



Needs and Responses to the Needs of Relatives Among Emergency
and Critical Patients in the Emergency Department,
Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital
ความต้องการและการได้รับการตอบสนองความต้องการของญาติผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะ
ฉุกเฉินและวิกฤต ในแผนกฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

Saowanuch	Somsri*	เสาวนุช	สมศรี*
Nonglak	Inta**	นงลักษณ์	อินตา**

Abstract

The urgent delivery of life-saving care for patients in emergency and critical conditions in the emergency department may lead to varying needs for the patients' relatives compared to those in standard inpatient wards. This cross-sectional study aimed to 1) study the needs and responses to the needs of relatives of patients in emergency and critical conditions and 2) examine relationship between needs and responses to the needs of relatives of patients in emergency and critical conditions receiving treatment in the emergency department of Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital. The participants were selected by purposive sampling, consisting of 416 primary caregivers who were relatives of patients receiving treatment in the emergency department. The research tools consisted of a demographic data form and a questionnaire on the needs and responsiveness of family members of critically ill patients. The reliability of the questionnaire, tested by Cronbach's alpha coefficient, was 0.84. Data were analyzed using descriptive statistics and Pearson's correlation coefficient.

The study found that the mean score of the needs of relatives of patients in emergency and critical conditions was significantly high ($M = 90.6$, $SD = 11.33$). In terms of specific needs, the highest score was for receiving attentive care and concern from healthcare providers, while the lowest was for the need to be encouraged to cry. As for the mean score of the responsiveness to the needs of the sample group, it was at a moderate level ($M = 74.5$, $SD = 14.93$). The highest responsiveness to specific needs was for receiving prompt medical care assistance for the illness, while the lowest was for the need to be encouraged to cry. Furthermore, there was a moderate positive correlation between the needs of relatives of patients and the responsiveness received ($r = .47$, $p < .01$).

Therefore, hospitals and medical personnel should prioritize responding to the needs of patients' relatives, considering various aspects of their needs, and establish policies or caring guidelines for relatives of patients receiving services at the emergency department.

Keywords: Need; Need response; Relatives of emergency and crisis patient; Emergency department

* Corresponding author, Registered Nurse, Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital; e-mail: benzze8@gmail.com

** Registered Nurse, Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital



Needs and Responses to the Needs of Relatives Among Emergency and Critical Patients in the Emergency Department, Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital ความต้องการและการได้รับการตอบสนองความต้องการของญาติผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะ ฉุกเฉินและวิกฤต ในแผนกฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

บทคัดย่อ

การบริการที่เร่งด่วน เพื่อรักษาชีวิตของผู้ป่วยในภาวะฉุกเฉินและวิกฤตในแผนกฉุกเฉิน อาจทำให้ความต้องการของญาติผู้ป่วยแตกต่างจากมาตรฐานของแผนกผู้ป่วยใน การศึกษาวิจัยเชิงพรรณนาภาคตัดขวางนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความต้องการ และการได้รับการตอบสนองความต้องการของญาติผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะฉุกเฉินและวิกฤต และ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการและการได้รับการตอบสนองความต้องการของญาติผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะฉุกเฉินและวิกฤต ที่มารับบริการในแผนกฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างคัดเลือกแบบเจาะจง โดยเป็นญาติที่เป็นผู้ดูแลหลักของผู้ป่วยที่มารับการรักษาที่แผนกฉุกเฉิน จำนวน 416 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป และแบบสอบถามความต้องการและการตอบสนองความต้องการที่ได้รับของครอบครัวผู้ป่วยภาวะวิกฤต ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทดสอบโดยใช้ Cronbach's alpha coefficient ได้เท่ากับ 0.84 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา และสถิติ Pearson's correlation coefficient

ผลการศึกษาพบว่า ความต้องการของญาติผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะฉุกเฉินและวิกฤต มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($M = 90.6$, $SD = 11.33$) โดยความต้องการเป็นรายข้อสูงสุด ได้แก่ การได้รับความสนใจเอาใจใส่ กระตือรือร้นจากเจ้าหน้าที่ ต่ำสุด ได้แก่ การมีส่วนร่วมร้องไห้ด้วย ส่วนการได้รับการตอบสนองความต้องการของกลุ่มตัวอย่าง มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($M = 74.5$, $SD = 14.93$) การได้รับการตอบสนองความต้องการเป็นรายข้อสูงสุด ได้แก่ ได้รับการช่วยเหลือรักษาพยาบาลตามความเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วทันที่ ต่ำสุด ได้แก่ การมีส่วนร่วมร้องไห้ด้วย และพบว่า ความต้องการของญาติผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับการได้รับการตอบสนองความต้องการ ($r = .47$, $p < .01$)

ดังนั้น สถานพยาบาลและบุคลากรทางการแพทย์ควรให้ความสำคัญในการตอบสนองความต้องการของญาติผู้ป่วย โดยพิจารณาความต้องการของญาติในด้านต่าง ๆ และนำมากำหนดนโยบายหรือแนวปฏิบัติในการดูแลญาติของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการที่แผนกฉุกเฉิน

คำสำคัญ: ความต้องการ การได้รับการตอบสนองความต้องการ ญาติผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะฉุกเฉินและวิกฤต แผนกฉุกเฉิน

* ผู้เขียนหลัก พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ e-mail: benzze_8@hotmail.com

** พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่



Needs and Responses to the Needs of Relatives Among Emergency and Critical Patients in the Emergency Department, Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital ความต้องการและการได้รับการตอบสนองความต้องการของญาติผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะ ฉุกเฉินและวิกฤต ในแผนกฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเจ็บป่วยฉุกเฉินและวิกฤต เป็นความเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นอย่างเฉียบพลัน ทันทีทันใด และมีความรุนแรงที่ทำให้ผู้ป่วยเสี่ยงต่อการเกิดอันตรายถึงชีวิต ผู้ป่วยฉุกเฉินและวิกฤตส่วนใหญ่จะได้รับบาดเจ็บหรือมีอาการผิดปกติในระบบหายใจ ระบบไหลเวียนโลหิตและระบบประสาท ซึ่งหากผู้ป่วยไม่ได้รับการดูแลเบื้องต้นที่เหมาะสมและทันเวลาแล้ว ผู้ป่วยจะมีโอกาสเสียชีวิตได้สูง หรือทำให้เกิดการบาดเจ็บหรืออาการเจ็บป่วยที่รุนแรง และเกิดภาวะแทรกซ้อนขึ้นได้อย่างฉับพลัน หรือสามารถกล่าวได้อีกอย่างหนึ่งว่า ภาวะฉุกเฉินและวิกฤตเป็นภาวะที่คุกคามต่อชีวิต ต้องให้การช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน ผู้ป่วยต้องได้รับการรักษาทันที มิฉะนั้นผู้ป่วยอาจเสียชีวิตหรือพิการอย่างถาวรในเวลาไม่กี่นาที (National Health Security Office, 2014) การเจ็บป่วยฉุกเฉินและวิกฤตเป็นสิ่งที่ผู้ป่วยและญาติไม่ได้คาดคิดไว้ล่วงหน้าและไม่ได้เตรียมรับมือกับความเจ็บป่วยเหล่านั้น การเจ็บป่วยฉุกเฉินและวิกฤตจึงไม่เพียงส่งผลกระทบต่อผู้ป่วย แต่ยังส่งผลกระทบต่อญาติด้วย (Wu et al., 2016)

เมื่อผู้ป่วยอยู่ในภาวะวิกฤตและฉุกเฉินขณะเข้ารับการรักษาในแผนกฉุกเฉิน ญาติจะเป็นผู้รับทราบข้อมูลต่าง ๆ ของผู้ป่วย เช่น อาการและอาการแสดงโรค การวินิจฉัยโรค ความก้าวหน้า การพยากรณ์โรค แนวทางการรักษาพยาบาล และในบางครั้งอาจต้องมีการตัดสินใจที่เร่งด่วนในการอนุญาตให้แพทย์ทำการรักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วย เพื่อให้ทันช่วงที่ต่อการช่วยชีวิต (Alsharari, 2019) นอกจากนี้ สภาพแวดล้อมในแผนกฉุกเฉินที่มีความวุ่นวาย การทำหัตถการที่เร่งด่วนในการช่วยชีวิต การใช้อุปกรณ์การแพทย์ที่ซับซ้อนด้วยเทคโนโลยีขั้นสูง รวมทั้งมีเสียงหรือสัญญาณไฟต่าง ๆ จากเครื่องมือติดตามอาการ (Chuoan, 2022) ทำให้ญาติของผู้ป่วยฉุกเฉินและวิกฤตอาจเกิดความเครียดและวิตกกังวลค่อนข้างสูง

ความวิตกกังวลที่เกิดในญาติของผู้ป่วยฉุกเฉินและวิกฤตจะมีความแตกต่างกัน ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของบุคคล (Knowles & Olatunji, 2020) ความวิตกกังวลของญาติต่อการเจ็บป่วยและภาวะแทรกซ้อนต่าง ๆ ที่อาจเกิดแก่ผู้ป่วย ปัญหาความไม่เข้าใจในการรักษาที่ผู้ป่วยได้รับ และการไม่ทราบวิธีปฏิบัติของตนเองต่อผู้ป่วย และการมีส่วนร่วมในการดูแลผู้ป่วย ส่งผลให้ญาติอาจรู้สึกถึงภาวะคุกคามจิตใจจากความเป็นห่วง ไม่แน่ใจในความปลอดภัยของผู้ป่วย เกิดความกลัวว่าผู้ป่วยจะเสียชีวิต และรู้สึกว่าไม่สามารถมีส่วนช่วยเหลือผู้ป่วยได้ ซึ่งนับเป็นเหตุการณ์ที่วิกฤตสำหรับครอบครัว (Wu et al., 2016) ดังนั้น สิ่งที่พบในขณะนี้ คือ ญาติจะมีความเครียดและความวิตกกังวลสูง ความเครียดและวิตกกังวลที่เพิ่มขึ้นจะส่งผลให้ญาติมีการรับรู้ลดลง การเรียนรู้ในการแก้ไขปัญหาลดลงและไม่สามารถรับรู้ข้อมูลหรือใช้ประโยชน์จากข้อมูลต่าง ๆ จากทีมรักษาพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ทีมแพทย์และพยาบาลแผนกฉุกเฉิน มุ่งหวังให้ความสนใจช่วยชีวิตผู้ป่วยให้พ้นจากภาวะวิกฤตที่คุกคามชีวิตเป็นอันดับแรก ทำให้อาจละเลยในการดูแลช่วยเหลือและอธิบายข้อสงสัยต่าง ๆ แก่ญาติ หรือตอบสนองความต้องการของญาติได้ไม่เต็มที่ ซึ่งจะสร้างความเครียดและความวิตกกังวลของญาติมีเพิ่มมากขึ้น (Hamzah et al., 2017)

พยาบาลเมื่อพบกับญาติผู้ป่วยเป็นครั้งแรก ถือเป็นช่วงเวลาที่ดีที่สุดในการรับรู้ถึงความต้องการของญาติ เป็นการเริ่มสร้างสัมพันธภาพ และความเชื่อใจไว้วางใจจากญาติ (Matchett et al., 2018) การรับรู้ถึงความต้องการของญาติผู้ป่วยอย่างรวดเร็วและถูกต้อง จึงเป็นสิ่งที่จำเป็น มีการศึกษาพบว่าความต้องการของญาติผู้ป่วยในอันดับแรก คือ ต้องการข้อมูลที่เที่ยงตรงและมากที่สุดเกี่ยวข้องกับอาการเจ็บป่วยของบุคคลอันเป็นที่รัก (Alsharari, 2019) ต้องการความมั่นใจเกี่ยวกับการรักษาและความปลอดภัยของชีวิตผู้ป่วย ต้องการมีส่วนร่วมในการดูแล ต้องการการยอมรับจากเจ้าหน้าที่ หากความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมจะลดโอกาสที่ญาติจะส่งต่อความเครียดของตนให้แก่ผู้ป่วย ส่งผลให้ผู้ป่วยฟื้นตัวเร็วขึ้น แต่หากญาติไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเหมาะสม จะส่งผลกระทบต่อกระบวนการฟื้นตัวของผู้ป่วยเช่นกัน (Khoyun et al., 2021) ดังนั้น พยาบาลนอกจากการประเมินความต้องการของผู้ป่วยแล้ว จำเป็นต้องประเมินความต้องการของญาติด้วย



Needs and Responses to the Needs of Relatives Among Emergency and Critical Patients in the Emergency Department, Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital ความต้องการและการได้รับการตอบสนองความต้องการของญาติผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะ ฉุกเฉินและวิกฤต ในแผนกฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

มอลเตอร์ (Molter, 1979) กล่าวถึง ความต้องการของญาติผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะวิกฤตเกี่ยวข้องกับความต้องการข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับอาการ การดูแลรักษา และการพยากรณ์โรคของผู้ป่วย ความต้องการด้านร่างกาย ที่เกี่ยวกับความสะดวกสบายต่าง ๆ ความต้องการด้านอารมณ์ ได้แก่ การที่มีคนคอยพูดคุย ปลอบโยน ให้กำลังใจ และความต้องการด้านจิตสังคม ได้แก่ ความมั่นคงทางด้านจิตใจและสังคม นอกจากนี้ การศึกษาความต้องการของ ญาติผู้ป่วยวิกฤตที่เข้ารับการรักษาในแผนกฉุกเฉินพบว่า ความต้องการที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ ความต้องการ การสื่อสารกับผู้ป่วยวิกฤต ความต้องการมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ป่วย ความต้องการด้านการได้รับความ ช่วยเหลือเอาใจใส่ด้วยความกระตือรือร้นจากเจ้าหน้าที่ การอำนวยความสะดวก (Hsiao et al., 2017; Redley et al., 2019) การพูดคุยกับแพทย์ผู้ดูแลผู้ป่วย (Botes & Langley, 2016) ในประเทศไทย ยังไม่พบการศึกษาความ ต้องการและการได้รับการตอบสนองของญาติผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะฉุกเฉินและวิกฤตในหน่วยตรวจฉุกเฉิน พบเพียง การศึกษาเฉพาะในหอผู้ป่วยหนักซึ่งเป็นแผนกผู้ป่วยใน ที่มีลักษณะผู้ป่วยและบริบทของการดูแลรักษาที่แตกต่างกัน

โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ เป็นโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ แผนกฉุกเฉินให้บริการผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะ ฉุกเฉินและวิกฤต ปีละประมาณ 7,200 ราย เฉลี่ยวันละ 19.7 ราย (Medical Records and statistics Section, 2020) ผู้ป่วยบางรายต้องการการรักษาที่เร่งด่วน มีปัญหาซับซ้อน และต้องการแพทย์เฉพาะทางหลายสาขา ซึ่ง ผู้ป่วยบางรายอาจต้องใช้เวลามากหลายชั่วโมงในแผนกฉุกเฉิน ในขณะที่ญาติผู้ป่วยต้องรอนอก จาก สถานการณ์ดังกล่าวอาจเพิ่มความเครียดและวิตกกังวลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น และเพื่อเป็นการส่งเสริมค่านิยมด้าน การบริการลูกค้า (customer service) เพื่อให้ผู้ป่วยและญาติได้รับประสบการณ์ที่ดีและช่วยเพิ่มปฏิสัมพันธ์ ระหว่างโรงพยาบาลกับผู้ป่วยและญาติ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงความต้องการและการได้รับการตอบสนองความ ต้องการของญาติผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะฉุกเฉินและวิกฤตในแผนกฉุกเฉิน ผลที่ได้จากการศึกษาสามารถเป็นข้อมูล พื้นฐานสำหรับพยาบาล ในการวางแผนให้การพยาบาลเพื่อตอบสนองได้ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของญาติ ผู้ป่วยอย่างเหมาะสม เพื่อคุณภาพการบริการที่ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการของญาติผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะฉุกเฉินและวิกฤต ที่เข้ารับการรักษาในแผนกฉุกเฉิน
2. เพื่อศึกษาการได้รับการตอบสนองความต้องการของญาติผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะฉุกเฉินและวิกฤต ที่เข้ารับ การรักษาในแผนกฉุกเฉิน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความต้องการของญาติผู้ป่วยกับการได้รับการตอบสนองความต้องการของ ญาติผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะฉุกเฉินและวิกฤต ที่เข้ารับการรักษาในแผนกฉุกเฉิน

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษานี้ใช้กรอบแนวคิดความต้องการของญาติผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะวิกฤตของ มอลเตอร์ (Molter, 1979) เกี่ยวข้องกับความต้องการข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับอาการ การดูแลรักษา และการพยากรณ์โรคของผู้ป่วย ความต้องการด้านร่างกายที่เกี่ยวกับความสะดวกสบายต่าง ๆ ความต้องการด้านอารมณ์ ได้แก่ การที่มีคนคอย พูดคุย ปลอบโยน ให้กำลังใจ และความต้องการด้านจิตสังคม ได้แก่ ความมั่นคงทางด้านจิตใจและสังคม เนื่องจาก ภาวะวิกฤตนี้ส่งผลกระทบต่อญาติผู้ป่วย ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม เป็นสิ่งที่ญาติผู้ป่วยต้องเผชิญและ ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ โดยในผู้ป่วยแผนกฉุกเฉินที่เกิดเหตุการณ์ขึ้นอย่างกะทันหัน เป็นเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดคิด ไว้ล่วงหน้า และหากการได้รับการตอบสนองความต้องการของญาติผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะฉุกเฉินมีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกันกับความต้องการ จะส่งผลดีต่อทั้งผู้ป่วยและญาติของผู้ป่วยโดยตรง กล่าวคือ ทำให้ญาติของผู้ป่วย ได้รับรู้ข้อมูลและอาการเกี่ยวกับภาวะความเจ็บป่วยได้มากขึ้น เกิดความพึงพอใจ และมีกำลังใจในการเผชิญปัญหา รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า สามารถปฏิบัติตัวในการเป็นผู้ดูแลผู้ป่วย สามารถให้การสนับสนุนช่วยเหลือ และให้กำลังใจ



Needs and Responses to the Needs of Relatives Among Emergency and Critical Patients in the Emergency Department, Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital ความต้องการและการได้รับการตอบสนองความต้องการของญาติผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะ ฉุกเฉินและวิกฤต ในแผนกฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

ผู้ป่วยให้ผ่านพ้นภาวะวิกฤตหรือฟื้นตัวได้เร็วขึ้น ส่งผลดีต่อการดูแลผู้ป่วย นำไปสู่คุณภาพการให้บริการ
การพยาบาล ซึ่งผู้ป่วยและญาติจะได้รับประสบการณ์ที่ดี และยังเป็นการเพิ่มปฏิสัมพันธ์ระหว่างโรงพยาบาลกับ
ผู้ป่วยและญาติอีกด้วย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาภาคตัดขวาง (Cross sectional study)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ญาติของผู้ป่วยที่มาเข้ารับบริการในแผนกฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

กลุ่มตัวอย่างคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง โดยเป็นญาติของผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะฉุกเฉินและวิกฤต ที่มาเข้า
รับบริการในแผนกฉุกเฉิน โดยมีเกณฑ์คัดเข้า (inclusion criteria) คือ 1) เป็นผู้ดูแลหลัก ได้แก่ บิดา มารดา คู่สมรส
บุตร พี่น้อง ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ถึง 60 ปี 2) มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับผู้ป่วยและอาศัยอยู่บ้านเดียวกับผู้ป่วย 3)
สามารถสื่อสารด้วยภาษาไทยได้เข้าใจ และ 4) ยินยอมเข้าร่วมในการศึกษา เกณฑ์คัดออก (exclusion criteria)
คือ ตอบแบบสอบถามได้ไม่ครบถ้วน

คำนวณกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรกำหนดขนาดตัวอย่างของ ยามาเน่ (Yamane, 1967) เนื่องจากทราบจำนวน
ประชากร กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 และขนาดประชากร 2,400 ราย (จำนวนผู้ป่วยที่ถูกคัดกรอง
มาตรวจที่แผนกฉุกเฉินในระดับ Resuscitation และ Emergency ในระยะเวลา 4 เดือน ของปีก่อนหน้า ตาม
ระยะเวลาที่ศึกษาวิจัย) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 343 ราย ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยปรับเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างร้อยละ
20 เพื่อลดปัญหาของการตอบกลับของแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ โดยใช้สูตร $n_{adj} = n/(1-r)$ เมื่อ r คือ อัตราการ
ตอบกลับของแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ (Chaimay, 2013) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 429 ราย แต่มีแบบสอบถาม
ตอบสมบูรณ์ 416 ราย คิดเป็นร้อยละ 96.97 ที่นำมาวิเคราะห์ข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้ป่วย เพศ อายุ ระดับ
การศึกษา อาชีพ รายได้ของครอบครัว ปัญหาในการจ่ายค่ารักษาพยาบาล สิทธิค่ารักษาพยาบาล และ
ประสบการณ์การเข้ารับการรักษาในหน่วยตรวจฉุกเฉินของผู้ป่วย

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความต้องการและการได้รับการตอบสนองความต้องการของครอบครัวผู้ป่วยภาวะ
วิกฤตของ สุภารัตน์ ไวยชีตา และคณะ (Vaicheeta et al., 1999) ที่ดัดแปลงมาจากแบบประเมินความต้องการ
ที่สำคัญของครอบครัวผู้ป่วยวิกฤตของ มอลเตอร์ (Molter, 1979) ประกอบด้วยคำถามจำนวน 37 ข้อ แต่ละข้อ
มีระดับคะแนน 1-4 คะแนนรวมอยู่ระหว่าง 37-148 คะแนน เกณฑ์ในการกำหนดระดับความต้องการและการได้รับ
การตอบสนองความต้องการโดยรวม แบ่งช่วงของคะแนนด้วยวิธีการหาอันตรภาคชั้น (Silanoi & Chindaprasert,
2019) โดยใช้ค่าพิสัยคำนวณจากค่าสูงสุด-ค่าต่ำสุด แล้วเอาผลที่ได้มาแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ระดับมาก 113-148
คะแนน ระดับปานกลาง 75-112 คะแนน และ ระดับน้อย 37-74 คะแนน

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

แบบสอบถามความต้องการและการได้รับการตอบสนองความต้องการของสมาชิกในครอบครัวผู้ป่วยภาวะวิกฤต
ของ สุภารัตน์ ไวยชีตา และคณะ (Vaicheeta et al., 1999) ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (content
validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คน ได้แก่ อาจารย์พยาบาลด้านการพยาบาลผู้ป่วยภาวะวิกฤตจำนวน 3 คน
และพยาบาลด้านการพยาบาลผู้ป่วยวิกฤตจำนวน 2 คน ได้ค่าดัชนีความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity
Index: CVI) เท่ากับ 0.94 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้สำหรับผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คน คือ มากกว่า 0.83
(Tajudin et al., 2019) ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงไม่ได้นำมาตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาซ้ำ



Needs and Responses to the Needs of Relatives Among Emergency and Critical Patients in the Emergency Department, Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital ความต้องการและการได้รับการตอบสนองความต้องการของญาติผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะ ฉุกเฉินและวิกฤต ในแผนกฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

ผู้วิจัยตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยนำไปใช้ทดสอบกับญาติของผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะวิกฤตและฉุกเฉินในแผนกฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 ราย (Bujang et al., 2018) นำมาหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยใช้สูตร Cronbach's alpha coefficient ได้เท่ากับ 0.84

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

โครงการวิจัยได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการวิจัยในมนุษย์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ หมายเลข FAC-MED-2562-06813 และผ่านการอนุญาตให้เก็บข้อมูลวิจัย จากผู้อำนวยการโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ในการเก็บข้อมูลผู้วิจัยเป็นผู้ติดต่อกับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง โดยสร้างสัมพันธภาพ และแนะนำตัวต่อกลุ่มตัวอย่าง เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีการวิจัย และขอความร่วมมือในการวิจัย รวมทั้งแจ้งสิทธิในการตัดสินใจเข้าร่วมในการวิจัยครั้งนี้ และสิทธิในการขอยกเลิกหากไม่ต้องการตอบแบบสอบถาม โดยไม่มีผลใด ๆ ต่อการเข้ารับการรักษาพยาบาลของผู้ป่วย ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้นำไปวิเคราะห์ในภาพรวม เมื่อกลุ่มตัวอย่างยินยอมและสมัครใจเข้าร่วมการวิจัย ผู้วิจัยให้กลุ่มตัวอย่างลงนามในใบยินยอมเข้าร่วมการวิจัย

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง โดยหลังจากกลุ่มตัวอย่างยินยอมเข้าร่วมวิจัยแล้ว ผู้วิจัยอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างทราบ และขอให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง โดยแบบสอบถามมี 1 ชุด ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลความต้องการและการได้รับการตอบสนองความต้องการของญาติผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะฉุกเฉินและวิกฤต กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามขณะรอผู้ป่วยเข้ารับการรักษาในหน่วยตรวจฉุกเฉิน ใช้เวลาประมาณ 30-40 นาที เมื่อกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเสร็จแล้ว ได้ส่งคืนแบบสอบถามโดยตรงกับผู้วิจัยเพื่อตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูล ก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS version 22® กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลความต้องการและการได้รับการตอบสนองความต้องการของญาติผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะฉุกเฉินและวิกฤต ใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการและการได้รับการตอบสนองความต้องการของญาติผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะฉุกเฉินและวิกฤต โดยใช้สถิติ Pearson correlation coefficient ซึ่งขนาดความสัมพันธ์พิจารณาโดยใช้เกณฑ์ของ โคเฮน (Cohen, 1988) ดังนี้ $r = .50-1.00$ มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง $r = .30-.49$ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง $r = .01-.29$ มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง เป็นเพศหญิงร้อยละ 54.1 มีอายุเฉลี่ย 43.8 ปี มีอายุอยู่ในช่วง 36-50 ปีมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 36.8 จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีร้อยละ 43.3 กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพรับจ้าง/ค้าขายร้อยละ 51.2 รายได้ของครอบครัวมากกว่า 10,000 บาท ต่อเดือนร้อยละ 52.3 และพบว่า ไม่มีปัญหาค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลหรือมีเพียงเล็กน้อยร้อยละ 69.7 สำหรับสิทธิการรักษาใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้าร้อยละ 40.0 มีความสัมพันธ์เป็นบุตรกับผู้ป่วยมากที่สุดร้อยละ 43.0 และพบว่า 2 ใน 3 ของผู้ป่วยเคยมีประสบการณ์เข้ารับการรักษาในแผนกฉุกเฉิน (ร้อยละ 64.9)



Needs and Responses to the Needs of Relatives Among Emergency and Critical Patients
in the Emergency Department, Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital
ความต้องการและการได้รับการตอบสนองความต้องการของญาติผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะ
ฉุกเฉินและวิกฤต ในแผนกฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

ส่วนที่ 2 ความต้องการ การได้รับการตอบสนองความต้องการ และความสัมพันธ์ของความต้องการกับการได้รับการตอบสนองความต้องการของกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อพิจารณาความต้องการของกลุ่มตัวอย่างเป็นรายข้อ พบว่า คะแนนเฉลี่ยความต้องการสูงสุด คือ การได้รับความสนใจเอาใจใส่กระตือรือร้นจากเจ้าหน้าที่ ($M = 3.93$, $SD = .26$) รองลงมา คือ ความมั่นใจว่าผู้ป่วยจะได้รับการประเมินความเจ็บป่วยอย่างรวดเร็วและดีที่สุด ($M = 3.92$, $SD = .32$) และความมั่นใจในการรักษาพยาบาล ($M = 3.90$, $SD = .30$) ส่วนคะแนนเฉลี่ยความต้องการที่ต่ำสุด คือ มีผู้ร่วมร้องไห้ด้วย ($M = 1.73$, $SD = 1.06$) รองลงมา คือ ได้อยู่คนเดียว ($M = 2.20$, $SD = .97$) และได้ระบายความรู้สึกของตนเองกับใครซักคน ($M = 107.67$, $SD = 45.88$)

คะแนนเฉลี่ยการได้รับการตอบสนองความต้องการของกลุ่มตัวอย่างสูงสุดเป็นอันดับแรก คือ ได้รับการช่วยเหลือรักษาพยาบาลตามความเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วทันที ($M = 3.65$, $SD = .51$) รองลงมา คือ ความมั่นใจในการรักษาพยาบาล และทราบการทำนายโรค แผนการรักษา เท่ากัน ($M = 3.62$, $SD = .49$) ส่วนคะแนนเฉลี่ยการได้รับการตอบสนองความต้องการต่ำสุด คือ มีผู้ร่วมร้องไห้ด้วย ($M = 1.73$, $SD = 1.06$) รองลงมา คือ การได้อยู่คนเดียว ($M = 2.20$, $SD = .97$) และมีสถานที่ที่เป็นส่วนตัวสำหรับญาติ ($M = 2.33$, $SD = .98$)

ความต้องการของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .001$) ยกเว้น การมีที่พักหรือที่นั่งรอสำหรับญาติที่เป็นสัดส่วนใกล้เคียงบริเวณหน่วยตรวจ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการ การได้รับการตอบสนองความต้องการ และความสัมพันธ์ของความต้องการกับการได้รับการตอบสนองความต้องการ เป็นรายข้อ ($n = 416$)

หัวข้อ	ความต้องการ		การได้รับการตอบสนอง		Pearson Correlation Coefficient (r)
	Mean	SD	Mean	SD	
1. มั่นใจว่าผู้ป่วยจะได้รับการประเมินความเจ็บป่วยอย่างรวดเร็วและดีที่สุด	3.92	.32	3.57	.51	.36***
2. รู้สึกมีความหวัง	3.86	.34	3.52	.50	.41***
3. ทราบการทำนายโรค แผนการรักษา	3.75	.30	3.62	.49	.34***
4. ได้รับความสนใจ เอาใจใส่กระตือรือร้นจากเจ้าหน้าที่	3.93	.26	3.59	.49	.34***
5. ความมั่นใจในการรักษาพยาบาล	3.90	.30	3.62	.49	.32***
6. ได้รับการช่วยเหลือ รักษาพยาบาลตามความเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ทันที	3.88	.33	3.65	.51	.57***
7. ทราบข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับอาการ และความคืบหน้าของผู้ป่วย	3.71	.53	3.46	.40	.40***
8. ได้รับการยอมรับจากเจ้าหน้าที่	3.68	.54	3.45	.60	.62***
9. ได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติตัวต่อผู้ป่วย	3.75	.43	3.46	.35	.35***
10. ได้รับการบอกเล่าถึงกิจกรรมการรักษาเป็นระยะจากเจ้าหน้าที่	3.74	.49	3.44	.56	.47***
11. การได้รับข้อมูลหรือคำตอบที่ตรงความเป็นจริง	3.78	.42	3.58	.53	.59***
12. ได้รับคำอธิบายหรือคำปรึกษาด้วยถ้อยคำที่เข้าใจง่าย	3.78	.41	3.52	.57	.50***
13. มีบุคคลที่สามารถให้การช่วยเหลือได้	3.68	.58	3.52	.59	.38***
14. ได้รับสิทธิในการเลือกและตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	3.79	.41	3.56	.51	.45***
15. รู้ถึงเหตุผลการรักษา	3.81	.42	3.51	.53	.39***



Needs and Responses to the Needs of Relatives Among Emergency and Critical Patients
in the Emergency Department, Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital
ความต้องการและการได้รับการตอบสนองความต้องการของญาติผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะ
ฉุกเฉินและวิกฤต ในแผนกฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

ตารางที่ 1 ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการ การได้รับการตอบสนองความต้องการ และความสัมพันธ์ของความต้องการกับการได้รับการตอบสนองความต้องการ เป็นรายข้อ (n = 416) (ต่อ)

หัวข้อ	ความต้องการ		การได้รับการตอบสนอง		Pearson Correlation Coefficient (r)
	Mean	SD	Mean	SD	
16. ได้รับการสอบถามความรู้สึกและความต้องการขณะรอผู้ป่วยรับการรักษา	3.71	.48	3.31	.67	.37***
17. ได้รับคำสัญญาว่าเมื่อผู้ป่วยมีอาการเปลี่ยนแปลง ญาติจะได้รับแจ้งข่าวให้ทราบทันที	3.76	.48	3.37	.66	.43***
18. ได้พูดคุยกับแพทย์ผู้ดูแลผู้ป่วย	3.81	.42	3.50	.58	.53***
19. ได้รับการเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่พยาบาล	3.85	.35	3.55	.54	.49***
20. ทราบว่าบุคคลใดสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับอาการของผู้ป่วย	3.70	.55	3.36	.71	.50***
21. ได้รับการอนุญาตให้เข้าเยี่ยมได้เป็นกรณีพิเศษเมื่อไม่สามารถมาเยี่ยมได้ตามเวลาที่โรงพยาบาลกำหนด	3.59	.72	3.26	.75	.63***
22. มีส่วนร่วมในการดูแลผู้ป่วย	3.81	.45	3.37	.73	.37***
23. ได้พูดคุยกับพยาบาลคนเดิมเกี่ยวกับอาการของผู้ป่วยในแต่ละครั้งที่เข้าเยี่ยม	3.69	.56	3.40	.67	.67***
24. รับรู้ว่ามีบุคคลใดบ้างที่ร่วมให้การรักษายาบาลแก่ผู้ป่วย	3.66	.56	3.25	.68	.41***
25. มีผู้ที่เข้าใจถึงสภาพจิตใจของญาติ	3.61	.56	3.26	.65	.47***
26. ได้รับคำแนะนำจากบุคคลที่สามารถช่วยแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นกับครอบครัว	3.53	.75	3.17	.78	.56***
27. มีการกล่าวขอโทษจากเจ้าหน้าที่เมื่อส่งละเมิดหรือเปิดเผยส่วนต่าง ๆ ของร่างกายผู้ป่วย เพื่อทำการรักษา	3.54	.74	3.28	.72	.50***
28. ได้รับความสะดวกในแหล่งสาธารณูปโภค เช่น ธนาคาร โทรศัพท์ ห้องน้ำ	3.74	.51	3.50	.58	.28***
29. ได้รับคำอธิบายถึงสภาพแวดล้อมภายในหน่วยตรวจฉุกเฉิน	3.65	.67	3.26	.78	.48***
30. ได้รับการต้อนรับทักทายอย่างเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่	3.75	.47	3.40	.76	.49***
31. มีของใช้จำเป็นบางอย่าง	3.51	.79	3.18	.75	.68***
32. มีที่พักหรือที่นั่งรอสำหรับญาติที่เป็นสัดส่วนใกล้บริเวณหน่วยตรวจ	3.76	.50	2.98	.81	.07
33. ได้พูดคุยหรือระบายความในใจเกี่ยวกับเรื่องที่ผู้ป่วยอาจมีอาการทรุดลง	3.49	.78	3.06	.96	.56***
34. ได้ระบายความรู้สึกของตนเองกับใครสักคน เช่น ความรู้สึกผิด โกรธ หรือไม่พึงพอใจ	2.91	1.24	2.69	1.06	.63***
35. มีสถานที่ที่เป็นส่วนตัวสำหรับญาติ	3.44	.83	2.33	.98	.37***
36. ได้อยู่คนเดียว	2.73	1.08	2.20	.97	.63***
37. มีผู้ร่วมร้องไห้ด้วย	1.93	1.21	1.73	1.06	.79***

***p < .001



Needs and Responses to the Needs of Relatives Among Emergency and Critical Patients
in the Emergency Department, Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital
ความต้องการและการได้รับการตอบสนองความต้องการของญาติผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะ
ฉุกเฉินและวิกฤต ในแผนกฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

เมื่อพิจารณาความต้องการของกลุ่มตัวอย่างพบว่า คะแนนเฉลี่ยความต้องการอยู่ในระดับมาก ($M = 134.12$, $SD = 11.33$) ส่วนการได้รับการตอบสนองความต้องการ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($M = 110.24$, $SD = 14.93$) โดยพบว่า ความต้องการกับการได้รับการตอบสนองความต้องการมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .47$, $p < .05$) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 คะแนนเฉลี่ยความต้องการ การได้รับการตอบสนองความต้องการ และความสัมพันธ์ของความต้องการกับการได้รับการตอบสนองความต้องการ ($n = 416$)

Variable	M (SD)	Pearson Correlation Coefficient	P-value
ความต้องการ	134.12 (11.33)	$r = .47$	$<.05$
การได้รับการตอบสนอง	110.24 (14.93)		

การอภิปรายผล

ผู้วิจัยอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. ความต้องการของญาติผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะฉุกเฉินและวิกฤต ที่เข้ารับการรักษาในแผนกฉุกเฉิน

ผลการวิจัยพบว่า คะแนนเฉลี่ยความต้องการของญาติผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะฉุกเฉินและวิกฤต อยู่ในระดับมาก (134.12 ± 11.33) พิจารณาในรายข้อพบว่า ญาติผู้ป่วยมีความต้องการได้รับความสนใจ เอาใจใส่กระตือรือร้นจากเจ้าหน้าที่มากที่สุด ($3.93 \pm .26$) รองลงมา คือ มั่นใจว่าผู้ป่วยจะได้รับการประเมินความเจ็บป่วยอย่างรวดเร็วและดีที่สุด ($3.92 \pm .32$) และความมั่นใจในการรักษาพยาบาล ($3.90 \pm .30$) อธิบายได้ว่า การเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นมักเป็นการเจ็บป่วยแบบทันทีทันใดและมีความรุนแรงทำให้เสี่ยงอันตรายถึงชีวิต เป็นความเจ็บป่วยที่ญาติไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้า ไม่ได้เตรียมรับมือกับความเจ็บป่วยเหล่านั้น การที่ต้องเผชิญกับเหตุการณ์ลักษณะนี้ อาจทำให้ญาติรู้สึกสับสนเกิดความวิตกกังวลและกลัวที่จะต้องสูญเสียผู้ป่วยไป (Wu et al., 2016) จึงต้องการแน่ใจได้ว่าผู้ป่วยจะได้รับการดูแลที่ดีที่สุด คำอธิบายที่สามารถเข้าใจได้ง่าย และได้รับทราบข้อมูลที่เป็นจริงเกี่ยวกับความก้าวหน้าของอาการ (Yildirim & Özlü, 2018)

จากสภาพความเป็นจริงในปัจจุบัน แผนกฉุกเฉินมีจำนวนผู้ป่วยเพิ่มมากขึ้น และผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษามีจำเป็นต้องได้รับการทำหัตถการที่เร่งด่วนในการช่วยเหลือนชีวิต เช่น การช่วยฟื้นคืนชีพ การใส่ท่อช่วยหายใจ เป็นต้น จากบริบทดังกล่าว ทำให้เจ้าหน้าที่มุ่งให้การช่วยเหลือเพื่อรักษาสีชีวิต จึงมีโอกาสนำให้เกิดการละเลยการสื่อสารกับญาติผู้ป่วยได้ (Chuoorn, 2022) ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับการศึกษาในญาติผู้ดูแลหลักของผู้ป่วยที่มาใช้บริการ ณ หน่วยอุบัติเหตุ ฉุกเฉินโรงพยาบาลโรงเรียนแพทย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ที่พบว่า ความต้องการด้านความเชื่อมั่นและลดความวิตกกังวล และความต้องการด้านข้อมูลอยู่ในระดับมาก (Rungpiputtanapudol & Pranantitert, 2023) สำหรับการศึกษาในต่างประเทศ ที่ศึกษาความต้องการของญาติของผู้ป่วยวิกฤตที่มาใช้บริการในแผนกฉุกเฉินพบว่า ญาติมีความต้องการมากที่สุด คือ ความมั่นใจว่าผู้ป่วยได้รับการดูแลที่ดีที่สุด (Büyükcoban et al., 2021) การสื่อสารข้อมูล รวมถึงการมีส่วนร่วมในการดูแลผู้ป่วย ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นการได้รับความสนใจ เอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่ และทำให้เกิดความมั่นใจในการรักษาพยาบาลมากขึ้น (Hsiao et al., 2017; Yildirim & Özlü, 2018)

สำหรับความต้องการของญาติผู้ป่วยเป็นรายข้อต่ำที่สุด ได้แก่ มีผู้ร่วมร้องไห้ด้วย ($M = 1.93$, $SD = 1.21$) ได้อยู่คนเดียว ($M = 2.73$, $SD = 1.08$) และได้ระบายความรู้สึกของตนเองกับใครสักคน ($M = 2.91$, $SD = 1.24$) อาจเป็นเพราะลักษณะของสังคมไทย บุคคลมักจะเก็บความรู้สึกและการแสดงออกไว้ในใจไม่ให้ผู้อื่นรับรู้ ประกอบกับ



Needs and Responses to the Needs of Relatives Among Emergency and Critical Patients in the Emergency Department, Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital ความต้องการและการได้รับการตอบสนองความต้องการของญาติผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะ ฉุกเฉินและวิกฤต ในแผนกฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

ลักษณะของหน่วยตรวจฉุกเฉิน ไม่มีสถานที่ส่วนตัวสำหรับให้ญาติได้อยู่คนเดียวและระบายความในใจเกี่ยวกับเรื่องที่ผู้ป่วยอาจมีอาการทรุดลง อีกทั้งในช่วงเวลาวิกฤตญาติมีความกังวลในอาการของผู้ป่วยมากกว่า จึงไม่มีความสนใจในความต้องการและความสะดวกสบาย แม้กระทั่งความเป็นอยู่ในการดำรงชีวิตของตนเอง (Promla & Fufuang, 2017)

2. การได้รับการตอบสนองความต้องการของญาติผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะฉุกเฉินและวิกฤต ที่เข้ารับการ รักษาในแผนกฉุกเฉิน

ผลการวิจัยพบว่า คะแนนเฉลี่ยการได้รับการตอบสนองความต้องการของญาติผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะฉุกเฉินและวิกฤต อยู่ในระดับปานกลาง ($M = 110.24$, $SD = 14.93$) แสดงถึงญาติผู้ป่วยได้รับการตอบสนองไม่ตรงตามความต้องการทั้งหมด เมื่อพิจารณาการได้รับการตอบสนองความต้องการของญาติผู้ป่วยเป็นรายข้อพบว่า ญาติได้รับการตอบสนองในการช่วยเหลือรักษาพยาบาลตามความเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วทันที่มากที่สุด ($M = 3.65$, $SD = .51$) รองลงมา คือ ความมั่นใจในการรักษาพยาบาล และทราบการทำนายโรค แผนการรักษา เท่ากัน ($M = 3.62$, $SD = .49$) สามารถอธิบายได้ว่า ถึงแม้ระยะแรกของการดูแลที่ทีมการรักษามุ่งเน้นจัดการกับความไม่คงที่ของอาการผู้ป่วย แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อผู้ป่วยมีอาการคงที่ในระดับหนึ่งแล้ว ทีมการรักษาจำเป็นต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เพียงพอ และเหมาะสมตามการรับรู้ เพื่อให้ญาติใช้ข้อมูลที่ได้รับตัดสินใจการรักษาได้อย่างเหมาะสม (Alsharari, 2019) การได้รับคำแนะนำช่วยเหลือที่เพียงพอจะช่วยลดความเครียด วิตกกังวล ตลอดจนเกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างทีมการรักษา (Park et al., 2018) ผลการศึกษานี้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุภารัตน์ ไวยชีตา และคณะ (Vaicheeta et al., 1999) ที่พบว่า สิ่งที่ครอบครัวได้รับการตอบสนองมากที่สุด คือ มั่นใจว่าผู้ป่วยจะได้รับการดูแลอย่างดีที่สุด รองลงมา คือ การได้รับความสนใจ เอาใจใส่กระตือรือร้นจากเจ้าหน้าที่ ส่วนความต้องการที่ได้รับการตอบสนองต่ำที่สุดในการศึกษานี้ คือ การมีผู้ร่วมร้องไห้ด้วย ($M = 1.73$, $SD = 1.06$) รองลงมา คือ ได้อยู่คนเดียว ($M = 2.20$, $SD = .94$) และมีสถานที่ที่เป็นส่วนตัวสำหรับญาติ ($M = 2.33$, $SD = .98$) เนื่องด้วยสถานที่ของหน่วยตรวจฉุกเฉินไม่เพียงพอสำหรับจัดสถานที่ที่เป็นส่วนตัวหรือเป็นสัดส่วนสำหรับญาติ และจากการทำหน้าที่ของเจ้าหน้าที่พยาบาลในหน่วยตรวจฉุกเฉินจะมุ่งให้ความสำคัญการดูแลผู้ป่วยในทางกายภาพมากกว่า เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการตอบสนองอย่างทันทั่วทั้งที่ (Chuoorn, 2022) อาจทำให้การดูแลทางด้านจิตใจและสังคมได้รับการตอบสนองไม่เท่ากับความคาดหวังของญาติผู้ป่วย ส่วนการได้อยู่คนเดียว และมีสถานที่ที่เป็นส่วนตัวสำหรับญาติ ในช่วงแรกของการเข้ารับการรักษาในแผนกฉุกเฉิน แม้ว่าญาติจะให้ความสนใจเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของผู้ป่วย แต่ในขณะเดียวกันญาติก็ยังคงต้องการได้รับการตอบสนองด้านร่างกายเพื่อให้เกิดความสบายเช่นเดียวกัน (Leong et al., 2023) แต่เนื่องด้วยสถานที่ของหน่วยตรวจฉุกเฉินไม่เพียงพอสำหรับจัดสถานที่ที่เป็นส่วนตัวหรือเป็นสัดส่วนสำหรับญาติ จึงมีผลทำให้การได้รับการตอบสนองความต้องการของญาติผู้ป่วยตามรายข้อนี้จึงได้ระดับคะแนนต่ำ อย่างไรก็ตามจากการศึกษาจะเห็นว่าความต้องการที่ได้รับการตอบสนองต่ำ กลุ่มตัวอย่างก็มีความต้องการรายข้อนั้นต่ำเช่นกัน

3. ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการกับการได้รับการตอบสนองความต้องการของญาติผู้ป่วยที่อยู่ใน ภาวะฉุกเฉินและวิกฤต ที่เข้ารับการรักษาในแผนกฉุกเฉิน

จากผลการวิจัยพบว่า ความต้องการกับการได้รับการตอบสนองความต้องการของญาติผู้ป่วยโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง ($r = .47$, $p < .05$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้อมีความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างความต้องการกับการได้รับการตอบสนองความต้องการของญาติผู้ป่วย ในระดับปานกลางถึงสูง ($r = .32 - .79$, $p < .05$) มีเพียงความต้องการได้รับความสะดวกในแหล่งสาธารณูปโภค เช่น ธนาคาร โทรศัพท์



Needs and Responses to the Needs of Relatives Among Emergency and Critical Patients in the Emergency Department, Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital ความต้องการและการได้รับการตอบสนองความต้องการของญาติผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะ ฉุกเฉินและวิกฤต ในแผนกฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

ห้องน้ำ ที่มีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับต่ำ ($r = .28, p < .05$) และมีเพียงการมีที่พักหรือที่นั่งรอสำหรับญาติที่เป็นสัดส่วนใกล้เคียงหน่วยตรวจ ที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิจัยสามารถอธิบายได้ว่า อาจเนื่องจากสภาพแวดล้อมของสถานที่แผนกฉุกเฉินมีเนื้อที่ไม่เพียงพอสำหรับจัดสถานที่ที่เป็นส่วนตัวหรือเป็นส่วนส่วนสำหรับญาติ และแผนกฉุกเฉินอยู่ในระหว่างการปรับปรุง จึงไม่สามารถต่อเติมหรือเพิ่มบริเวณสำหรับให้ญาติพักคอยได้ ในส่วนของแหล่งสาธารณูปโภค เช่น ธนาคาร โทรศัพท์ และห้องน้ำ นั้น อาจเป็นเพราะห้องน้ำไม่เพียงพอสำหรับญาติผู้ป่วย เนื่องด้วยปัจจุบันมีผู้มาใช้บริการจำนวนมากขึ้น และอยู่ระหว่างที่โรงพยาบาลกำลังปรับปรุงและจัดสรรพื้นที่สำหรับการสร้างห้องน้ำเพิ่มเติม ญาติอาจต้องไปใช้ห้องน้ำในส่วนที่ไกลขึ้น ขณะที่ธนาคารตั้งอยู่ในบริเวณใกล้แผนกฉุกเฉิน แต่ญาติผู้ป่วยอาจจะไม่ได้รับการสื่อสารจากเจ้าหน้าที่ให้รับทราบข้อมูล

สำหรับความสัมพันธ์ในภาพรวมของความต้องการและการได้รับการตอบสนองความต้องการของญาติผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลาง อาจเนื่องจากพยาบาลในแผนกฉุกเฉิน นอกเหนือจากการดูแลผู้ป่วยวิกฤตเฉียบพลันแล้ว ยังต้องมีส่วนร่วมในการสื่อสารและประสานงาน และการดูแลที่สอดคล้องกับความต้องการของญาติผู้ป่วย โดยใช้มาตรฐานโรงพยาบาล (Trisyani et al., 2023) รวมถึงการดูแลผู้ป่วยและครอบครัวเป็นศูนย์กลาง เน้นการมีส่วนร่วมประสานความร่วมมือของญาติผู้ป่วย ตระหนักและให้ความสำคัญกับความต้องการของญาติ (Almaze & de Beer, 2017) จากกรอบแนวคิดความต้องการของญาติผู้ป่วยที่อยู่ในวิกฤตของ มอลเตอร์ (Molter, 1979) ในเรื่องความต้องการข้อมูลข่าวสาร ความต้องการด้านร่างกาย ความต้องการด้านอารมณ์ และความต้องการด้านจิตสังคม ซึ่งภาวะวิกฤตนี้ส่งผลกระทบต่อญาติผู้ป่วย ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม โรงพยาบาลแผนกฉุกเฉินจึงจำเป็นต้องวางแผนการพยาบาลที่ครอบคลุมไปถึงญาติ และให้ครอบครัวมีส่วนร่วมในการรับรู้ข้อมูลและตัดสินใจในการดูแลรักษา การปฏิสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพระหว่างพยาบาล บุคลากรทางการแพทย์และญาติผู้ป่วย เป็นหนึ่งในวิธีที่จะช่วยให้ญาติสามารถปรับตัวและเผชิญหน้ากับภาวะวิกฤตได้ ซึ่งจะส่งผลดีกับผู้ป่วยในระยะยาวต่อไป และทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการดูแลรักษา (Yildirim & Özlü, 2018)

ถึงแม้พยาบาลจะตระหนักดีว่าการตอบสนองที่ตรงตามความต้องการเป็นสิ่งสำคัญที่สะท้อนการดูแลที่มีประสิทธิภาพ แต่ปัจจุบันโรงพยาบาลที่ศึกษาข้างต้นขาดแคลนพยาบาลในแผนกฉุกเฉินค่อนข้างสูง ซึ่งจากการคำนวณคะแนนภาระงานของพยาบาล (productivity) เป็นรายปี ตั้งแต่ ปี พ.ศ 2562-2566 พบว่า อยู่ในระดับเฉลี่ย 152.88 ถึง 181.16 ตามลำดับ ซึ่งเป็นภาระงานที่มากเกินไป อาจมีข้อจำกัดด้านภาระงาน ขณะที่แผนกฉุกเฉินมีพยาบาลที่มีอายุน้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 31.21 ซึ่งยังมีประสบการณ์น้อย ทำให้ขาดทักษะเพื่อประเมินหรือตอบสนองความต้องการเหล่านี้ไป หากพยาบาลมีจำนวนเพียงพอและมีภาระงานที่เหมาะสม มีความรู้และเจตคติที่ดีจะช่วยให้การตอบสนองความต้องการที่ตรงกับความต้องการของญาติผู้ป่วยได้ (Yoo et al., 2020)

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการวางแผนการพยาบาลเพื่อตอบสนองความต้องการของญาติผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะฉุกเฉินและวิกฤตได้
2. ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการสร้างคู่มือหรือแนวปฏิบัติในการให้ความช่วยเหลือและการตอบสนองความต้องการของญาติผู้ป่วย

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยความต้องการและการได้รับการตอบสนองความต้องการของญาติผู้ป่วย ในกลุ่มอื่น ๆ เช่น ญาติผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะไม่เร่งด่วน



Needs and Responses to the Needs of Relatives Among Emergency and Critical Patients
in the Emergency Department, Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital
ความต้องการและการได้รับการตอบสนองความต้องการของญาติผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะ
ฉุกเฉินและวิกฤต ในแผนกฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

2. ควรมีการศึกษาในประเด็นเดียวกันนี้ในกลุ่มญาติผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะฉุกเฉินและวิกฤต ในหน่วยงานอื่น
3. ควรมีการศึกษาปัจจัยทำนายการตอบสนองความต้องการของญาติผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะฉุกเฉินและวิกฤต

References

- Almaze, J. P. B., & de Beer, J. (2017). Patient- and family-centred care practices of emergency nurses in emergency departments in the Durban area, KwaZulu-Natal, South Africa. *Southern African Journal of Critical Care*, 33(2), 59-65. <https://doi.org/10.7196/sajcc.2017.v33i2.317>
- Alsharari, A. F. (2019). The needs of family members of patients admitted to the intensive care unit. *Patient Preference and Adherence*, 13, 465-473. <https://doi.org/10.2147/PPA.S197769>
- Botes, M. L., & Langley, G. (2016). The needs of families accompanying injured patients into the emergency department in a tertiary hospital in Gauteng. *Curationis*, 39(1), 1567. <https://doi.org/10.4102/curationis.v39i1.1567>
- Bujang, M. A., Omar, E. D., & Baharum, N. A. (2018). A review on sample size determination for Cronbach's alpha test: A simple guide for researchers. *The Malaysian Journal of Medical Sciences: MJMS*, 25(6), 85-99. <https://doi.org/10.21315/mjms2018.25.6.9>
- Büyükcöban, S., Mermi Bal, Z., Oner, O., Kilicaslan, N., Gökmen, N., & Çiçeklioğlu, M. (2021). Needs of family members of patients admitted to a university hospital critical care unit, Izmir Turkey: Comparison of nurse and family perceptions. *Peer-Reviewed Journal*, 9, e11125. <https://doi.org/10.7717/peerj.11125>
- Chaimay, B. (2013). Sample size determination in descriptive study in public health. *Thaksin University Journal*, 16(2), 9-18.
- Chuoön, J. (2022). *Emergency nurses' acute agitation management in patients with traumatic brain injury*. Prince of Songkla University. <https://kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/2016/18060/1/6110420008.pdf>
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Lawrence Erlbaum Associates.
- Hamzah, A., Sukarni, & Husni, A. (2017). Family care centre model could decrease anxiety level among family members of patients who have been undergoing in the Intensive Care Unit (ICU). *Open Journal of Nursing*, 7(1), 58-67. <https://doi.org/10.4236/ojn.2017.71006>
- Hsiao, P. R., Redley, B., Hsiao, Y. C., Lin, C. C., Han, C. Y., & Lin, H. R. (2017). Family needs of critically ill patients in the emergency department. *International Emergency Nursing*, 30, 3-8. <https://doi.org/10.1016/j.ienj.2016.05.002>
- Khoyun, S., Sukonthawat, W., Kitkhuandee, B., & Thoin, P. (2021). Needs and need responses of the family members of patients treated in the intensive care unit. *Srinagarind Medical Journal*, 36(3), 333-339.



Needs and Responses to the Needs of Relatives Among Emergency and Critical Patients
in the Emergency Department, Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital
ความต้องการและการได้รับการตอบสนองความต้องการของญาติผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะ
ฉุกเฉินและวิกฤต ในแผนกฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

- Knowles, K. A., & Olatunji, B. O. (2020). Specificity of trait anxiety in anxiety and depression: Meta-analysis of the state-trait anxiety inventory. *Clinical Psychology Review*, 82, 101928. <https://doi.org/10.1016/j.cpr.2020.101928>
- Leong, E. L., Chew, C. C., Ang, J. Y., Lojikip, S. L., Devesahayam, P. R., & Foong, K. W. (2023). The needs and experiences of critically ill patients and family members in intensive care unit of a tertiary hospital in Malaysia: A qualitative study. *BMCH Health Services Research*, 23(1), 627. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09660-9>
- Matchett, D., Haddad, M., & Volland, J. (2018). Building connections with patients and families in the intensive care unit: A Canadian top-performer success story. *Dimensions of Critical Care Nursing*, 37(2), 102-114. <https://doi.org/10.1097/DCC.0000000000000291>
- Medical Records and statistics Section. (2020). *Emergency room patient statistics 2018-2019*. Faculty of Medicine, Chiang Mai University.
- Molter, N. C. (1979). Needs of relatives of critically ill patients: A descriptive study. *Heart & Lung: The Journal of Critical Care*, 8(2), 332-339.
- National Health Security Office. (2014). *Manual for emergency medical services*. National Institute for Emergency Medicine.
- Park, M., Giap, T. T., Lee, M., Jeong, H., Jeong, M., & Go, Y. (2018). Patient-and family-centered care interventions for improving the quality of health care: A review of systematic reviews. *International Journal of Nursing Studies*, 87, 69-83. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2018.07.006>
- Promla, V., & Fufeung, T. (2017). Experience family of being first stroke patient of acute stage. *Journal of Pacific Institute of Management Science*, 4(2), 68-75.
- Redley, B., Phiri, L. M., Heyns, T., Wang, W., & Han, C. Y. (2019). Family needs during critical illness in the emergency department: A retrospective factor analysis of data from three countries. *Journal of Clinical Nursing*, 28(15-16), 2813-2823.
- Rungpiputtanapudol, I., & Pranantitert, T. (2023). Needs of family caregivers of patients during emergency unit visits. *Thai Red Cross Nursing Journal*, 16(3), 34-50.
- Silanoi, L., & Chindaprasert, K. (2019). The use of rating scale in quantitative research on Social Sciences, Humanities, Hotel and Tourism study. *Journal of Management Science, Ubon Ratchathani University*, 8(15), 112-126.
- Tajudin, N. M., Zamzamir, Z., & Othman, R. (2019). A thinking-based learning module for enhancing 21st century skills. *International Journal of Innovative Technology and Exploring Engineering (IJITEE)*, 8(6S4), 397-401.
- Trisyani, Y., Emaliyawati, E., Prawesti, A., Mirwanti, R., & Mediani, H. S. (2023). Emergency nurses' competency in the emergency department context: A qualitative study. *Open Access Emergency Medicine: OAEM*, 15, 165-175. <https://doi.org/10.2147/OAEM.S405923>



Needs and Responses to the Needs of Relatives Among Emergency and Critical Patients
in the Emergency Department, Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital
ความต้องการและการได้รับการตอบสนองความต้องการของญาติผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะ
ฉุกเฉินและวิกฤต ในแผนกฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

- Vaicheeta, S., Kongsuktrakul, C., & Vrolam, V. (1999). Needs and needs' response of critically ill families in ICU of Ramathibodi Hospital. *Ramathibodi Nursing Journal*, 5(3), 186–200.
https://www.rama.mahidol.ac.th/nursing/sites/default/files/public/journal/2542/issue_03/02.pdf
- Wu, H., Ren, D., Zinsmeister, G. R., Zewe, G. E., & Tuite, P. K. (2016). Implementation of a nurse-led family meeting in a neuroscience intensive care unit. *Dimensions of Critical Care Nursing*, 35(5), 268–276. <https://doi.org/10.1097/DCC.0000000000000199>
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). Harper and Row.
- Yildirim, T., & Özlü, Z. K. (2018). Needs of critically ill patients' relatives in emergency departments. *Nursing and Midwifery Studies*, 7(1), 33–38.
- Yoo, H. J., Lim, O. B., & Shim, J. L. (2020). Critical care nurses' communication experiences with patients and families in an intensive care unit: A qualitative study. *PLOS ONE*, 15(7), e0235694. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0235694>