความเครียด ความโดดเดี่ยว หรือแรงกดดันทางสังคม แชทบอท NEXORA ยังช่วยให้เจ้าหน้าที่ฝึกฝนการตั้งคำถาม เปิดพื้นที่การพูดคุย และสื่อสารโดยไม่กระตุ้นความรู้สึกผิดหรือความอับอาย ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของการสร้างสัมพันธภาพที่มีประสิทธิภาพกับกลุ่มผู้ป่วย Chemsex และแชทบอท NEXORA ช่วยให้เจ้าหน้าที่เข้าใจแรงจูงใจของผู้ใช้ Chemsex มากขึ้น เจ้าหน้าที่รายหนึ่งระบุว่า “ตัวผมไม่ได้เป็นผู้ใช้สารนะครับ...ก็ได้รับคำแนะนำที่ดีมากครับ เช่นว่า ผู้ใช้สารบางคนเขามีปัญหาในชีวิต” (NEXORA-I04) อีกรายเสริมว่า “มันตอบแบบที่เราไม่คิดมาก่อน...เราเลยเอามาปรับใช้ต่อได้” (NEXORA-I05) และ “แชทบอท NEXORA ดูมีความเป็นมนุษย์มากขึ้น มีการสะท้อนคำถามได้ดี” (NEXORA-I06)

3. แชทบอท NEXORA ในฐานะพื้นที่ปลอดภัยที่ไม่ตัดสิน แชทบอท NEXORA ยังถูกมองว่าเป็น “พื้นที่ปลอดภัย” สำหรับทั้งผู้ใช้ Chemsex และเจ้าหน้าที่ เพราะไม่มีการประเมินตัดสิน ไม่มีอารมณ์โต้กลับ และไม่ต้องเปิดเผยตัวตน ส่งผลให้ทั้งผู้ใช้และเจ้าหน้าที่สามารถเปิดเผยปัญหา ถามคำถาม หรือฝึกพูดคุยในหัวข้ออ่อนไหวได้อย่างอิสระและมั่นใจ แชทบอท NEXORA ไม่เพียงช่วยลดความตึงเครียดในกระบวนการให้บริการ แต่ยังช่วยเสริมแรงจูงใจให้ผู้ใช้ Chemsex เปิดใจรับการสนับสนุนมากขึ้น ขณะเดียวกันก็เสริมสร้างความมั่นใจและทักษะให้เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารกับผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แชทบอท NEXORA สร้างพื้นที่ปลอดภัยที่ไม่ตัดสิน ซึ่งส่งผลให้ทั้งผู้ใช้และเจ้าหน้าที่กล้าสื่อสารในประเด็นอ่อนไหวมากขึ้น เจ้าหน้าที่คนหนึ่งกล่าวว่า “แชทบอทไม่มีอคติ และไม่ใช่บุคคลจริง ทำให้ผู้ใช้รู้สึกปลอดภัยและกล้าถามมากขึ้น” (NEXORA-I05) อีกคนเสริมว่า “บางทีเรื่องแบบนี้เขาก็ไม่กล้าคุยกับคนจริง แต่พอเป็นแชทบอท มันรู้สึกว่าไม่มีใครตัดสิน” (NEXORA-I06)

อภิปรายผล

ช่องว่างของระบบการสื่อสาร และบริการในปัจจุบัน

จากผลการศึกษาพบว่า ระบบการสื่อสารในปัจจุบัน โดยเฉพาะระบบตอบกลับอัตโนมัติใน LINE OA ของคลินิกเทคนิคการแพทย์ภายใต้สมาคมฟ้าสีรุ้งแห่งประเทศไทย ยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะบุคคลของผู้ใช้สาร Chemsex ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในสถานการณ์ฉุกเฉิน หรือในช่วงเวลานอกเวลาทำการ ซึ่งเป็นช่วงที่ผู้ใช้สารมักต้องการคำแนะนำ หรือการปลอบประโลมเชิงจิตใจอย่างเร่งด่วน ทั้งนี้ สะท้อนให้เห็นถึงข้อจำกัดของระบบที่ตั้งอยู่บนโครงสร้างคำหลัก (Keyword-based system) ที่แม้จะเพียงพอต่อการให้ข้อมูลทั่วไป แต่กลับไม่สามารถโต้ตอบในเชิงอารมณ์ หรือเข้าใจบริบทเฉพาะของผู้ใช้ได้ (Luxton, June, & Kinn, 2021) ข้อจำกัดดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Gillespie et al. (2022) ที่ระบุว่า ระบบตอบกลับอัตโนมัติแบบเดิมขาดศักยภาพในการตอบสนองทางด้านอารมณ์ ซึ่งมีความสำคัญยิ่งต่อผู้ที่มีความเสี่ยงทางสุขภาพจิต หรือประสบปัญหาการใช้สารเสพติด นอกจากนี้งานวิจัยของ Fulmer et al. (2018) ยังพบว่าการใช้ระบบสนทนาอัตโนมัติที่ไม่มีความสามารถในการประเมินความต้องการ หรืออารมณ์ของผู้ใช้อย่างลึกซึ้งอาจสร้างผลลัพธ์ที่ตรงข้ามกับวัตถุประสงค์ของการดูแลสุขภาพ กล่าวคือ แทนที่จะสร้างพื้นที่ปลอดภัย อาจทำให้ผู้ใช้รู้สึกโดดเดี่ยว ถูกมองข้าม หรือไม่กล้าเปิดเผยตน ซึ่งส่งผลกระทบเชิงลบต่อการเข้าถึงบริการสุขภาพของผู้ป่วย Chemsex ที่ต้องการความช่วยเหลือ และต้องการรับบริการ

ในขณะเดียวกันการสื่อสารเกี่ยวกับ Chemsex ในประเทศไทยยังคงต้องเผชิญกับข้อจำกัดในบริบททางวัฒนธรรมของประเทศไทย ซึ่งยังมีแนวโน้มในการตีตรา (Stigmatization) และอนุรักษนิยม โดยเฉพาะต่อกลุ่มชายที่มีเพศสัมพันธ์กับชาย (MSM) ที่ใช้สารเสพติด (Guadamuz & Boonmongkon, 2018) ภายใต้ข้อจำกัดทางสังคมทำให้การสื่อสารด้านสุขภาพเกี่ยวกับ Chemsex ต้องเป็นไปในลักษณะอ้อมค้อมทั้งภาษาและรูปแบบการสื่อสารความชัดเจน และหลีกเลี่ยงการกล่าวถึงเนื้อหาที่ถูกมองว่าอ่อนไหวในสังคมไทย เช่น เพศสัมพันธ์ และการใช้ยาเสพติด แม้การสื่อสารจะมีวัตถุประสงค์เพื่อการลดอันตราย (Harm reduction) ก็ตาม เพราะอาจถูกมองว่าเป็นการสนับสนุนให้เกิดการใช้ Chemsex จากข้อจำกัดด้านการสื่อสาร จากผลการศึกษาส่งผลให้การสื่อสารเพื่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (Behavior Change Communication) ขาดพลังในการจูงใจและอาจทำให้กลุ่มเป้าหมายไม่สามารถเชื่อมโยงกับข้อควา มหรือบริการที่เสนอได้อย่างแท้จริง (Weatherburn et al., 2017) เมื่อพิจารณาว่าการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในกลุ่มที่มีความเสี่ยงต้องอาศัยความรู้สึกไว้วางใจ ความปลอดภัยทางภาษา และสร้างพื้นที่ปลอดภัยทางจิตใจ (Psychological Safety) ช่องว่างทางระบบการสื่อสารและวัฒนธรรมดังที่กล่าวมา จึงกลายเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการส่งเสริมสุขภาวะของกลุ่ม MSM ที่เป็นผู้ป่วย Chemsex

ศักยภาพของแชทบอท NEXORA ในการสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า แชทบอท NEXORA ที่พัฒนาขึ้นด้วย Generative AI ไม่เพียงแต่เป็นช่องทางให้ข้อมูล หรือแนะแนวทางด้านสุขภาพ แต่ยังทำหน้าที่เสมือนเครื่องมือเรียนรู้เสมือนจริง (Simulated Learning Tool) ที่ช่วยพัฒนาทักษะ และสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่ในเชิงจิตสังคมโดยเฉพาะในบริบทที่เจ้าหน้าที่ไม่มีประสบการณ์ตรงเกี่ยวกับ Chemsex หรือไม่มีโอกาสสนทนาเชิงลึกกับผู้ใช้สารในสถานการณ์จริง แชทบอท NEXORA ที่ขับเคลื่อนด้วย Generative AI ที่มีจุดแข็งด้านการสร้างภาษาที่มีความเข้าอกเข้าใจ และเป็นกลาง ใกล้เคียงกับการสนทนากับมนุษย์ สามารถแสดงการสนทนาด้วยภาษาที่แสดงความเข้าใจต่อแรงจูงใจในการใช้สารเสพติด เช่น ความเครียด ความโดดเดี่ยว หรือแรงกดดันจากสังคม และสะท้อนอารมณ์ของผู้ใช้ได้อย่างเป็นธรรมชาติ ซึ่งมีความแตกต่างจากระบบคำถามอัตโนมัติทั่วไป (Rule-Based Systems) ที่มีรูปแบบการสื่อสารตอบกลับการสนทนาแบบตายตัวด้วยรูปแบบคำที่ถูกกำหนดไว้เท่านั้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Bickmore et al. (2018) ที่พบว่าแชทบอทที่สามารถเลียนแบบภาษาธรรมชาติและมีโทนที่ไม่ตัดสินจะช่วยให้ผู้ใช้รู้สึกปลอดภัยมากขึ้น และกล้าเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวในระดับที่ลึกขึ้น

นอกจากนี้แชทบอท NEXORA ยังสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่ โดยสามารถเป็นต้นแบบทางการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ และผู้ป่วย Chemsex โดยที่ แชทบอท NEXORA จะช่วยให้เจ้าหน้าที่เรียนรู้การสื่อสารแบบอ่อนโยน และไม่กระตุ้นความรู้สึกผิดหรือการตีตรา ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่สำคัญในกระบวนการสร้างความไว้วางใจ (Trust-Building) กับผู้ป่วย Chemsex ซึ่งมักมีประสบการณ์ด้านการตีตราทางสังคมซ้อนซ้อน (Double stigma) ทั้งในมิติของรสนิยมทางเพศและการใช้ยาเสพติด (Guadamuz & Boonmongkon, 2018) การศึกษาโดย Fitzpatrick et al. (2017) ได้ระบุว่า Generative AI สามารถส่งผลเชิงบวกต่อระดับความเข้าใจในตนเองและทักษะด้านอารมณ์ของผู้ใช้ และสามารถประยุกต์ใช้เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ของบุคลากรทางสุขภาพในสถานการณ์ที่ต้องใช้ความเข้าใจเชิงบริบทและภาษาที่ไม่กระตุ้นความรู้สึกผิดหรือการตีตรา กล่าวโดยสรุป แชทบอท NEXORA มิได้ทำหน้าที่เป็นเพียงเครื่องมือด้านเทคโนโลยี แต่เป็นเครื่องมือสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพในการสื่อสารเพื่อลดอันตรายจากการใช้ Chemsex โดยแชทบอท NEXORA จะช่วยฝึกฝนความเข้าใจทางจิตสังคมแบบปลอดภัย ที่ส่งเสริมความมั่นใจ ความเข้าใจ และความสามารถในการสนทนาเชิงสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่ซึ่งทำงานกับกลุ่มเปราะบางในบริบทที่มีความซับซ้อนทางวัฒนธรรมและอารมณ์

แชทบอท NEXORA พื้นที่ปลอดภัยสำหรับผู้ป่วย Chemsex และเจ้าหน้าที่

สิ่งสำคัญในการสื่อสารเพื่อลดอันตรายจากการใช้ Chemsex คือ การสร้างพื้นที่ปลอดภัยในการสื่อสารทั้งในรูปแบบพื้นที่จริง และพื้นที่เสมือนซึ่งแชทบอท NEXORA สามารถเข้ามาเป็นพื้นที่ปลอดภัยเสมือน (Virtual Safe Space) ให้ทั้งผู้ใช้ Chemsex และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กล่าวคือการสนทนากับแชทบอท NEXORA จะไร้ซึ่งการตัดสิน และตีตรา สะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในฐานะเครื่องมือเสริมสร้างความเข้าใจ และปราศจากการตีตราในกระบวนการสื่อสารเพื่อลดอันตรายจากการใช้ Chemsex ในกลุ่มชายที่มีเพศสัมพันธ์กับชาย (MSM) ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Fulmer et al. (2018) ที่ชี้ว่า แชทบอทที่ขับเคลื่อนด้วย Generative AI ซึ่งมีการออกแบบการตอบสนองเชิงอารมณ์ในลักษณะไม่ตัดสิน (Non-Judgmental) และคงไว้ซึ่งความเป็นส่วนตัว (Anonymity) จะช่วยลดอุปสรรคด้านอารมณ์ของผู้ใช้ในการเปิดเผยตนเอง ทั้งยังส่งผลบวกต่อความรู้สึกไว้วางใจ (Trust) และความพร้อมในการเข้าสู่กระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

ในบริบทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในคลินิกการมีพื้นที่จำลองให้สามารถใช้ฝึกสนทนาในประเด็นอ่อนไหวได้ โดยไม่กลัวการถูกประเมินถือเป็นการสร้างพื้นที่ปลอดภัยทางจิตใจ (Psychological safety) ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาทักษะด้านการให้คำปรึกษาในกลุ่มเปราะบาง โดยไม่เสี่ยงต่อการกระทบกระเทือนความสัมพันธ์กับผู้ป่วย (Gillespie et al., 2022) นอกจากนี้การศึกษาของ Fitzpatrick et al. (2017) ยังพบว่า แชทบอทที่มีปฏิสัมพันธ์ในลักษณะใกล้เคียงกับมนุษย์ ช่วยให้ผู้ใช้กล้าแสดงออกถึงปัญหาทางจิตใจและอารมณ์ มากกว่าการพูดคุยกับผู้ให้บริการที่เป็นบุคคลจริง ซึ่งมักแฝงด้วยความกลัวการตีตรา ความอับอาย หรือประสบการณ์เชิงลบจากระบบสุขภาพแบบดั้งเดิม

กล่าวโดยสรุปแชทบอท NEXORA มิใช่เพียงเทคโนโลยีด้านปัญญาประดิษฐ์เท่านั้น หากแต่เป็นนวัตกรรมการสื่อสารที่สามารถเข้ามาช่วยสนับสนุนการสื่อสารเพื่อลดอันตรายจากการใช้ Chemsex แชทบอท NEXORA นี้ไม่ได้ทำหน้าที่เพียงส่งต่อข้อมูล หรือคำแนะนำทางสุขภาพ แต่ยังเป็นพื้นที่การสื่อสารเพื่อลดอันตรายจากการใช้ Chemsex โดยไม่ตัดสิน และยังเป็นพื้นที่การสื่อสารที่ออกแบบให้เข้าใจอารมณ์และบริบทผู้ใช้ Chemsex เปิดโอกาสให้เกิดการแสดงออกอย่างเสรี โดยเฉพาะในเรื่องของ Chemsex ที่เป็นประเด็นละเอียดอ่อนในการสื่อสาร ที่มักจะพบกับข้อจำกัดในการสื่อสารกับมนุษย์ นอกจากนี้ยังเป็นตัวอย่างของการใช้ Generative AI ในการสนับสนุน soft skills ในงานสุขภาพ เป็นพื้นที่ฝึกฝนทางภาษาสำหรับเจ้าหน้าที่ในการเรียนรู้วิธีสื่อสารที่เคารพ ศักดิ์ศรี และประสบการณ์ของผู้ป่วยอย่างแท้จริง กล่าวได้ว่า NEXORA เป็นแบบจำลองของการสื่อสารเพื่อการเยียวยา แสดงให้เห็นว่า Generative AI เป็นอีกหนึ่งความหวังของการสื่อสารสุขภาพในประเทศไทย โดยเฉพาะในระบบบริการสุขภาพที่มีมนุษยธรรม เท่าเทียม และยืดหยุ่นต่อความหลากหลายของชีวิตมนุษย์โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ป่วยยาเสพติดที่เคยถูกผลักให้อยู่ชายขอบของสังคม และระบบการรักษา

อย่างไรก็ตาม แชทบอท NEXORA ยังมีข้อจำกัดในด้านการตอบคำถามเชิงเทคนิคทางการแพทย์ที่ซับซ้อน การให้คำแนะนำเฉพาะกรณีเฉียบพลัน รวมถึงข้อจำกัดในการวิเคราะห์ภาวะฉุกเฉินทางจิตใจ ผู้วิจัยจึงเห็นว่าการใช้ NEXORA ควรควบคู่กับระบบส่งต่อที่เหมาะสม เพื่อให้การดูแลกลุ่มเปราะบางเป็นไปอย่างครอบคลุมและปลอดภัย นอกจากนี้ความเข้าใจของแชทบอทยังอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลฝั่งผู้ใช้ ไม่สามารถแทนที่ประสบการณ์และวิจารณญาณของเจ้าหน้าที่ได้โดยสมบูรณ์

ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้การวิจัยในอนาคตสามารถพัฒนา และต่อยอดด้านนวัตกรรมการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังรายการต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

1.พัฒนาแชทบอทในรูปแบบ multilingual และ sensitive interface เพื่อรองรับกลุ่มเป้าหมายที่มีภูมิหลังและภาษาแตกต่างกัน รวมถึงลดความรู้สึกอับอายหรือไม่สบายใจจากการใช้คำที่อาจตีตรา ควรพัฒนาแชทบอทให้รองรับภาษาในระดับที่มีความละเอียดอ่อน (emotionally sensitive language interface)

2.การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในการใช้แชทบอทเพื่อเสริมทักษะการให้คำปรึกษา ควรมีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการให้แก่เจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพหรือ NGO เพื่อฝึกฝนการใช้งานแชทบอท NEXORA อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่เพียงเพื่อค้นหาข้อมูล แต่ในฐานะเครื่องมือพัฒนา “soft skills” เช่น ความเข้าใจเชิงอารมณ์ ทักษะการฟังอย่างลึกซึ้ง และการตั้งคำถามแบบไม่ตัดสิน

3.การศึกษาครั้งต่อไปควรขยายกลุ่มเป้าหมาย ควรมีการศึกษาที่ครอบคลุมกลุ่มเจ้าหน้าที่หลากหลายระดับ (เช่น พยาบาล จิตแพทย์ หรือเจ้าหน้าที่ outreach) รวมถึงเปรียบเทียบการใช้แชทบอทในกลุ่มประชากรอื่น เช่น กลุ่มผู้ใช้ยาในพื้นที่ชนบท หรือต่างกลุ่มเพศวิถี เพื่อประเมินการนำไปปรับใช้เชิงระบบ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.บูรณาการแชทบอท AI เข้ากับระบบบริการสุขภาพสำหรับกลุ่มเปราะบาง ภาครัฐควรส่งเสริมการบูรณาการเทคโนโลยี AI เช่น แชทบอท NEXORA เข้าในระบบให้คำปรึกษาเชิงจิตสังคมของหน่วยบริการสุขภาพ โดยเฉพาะในบริการนอกเวลาทำการ และกลุ่มประชากรที่มีความเสี่ยงสูงต่อการถูกตีตรา

2.ผลักดันนโยบายการยอมรับเครื่องมือดิจิทัลแบบไม่เปิดเผยตัวตน ควรส่งเสริมนโยบายสนับสนุนการใช้เครื่องมือสื่อสารสุขภาพที่ไม่ระบุตัวตน (anonymous digital support) โดยเฉพาะในกลุ่มประชากรที่ถูกตีตราซ้ำซ้อน (double stigma) เพื่อสร้างความเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการและลดความลังเลในการขอความช่วยเหลือ

3.ปรับแนวทางสื่อสารสาธารณะเกี่ยวกับ Chemsex ให้มีความเปิดเผยและเป็นกลาง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรพิจารณาปรับปรุงแนวทางการรณรงค์และสื่อสารเรื่อง Chemsex ให้สามารถพูดถึงได้อย่างตรงไปตรงมา โดยไม่หลีกเลี่ยงถ้อยคำสำคัญทางสุขภาพ เช่น “สารเสพติด” หรือ “เพศสัมพันธ์” ซึ่งจะช่วยลดการเบี่ยงเบนข้อมูลและทำให้ผู้ใช้สามารถรับข้อมูลที่ถูกต้องในลักษณะที่ไม่รู้สึกถูกตัดสิน

4.ส่งเสริมให้แชทบอทเป็นหนึ่งในเครื่องมือการลดอันตราย (harm reduction tools) ภายใต้กรอบนโยบายด้านสุขภาพ ควรรับรองบทบาทของแชทบอทที่ใช้ AI ว่าเป็นหนึ่งในเครื่องมือเสริมของระบบการลดอันตรายจากยาเสพติด และจัดสรรงบประมาณสนับสนุนการพัฒนา ปรับปรุง และประเมินผลการใช้งานอย่างต่อเนื่อง

บรรณานุกรม

แผนยุทธศาสตร์ยุติปัญหาเอดส์. (2560). สถานการณ์ HIV ในกรุงเทพมหานคร. https://www.thaihealth.or.th/Books/591/

วรยุทธ พายพายุห์, และ พัชนี เชยจรรยา. (2562). การศึกษาการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของแอปพลิเคชันหาคู่บนโทรศัพท์มือถือของกลุ่มชายรักชาย (เกย์). *Journal of Communication and Innovation NIDA, 6*(2), 45-66.

Bickmore, T. W., Schulman, D., & Sidner, C. (2018). Automated interventions for multiple health behaviors using conversational agents. *Patient Education and Counseling,* 101(5), 755–763. https://doi.org/10.1016/j.pec.2017.11.015

Bourne, A., Reid, D., Hickson, F., Torres-Rueda, S., Steinberg, P., & Weatherburn, P. (2015). “Chemsex” and harm reduction need among gay men in South London. *International Journal of Drug Policy*, 26(12), 1171-1176. https://doi.org/10.1016/j.drugpo.2015.07.013

Bourne, A., Reid, D., Hickson, F., Torres Rueda, S., & Weatherburn, P. (2014). The Chemsex study: drug use in sexual settings among gay and bisexual men in Lambeth, Southwark and Lewisham.

Chomchai, C., & Manaboriboon, B. (2012). Stimulant methamphetamine and dextromethorphan use among Thai adolescents: implications for health of women and children. *Journal of Medical Toxicology,* 8, 291-294.

Edmondson, A. C. (2019). The fearless organization: Creating psychological safety in the work place for learning, innovation, and growth. Wiley.

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): A randomized controlled trial. *JMIR Mental Health*, 4(2), e19.

Fulmer, R., Joerin, A., Gentile, B., Lakerink, L., & Rauws, M. (2018). Using psychological artificial intelligence (Tess) to relieve symptoms of depression and anxiety: Randomized controlled trial. *JMIR Mental Health,* 5(4), e64. https://doi.org/10.2196/mental.9782

Gillespie, M. A., Murphy, D. A., Armstrong, N., Shrier, L. A., & Smith, L. (2022). Digital health interventions in substance use: Gaps in access, engagement, and equity. Addictive Behaviors Reports, 16, 100453. https://doi.org/10.1016/j.abrep.2022.100453

Glynn et al., R.W. Glynn, N. Byrne, S. O'Dea, A. Shanley, M. Codd, E. Keenan, et al. Chemsex, risk behaviours and sexually transmitted infections among men who have sex with men in Dublin, Ireland. *International Journal of Drug Policy,* 52(2018), 9-15

Guadamuz, T. E., & Boonmongkon, P. (2018). Ice parties among young men who have sex with men in Thailand: Pleasures, secrecy and risks. *International Journal of Drug Policy*, 55, 249-255.

Luxton, D. D., June, J. D., & Kinn, J. T. (2021). Technology-based suicide prevention: Current applications and future directions. *Telemedicine and e-Health,* 27(5), 475–483.

Marlatt, G. A. (1996). Harm reduction: Come as you are. *Addictive Behaviors,* 21(6), 779–788. https://doi.org/10.1016/0306-4603(96)00042-1

Mauriello, M. L., Tantivasadakarn, N., Mora-Mendoza, M. A., Lincoln, E. T., Hon, G., Nowruzi, P., Simon, D., Hansen, L., Goenawan, N. H., Kim, J., Gowda, N., Jurafsky, D., & Paredes, P. E. (2021). A suite of mobile conversational agents for daily stress management (Popbots): Mixed methods exploratory study. *JMIR formative research,* 5(9), e25294. https://doi.org/10.2196/25294

Platteau, T., Herrijgers, C., & de Wit, J. (2020). Digital chemsex support and care: The potential of just-in-time adaptive interventions. *International Journal of Drug Policy,* 85, 102927.

Prochaska, J. O., & DiClemente, C. C. (1983). Stages and processes of self-change of smoking: Toward an integrative model of change. *Journal of Consulting and Clinical Psychology,* 51(3), 390–395.

Weatherburn P, Hickson F, Reid D, Torres-Rueda S, Bourne A. (2017). Motivations and values associated with combining sex and illicit drugs ('chemsex') among gay men in South London: findings from a qualitative study. Sex Transm Infect. 2017 May;93(3):203-206. https://doi: 10.1136/sextrans-2016-052695. Epub 2016 Aug 12. PMID: 27519259.