

**EFFECTS OF INFORMATIONAL AND EMOTIONAL SUPPORT
ON THE ANXIETY AND SATISFACTION
OF ACCIDENTAL PATIENTS' RELATIVES
DURING THE WAITING PERIOD
AT THE ACCIDENT AND EMERGENCY DEPARTMENT**

SOMKID PANPRASERT

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR
THE DEGREE OF MASTER OF NURSING SCIENCE
(ADULT NURSING)
FACULTY OF GRADUATE STUDIES
MAHIDOL UNIVERSITY
2004**

**ISBN 974-04-4474-1
COPYRIGHT OF MAHIDOL UNIVERSITY**

ผลของการสนับสนุนด้านข้อมูลและอารมณ์ต่อความวิตกกังวลและความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยอุบัติเหตุ
 ฆะรอผู้ป่วยรับการรักษาที่แผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน

(EFFECTS OF INFORMATIONAL AND EMOTIONAL SUPPORT ON THE
 ANXIETY AND SATISFACTION OF ACCIDENTAL PATIENTS' RELATIVES
 DURING THE WAITING PERIOD AT THE ACCIDENT AND EMERGENCY
 DEPARTMENT)

สมคิด ปานประเสริฐ 4436614 RAAN/M

พย.ม. (การพยาบาลผู้ใหญ่)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ : ทดวาลัย อุ่นประเสริฐพงศ์, พย.ค., พรรณวดี พุทธิวัฒนะ, วท.ค.

บทคัดย่อ

การวิจัยกึ่งทดลองครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของการสนับสนุนด้านข้อมูลและอารมณ์ต่อความวิตกกังวลและความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยอุบัติเหตุฆะรอผู้ป่วยรับการรักษาที่แผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โดยใช้ทฤษฎีความเครียดของลาซารัสและโพล์คแมนเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นญาติของผู้ป่วยอุบัติเหตุฆะรอผู้ป่วยรับการรักษาที่แผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า ระหว่าง เดือนเมษายน ถึง สิงหาคม 2546 จำนวน 60 ราย เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง ตามคุณสมบัติที่กำหนดไว้และสุ่มแบ่งกลุ่มเป็นกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง กลุ่มละ 30 ราย ญาติผู้ป่วยในกลุ่มควบคุมได้รับการพยาบาลตามปกติ ส่วนญาติผู้ป่วยในกลุ่มทดลองได้รับการพยาบาลตามปกติร่วมกับการสนับสนุนด้านข้อมูลและอารมณ์จากผู้วิจัยตามรูปแบบที่สร้างขึ้น เก็บรวบรวมข้อมูลโดยให้ญาติผู้ป่วยตอบแบบวัดความวิตกกังวล (Numeric Scale of Anxiety) และตอบแบบวัดความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อการพยาบาลที่ได้รับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

ผลการศึกษา พบว่า ความวิตกกังวลของญาติผู้ป่วยภายหลังได้รับการพยาบาลทั้งในกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง ต่ำกว่าก่อนได้รับการพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .001 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ยของความต่างของคะแนนความวิตกกังวลก่อนและหลังการทดลองของญาติผู้ป่วยในกลุ่มทดลองแตกต่างจากญาติผู้ป่วยในกลุ่มควบคุมอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการพยาบาลที่ได้รับ พบว่า ญาติผู้ป่วยในกลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการพยาบาลที่ได้รับสูงกว่าญาติผู้ป่วยในกลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ผลการศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการดูแลญาติผู้ป่วยฆะรอผู้ป่วยรับการรักษาที่แผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการพยาบาลที่ญาติผู้ป่วยได้รับและส่งเสริมคุณภาพการบริการในภาพรวมที่ดียิ่งขึ้น

EFFECTS OF INFORMATIONAL AND EMOTIONAL SUPPORT ON THE ANXIETY AND SATISFACTION OF ACCIDENTAL PATIENTS' RELATIVES DURING THE WAITING PERIOD AT THE ACCIDENT AND EMERGENCY DEPARTMENT

SOMKID PANPRASERT 4436614 RAAN/M

M.N.S. (ADULT NURSING)

**THESIS ADVISORS: LADAVAL OUNPRASERTPONG, D.N.S.,
PANWADEE PUTWATANA, D.Sc.**

ABSTRACT

This quasi-experimental research examined the effects of informational and emotional support on the anxiety and satisfaction of relatives of patients who had had an accident, during the waiting period at the accident and emergency department. The conceptual framework was based on the stress, appraisal and coping theory of Lazarus and Folkman. Sixty relatives of the patients involved in accidents, who were waiting for the patients during the emergency treatment period at the accident and emergency department of Somdejphraputthalerdlha Hospital, during the period April-August 2003, were selected by purposive sampling technique. The relatives were randomly divided into control and experimental groups daily, with 30 relatives in each group. The relatives in the control group received routine nursing care provided by the staff nurses, while the relatives in the experimental group received routine nursing care plus nursing intervention according to the informational and emotional support guidelines provided by the researcher. The relatives in both groups were asked to evaluate their anxiety using the Numeric Scale of Anxiety and answer the satisfaction questionnaire. Data were analyzed using the computer package for Windows Program.

The results of this study revealed that the post-test anxiety scores of the relatives in both groups were statistically significantly lower than the pre-test scores (control group $p < .01$; experimental group $p < .001$). The mean of differences in anxiety scores for the pre- and post-test of the relatives between the two groups were not statistically significantly different ($p > .05$). The satisfaction mean score of the relatives in the experimental group was statistically significantly higher than the control group ($p < .001$).

These findings provide information that can be used as a guideline for improving the nursing care of relatives during the waiting period at the accident and emergency department, to promote the satisfaction with nursing care and the quality of healthcare service.

**KEY WORDS: INFORMATIONAL AND EMOTIONAL SUPPORT /
ANXIETY / SATISFACTION / RELATIVE /
ACCIDENT AND EMERGENCY DEPARTMENT**

104 pp. ISBN 974-04-4474-1