

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันองค์การทั่วโลกทั้งภาครัฐราชการ รัฐวิสาหกิจ และเอกชนกำลังเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์การ ซึ่งผลของการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมดังกล่าวทำให้องค์การต่างๆ ต้องพยายามปรับตัวและพัฒนาองค์การอย่างสม่ำเสมอ เพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และเพื่อให้บรรลุการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของคุณภาพสินค้าและบริการที่องค์การได้ตั้งเป้าหมายไว้ซึ่งจะส่งผลกับการอยู่รอด ความก้าวหน้า และการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์การ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงไปสู่องค์การคุณภาพ

คำว่า “คุณภาพ” หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ หรือความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและการให้บริการ ตลอดจนผลงานทั้งหมดขององค์การที่องค์การได้สร้างขึ้น (สุวรรณี แสงมหาชัย, 2539, น.12) ซึ่งผลงานที่มีคุณภาพนั้นไม่ได้เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ แต่เกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคนที่จำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจ ความอดทน ความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน ความขยัน และการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อก่อให้เกิดคุณภาพในทุกขั้นตอนของงานซึ่งการเกิดคุณภาพในทุกขั้นตอนของงานเป็นสิ่งที่องค์การทุกองค์การคาดหวังให้เกิดขึ้นภายในองค์การ ดังนั้นองค์การจึงได้นำหลักการ การบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management, TQM) มาใช้ในองค์การ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้มาซึ่งคุณภาพ และมีการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องในทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงาน โดยอาศัยความร่วมมืออย่างแข็งขันของพนักงานทุกคน ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังที่เพิ่มมากขึ้นของประชาชนหรือลูกค้า (Heinz and Harold, 1994, p.650) ซึ่งหลักการของการบริหารคุณภาพโดยรวมนั้นให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นสิ่งแรก (Tenner and Detoro, 1992, p.1)

การนำการบริหารคุณภาพโดยรวมไปประยุกต์ใช้ในองค์การเริ่มมีแพร่หลายมากขึ้นในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นองค์การ รัฐบาล องค์การเอกชน หรือ รัฐวิสาหกิจ ซึ่งองค์การเหล่านี้ล้วนเน้นและใส่ใจในเรื่องคุณภาพ โดยเฉพาะองค์การที่ให้บริการด้านสาธารณสุขนั้นเรื่องของคุณภาพเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะเป็นงานที่เกี่ยวกับชีวิต ความเจ็บป่วย และความเป็นความ

ตายของคน ไม่ใช่เป็นเรื่องของเครื่องจักร เครื่องยนต์ หรือสิ่งของเครื่องใช้อื่นๆ (สุวรรณณี
 แสงมหาชัย, 2544, น.56) ซึ่งถ้าเกิดการผิดพลาดหรือเกิดการเสียหายแล้วสามารถที่จะนำอะไหล่
 ขึ้นอื่นมาแทนที่ได้ แต่ชีวิตของคนไม่สามารถทำเช่นนั้นได้

นอกจากนั้นนโยบายของรัฐบาลทุกสมัยล้วนให้ความสำคัญแก่งานสาธารณสุขโดยมี
 เป้าหมายสำคัญเพื่อขยายการบริการสาธารณสุขให้ครอบคลุมประชากร ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชน
 ในชาติมีสุขภาพดีถ้วนหน้าซึ่งสุขภาพดีนั้น หมายถึง การที่มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ได้โดยด้วยความ
 ผาสุก ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บทั้งทางกายทางใจ และสภาพการทู่พพลภาพ (ประยงค์ เต็มชวาลา,
 2540, น.29) โดยหน่วยงานภาครัฐบาลที่ให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชน ได้แก่โรงพยาบาลและ
 ศูนย์บริการสาธารณสุข

ความหมายของโรงพยาบาลจากองค์การอนามัยโลก คือ “เป็นองค์การที่ทำงานด้าน
 การแพทย์ทั้งในสถานที่ และในชุมชนมีหน้าที่ให้บริการสาธารณสุขทุกด้านแก่ประชาชน ทั้ง
 ทางด้านการรักษาพยาบาล การป้องกันโรคโรงพยาบาลยังเป็นที่ฝึกอบรมบุคคลากรสาธารณสุข
 และค้นคว้าวิจัยปัญหาสาธารณสุขของชุมชนอีกด้วย” : ซึ่งโดยสรุปโรงพยาบาลมีกิจกรรมที่สำคัญ
 อย่างน้อย 5 ประการ คือ การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การวินิจฉัยโรค การรักษาพยาบาล
 และการปรับฟื้นฟูสภาพในประเทศไทยสามารถแบ่งประเภทโรงพยาบาลตามขนาดเตียง (ภาณีนุช
 ผุสดีโสภณ, 2543, น.33-35) ได้ดังนี้

โรงพยาบาลมหาราชหรือโรงพยาบาลประจำจังหวัดมีขนาด	600-1000เตียงขึ้นไป
โรงพยาบาลศูนย์	500-600 เตียงขึ้นไป
โรงพยาบาลทั่วไป	250-500 และ 150-250 เตียง
โรงพยาบาลชุมชน	120-150, 90-120, 60-90, 30-60 และ 10-30 เตียง

โรงพยาบาลก็เหมือนกับองค์การทั่วไป ที่ย่อมประสบกับปัญหาหรือมีปัญหานั้นแน่นอน
 แล้วแต่ว่าจะเป็นปัญหขนาดเล็หรือปัญหขนาดใหญ และมีจำนวนน้อยหรือมีจำนวนมาก ซึ่ง
 สรุปสภาพปัญหาของโรงพยาบาลโดยทั่วไป ได้แก่ (อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล, 2541, น.58)

1. ความสูญเสียในระบบบริการจากการที่ไม่ได้นำเอาศักยภาพของพนักงานใน
 องค์การมาใช้อย่างเต็มที่ ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานส่วนมากท้อแท้และหาทางออกในการแสดง
 ศักยภาพของตนด้วยวิธีการต่างๆซึ่งมีประโยชน์ต่อองค์การน้อยหรืออาจเป็นปัญหาต่อองค์การ
2. คุณภาพในความคิดของผู้ให้บริการมักจะยึดวิชาชีพ และตนเองเป็นหลักให้
 ความสำคัญต่อความรู้สึก ความคิดเห็น ความต้องการของผู้ป่วยน้อยกว่าที่ควร

3. ผู้ปฏิบัติงานในระบบไม่มีความสุข เพราะระบบงานต่างๆ ซับซ้อน ขาดการประสานงานที่ดี เต็มไปด้วยบรรยากาศของความหวาดกลัว หวาดระแวง การกล่าวโทษ และการกดดันต่อกัน สุดท้ายไม่สามารถหาทางออกที่ดีกว่าได้

4. ระบบต่างๆถูกสร้างขึ้นทีละเล็กทีละน้อยจนยุ่งเหยิง บางครั้งหาเหตุผลที่จะคงระบบดังกล่าวไว้ไม่ได้

จากปัญหาข้างต้นจึงเป็นเหตุผลอีกประการหนึ่งที่ทำให้ไม่มองว่าการจึงต้องใช้การบริหารคุณภาพโดยรวมมาใช้ในองค์กร นอกเหนือจากเหตุผลที่กล่าวไว้ในตอนต้น ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้จะศึกษาเฉพาะ กิจกรรม HPH ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารคุณภาพโดยรวม

การนำหลักการบริหารคุณภาพโดยรวม (กิจกรรม HPH) มาใช้ในองค์กรนั้น มีหลักการสำคัญในการจัดการคุณภาพที่มีผู้กล่าวถึงกันมาก เรียกว่า “หลักการ 14 ข้อของ Deming (Deming's 14 Points)” ซึ่ง 1 ใน 14 ข้อดังกล่าว คือ การยอมรับปรัชญาการบริหารคุณภาพใหม่ๆ (ณัฐรุพันธ์ เขจรันนท์, 2545, น.37) ซึ่งการยอมรับ หมายถึง การตัดสินใจที่จะนำเอานวัตกรรมไปใช้อย่างเต็มที่ เพราะคิดว่า นวัตกรรมนั้นเป็นวิถีทางที่ดีกว่า มีประโยชน์มากกว่าและระยะเวลาตั้งแต่ขั้นความรู้จนถึงขั้นการยืนยันใช้นวัตกรรมนั้นอาจกินเวลาหลายปี (เสถียร เชนประดับ, 2531, น.25) แต่เมื่อใดก็ตามที่องค์กรได้ทำให้พนักงานในองค์กรเกิดการยอมรับในหลักการบริหารคุณภาพโดยรวม (กิจกรรม HPH) แล้วความสำเร็จในการนำการบริหารคุณภาพโดยรวม (กิจกรรม HPH) มาใช้ในองค์กรก็คงเกิดขึ้นได้ไม่ยาก

การนำการบริหารคุณภาพโดยรวม (กิจกรรม HPH) มาใช้แล้วเกิดความสำเร็จ นั้น มีหลายวิธีขึ้นอยู่กับว่าองค์กรจะเลือกวิธีใดมาใช้ และหนึ่งในวิธีเหล่านั้น ได้แก่ การที่องค์กรทราบถึงทัศนคติ ความเชื่อ ความคิดหรือสิ่งที่มีผลอื่นๆเช่น คนที่อยู่รอบข้างและมีความสำคัญกับพนักงาน ก็นับได้ว่าเป็นวิธีหนึ่ง ที่จะทำให้การนำหลักการบริหารคุณภาพโดยรวม (กิจกรรม HPH) มาใช้แล้วประสบความสำเร็จ เพราะว่าองค์กรสามารถที่จะสนับสนุนหรือส่งเสริมให้พนักงานเปลี่ยนแปลงสิ่งเหล่านั้นได้

ดังนั้นในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจว่าบุคลากรในโรงพยาบาล มีทัศนคติ มีความเชื่อ มีการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และมีเจตนาเชิงพฤติกรรมในการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวม (กิจกรรม HPH) อย่างไรและปัจจัยดังกล่าวมีความสัมพันธ์กันมากน้อยเพียงใด โดยในการวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะพฤติกรรมการล้างมือก่อนและหลังทำงาน ซึ่งสาเหตุที่ผู้วิจัยเลือกพฤติกรรมการล้างมือก่อนและทำงาน มาศึกษา เนื่องจาก พฤติกรรมการล้างมือก่อนและหลังทำงานเป็นพฤติกรรมที่มีความสำคัญต่อสุขภาพของบุคลากรและของผู้มาใช้บริการ นั่นคือ ทำให้บุคลากร

และผู้มาใช้บริการได้รับความปลอดภัยในการให้บริการและรับการรักษาพยาบาล รวมทั้งบุคคลภายนอกอื่น ๆ ที่มาติดต่อในโรงพยาบาล นอกจากนี้พฤติกรรมการล้างมือก่อนและหลังทำงานยังจัดเป็นพฤติกรรมที่สำคัญของงานการควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล ซึ่งงานควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาลก็คือ เป้าหมายสำคัญอีกประการหนึ่งของการรักษาพยาบาล ดังนั้นจึงเลือกพฤติกรรมการล้างมือก่อนและหลังทำงาน มาศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ และศึกษาพฤติกรรมดังกล่าว ด้วยทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (A Theory of Reasoned Action) ของฟิชบายน์ และไอเซ็น ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ใช้ในการทำความเข้าใจ อธิบายและทำนายพฤติกรรมที่บุคคลมีแนวโน้มจะคิดไตร่ตรองก่อนการกระทำ (ธีระพร อุวรรณโณ, 2535, น.245) นอกจากนี้ทฤษฎีนี้ยังแสดงให้เห็นได้ว่าการศึกษาพฤติกรรมจำนวนมาก ทำได้โดยใช้โครงสร้างทฤษฎีที่ไม่ซับซ้อน ใช้มนทัศน์จำนวนไม่มาก คือ ใช้ทัศนคติและการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง เพื่อทำนายเจตนาเชิงพฤติกรรมของบุคคล (วรวณี จิระชุตโรจน์, 2527, น.2) ซึ่งทฤษฎีนี้จะเชื่อว่า พฤติกรรมของบุคคล อยู่ภายใต้การควบคุมของเจตนาเชิงพฤติกรรมนั่นเอง และการวิจัยครั้งนี้ยังมีวัตถุประสงค์หลัก ก็คือเพื่อทดสอบทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลโดยใช้พฤติกรรมการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวม (กิจกรรม HPH) เฉพาะพฤติกรรมการล้างมือก่อนและหลังทำงาน เป็นพฤติกรรมจำลอง การทดสอบทฤษฎีดังกล่าว ดังนั้นสมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ จึงตั้งโดยยึดทฤษฎีดังกล่าวเป็นหลัก ในการตั้งสมมติฐาน และผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้จะทำให้ทราบความสัมพันธ์ของตัวแปรดังกล่าวว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่และสัมพันธ์กันในลักษณะใดเป็นไปตาม ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลหรือไม่ และเพื่อองค์การจะได้นำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลและการพัฒนาบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขต่อไปในอนาคต อันอาจนำไปสู่การยกระดับคุณภาพบริการ และการก้าวเข้าสู่การเป็นองค์กรคุณภาพในที่สุด

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวม (กิจกรรม HPH) เฉพาะพฤติกรรมการล้างมือก่อนและหลังทำงานของบุคลากรในองค์กร
2. เพื่อศึกษาการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ในพฤติกรรมการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวม (กิจกรรม HPH) เฉพาะพฤติกรรมการล้างมือก่อนและหลังทำงานของบุคลากรในองค์กร
3. เพื่อศึกษาเจตนาเชิงพฤติกรรมในการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวม (กิจกรรม HPH) เฉพาะพฤติกรรมการล้างมือก่อนและหลังทำงานของบุคลากรในองค์กร

4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเจตนาเชิงพฤติกรรมในการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวม (กิจกรรม HPH) เฉพาะพฤติกรรมการล้างมือก่อนและหลังทำงาน กับพฤติกรรมยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวม (กิจกรรม HPH) เฉพาะพฤติกรรมการล้างมือก่อนและหลังทำงานของบุคลากรในองค์การ

5. เพื่อศึกษาทัศนคติต่อพฤติกรรมยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวม (กิจกรรม HPH) เฉพาะพฤติกรรมการล้างมือก่อนและหลังทำงานของบุคลากรในองค์การ กับการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในพฤติกรรมยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวม (กิจกรรม HPH) เฉพาะพฤติกรรมการล้างมือก่อนและหลังทำงาน ว่ามีอย่างน้อย 1 ตัวแปรในการร่วมกันทำนายเจตนาเชิงพฤติกรรมในการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวม (กิจกรรม HPH) เฉพาะพฤติกรรมการล้างมือก่อนและหลังทำงานของบุคลากรในองค์การ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคลากรของโรงพยาบาลรัฐบาลในจังหวัดกระบี่ ที่ได้นำเอาหลักการบริหารคุณภาพโดยรวม (กิจกรรม HPH) มาปฏิบัติในโรงพยาบาล โดยศึกษาเฉพาะบุคลากรที่ได้เข้าร่วมในกิจกรรม HPH

2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการทดสอบทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลโดยใช้พฤติกรรมยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวม (กิจกรรม HPH) เฉพาะพฤติกรรมการล้างมือก่อนและหลังทำงานเป็นพฤติกรรมจำลองการทดสอบทฤษฎีดังกล่าว ดังนั้นเพื่อให้ง่ายต่อการเข้าใจจึงเขียนสั้นๆ ว่าใช้พฤติกรรมการล้างมือก่อนและหลังทำงานเพื่อทดสอบทฤษฎีดังกล่าว และเพื่อให้เป็นไปตามทฤษฎีดังกล่าวจึงกำหนดพฤติกรรมในการศึกษาครั้งนี้ว่า “พฤติกรรมการล้างมือก่อนและหลังทำงานในช่วงเวลา 2 สัปดาห์ข้างหน้า” และกำหนดเจตนาเชิงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับพฤติกรรมได้ว่า “เจตนาเชิงพฤติกรรมการล้างมือก่อนและหลังทำงาน ในช่วงเวลา 2 สัปดาห์ข้างหน้า” รวมทั้งกำหนดทัศนคติและการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงที่สอดคล้องกับพฤติกรรมได้ว่า “ทัศนคติต่อพฤติกรรมการล้างมือก่อนและหลังทำงาน ในช่วงเวลา 2 สัปดาห์ข้างหน้า” และ “การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในพฤติกรรมการล้างมือก่อนและหลังทำงาน ในช่วงเวลา 2 สัปดาห์ข้างหน้า”

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรต้น ได้แก่

1.1 ทักษะคติต่อพฤติกรรมการล้างมือก่อนและหลังทำงาน ในช่วงเวลา 2 สัปดาห์
ข้างหน้า

1.2 การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในพฤติกรรมการล้างมือก่อนและหลังทำงาน
ในช่วงเวลา 2 สัปดาห์ข้างหน้า

1.3 เจตนาเชิงพฤติกรรมการล้างมือก่อนและหลังทำงาน ในช่วงเวลา 2 สัปดาห์
ข้างหน้า

2. ตัวแปรตาม ได้แก่

พฤติกรรมการล้างมือก่อนและหลังทำงาน ในช่วงเวลา 2 สัปดาห์ข้างหน้า

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบว่า ทักษะคติและกลุ่มอ้างอิง มีอิทธิพลมากน้อยเพียงใดต่อเจตนาเชิง
พฤติกรรมการล้างมือก่อนและหลังทำงาน

2. ทำให้ทราบว่า เจตนาเชิงพฤติกรรมการล้างมือก่อนและหลังทำงาน มีความสัมพันธ์
กับพฤติกรรมการล้างมือก่อนและหลังทำงาน หรือไม่

3. ทำให้ทราบว่า กลุ่มบุคคลใดบ้างที่เป็นกลุ่มอ้างอิงที่สำคัญในการส่งเสริมให้บุคลากร
มีพฤติกรรมการล้างมือก่อนและหลังทำงาน และจะได้นำผลที่ได้ไปประยุกต์ให้เกิดประโยชน์
สำหรับการทำกิจกรรม HPH ต่อไปเพื่อจะได้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขที่เน้นที่
การป้องกันมากกว่าการรักษา

4. เพื่อนำผลจากการวิจัยไปส่งเสริมให้การนำหลักการบริหารคุณภาพโดยรวม
(พฤติกรรมอื่นๆ ของกิจกรรม HPH) มาปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น

5. เพื่อเป็นการขยายความรู้ทางวิชาการ เรื่อง การศึกษาทัศนคติ การคล้อยตามกลุ่ม
อ้างอิงเจตนาเชิงพฤติกรรม และพฤติกรรมในการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวม (กิจกรรม
HPH) ตลอดจนเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในเรื่องดังกล่าวต่อไป

สมมติฐานในการวิจัย

ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ การศึกษาทัศนคติ การคล้อยตามกลุ่ม อารมณ์เจตนาเชิงพฤติกรรม และพฤติกรรมการล้างมือก่อนและหลังทำงาน เพื่อทดสอบทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ทัศนคติต่อพฤติกรรมการล้างมือก่อนและหลังทำงาน ในช่วงเวลา 2 สัปดาห์ข้างหน้ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับเจตนาเชิงพฤติกรรมการล้างมือก่อนและหลังทำงาน ในช่วงเวลา 2 สัปดาห์ข้างหน้า

สมมติฐานที่ 2 การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในพฤติกรรมการล้างมือก่อนและหลังทำงาน ในช่วงเวลา 2 สัปดาห์ข้างหน้ามีความสำคัญทางบวกกับเจตนาเชิงพฤติกรรมการล้างมือก่อนและหลังทำงาน ในช่วงเวลา 2 สัปดาห์ข้างหน้า

สมมติฐานที่ 3 เจตนาเชิงพฤติกรรมการล้างมือก่อนและหลังทำงาน ในช่วงเวลา 2 สัปดาห์ข้างหน้ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการล้างมือก่อนและหลังทำงาน ในช่วงเวลา 2 สัปดาห์ข้างหน้า

สมมติฐานที่ 4 ทัศนคติต่อพฤติกรรมการล้างมือก่อนและหลังทำงาน กับการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในพฤติกรรมการล้างมือก่อนและหลังทำงาน จะมีอย่างน้อย 1 ตัวแปรในการร่วมกันทำนายเจตนาเชิงพฤติกรรมการล้างมือก่อนและหลังทำงาน ในช่วงเวลา 2 สัปดาห์ข้างหน้า

คำนิยามศัพท์ในการวิจัย

1. ทัศนคติ หมายถึง การประเมินในแง่บวกหรือลบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในภาพรวม
2. ทัศนคติต่อพฤติกรรมการล้างมือก่อนและหลังทำงาน ในช่วงเวลา 2 สัปดาห์ข้างหน้า หมายถึง การประเมินในแง่บวกหรือลบต่อพฤติกรรมการล้างมือก่อนและหลังทำงาน ในช่วงเวลา 2 สัปดาห์ข้างหน้า ซึ่งมีวิธีการวัด 2 วิธี คือ

2.1 การวัดทัศนคติต่อพฤติกรรมของบุคคล ด้วยการประเมินความรู้สึกในลักษณะของความชอบ ไม่ชอบ หรือ ดีหรือ เลว จากมาตราจำแนกความหมาย ซึ่งบางครั้งก็เรียกว่า เป็นการวัดทางตรง

2.2 การวัดทัศนคติต่อพฤติกรรมโดยการทำนายจากผลรวมทั้งหมดของผลคูณระหว่างความหนักแน่นของความเชื่อที่เด่นชัดเกี่ยวกับผลกรรม (Behavioral Belief หรือ b) กับการประเมินผลกรรม (Evaluation of consequence หรือ e) ของบุคคล และบางครั้งก็เรียกว่า การวัดทางอ้อม

เขียนแทนด้วยสมการดังนี้

$$A_B = f \left[\sum_{i=1}^n b_i \cdot e_i \right] \quad \text{เมื่อ } n \text{ คือจำนวนความเชื่อเกี่ยวกับผลกรรม}$$

3. การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในพฤติกรรมการล้างมือก่อนและหลังทำงาน ในช่วงเวลา 2 สัปดาห์ข้างหน้า หมายถึง การรับรู้ของบุคคลว่าคนอื่น ๆ ที่มีความสำคัญสำหรับตัวเขา มีความต้องการหรือไม่ต้องการให้เขามีพฤติกรรมการล้างมือก่อนและหลังทำงาน ในช่วงเวลา 2 สัปดาห์ข้างหน้า ซึ่งมีวิธีการวัด 2 วิธี คือ

3.1 การวัดการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงของกลุ่มตัวอย่าง โดยการประเมินความเชื่อของเขาที่มีต่อความคิดเห็นของบุคคลส่วนมากที่มีความสำคัญต่อเขา ซึ่งบางครั้ง เรียกว่าเป็นการวัดทางตรง

3.2 การวัดการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงของกลุ่มตัวอย่าง โดยการทำนายจากผลรวมทั้งหมดของผลคูณระหว่าง ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง (Normative Beliefs หรือ NB) กับแรงจูงใจที่จะคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Motivation to comply หรือ MC) ซึ่ง บางครั้ง เรียกว่า เป็นการวัดทางอ้อม

เขียนแทนด้วยสมการดังนี้

$$SN = f \left[\sum_{i=1}^m NB_i \cdot MC_i \right] \quad \text{เมื่อ } m \text{ คือจำนวนแหล่งอ้างอิง}$$

4. เจตนาเชิงพฤติกรรมการล้างมือก่อนและหลังทำงาน ในช่วงเวลา 2 สัปดาห์ข้างหน้า หมายถึง ความเป็นไปได้ที่บุคคลจะทำพฤติกรรมการล้างมือก่อนและหลังทำงานช่วงเวลา 2 สัปดาห์ข้างหน้า ซึ่งมี การวัด 2 วิธี

4.1 การวัดเจตนาเชิงพฤติกรรม จากการถามให้พนักงานระบุเจตนาเชิงพฤติกรรม ในลักษณะของความน่าจะเป็นตามความคิดของพนักงาน โดยใช้การประมาณค่าจากมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด

4.2 การวัดเจตนาเชิงพฤติกรรม การทำนายจากผลการวัดทัศนคติต่อพฤติกรรม และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในพฤติกรรมการล้างมือก่อนและหลังทำงาน

เขียนแสดงด้วยสมการได้ดังนี้ $B \sim I = f [A_B \cdot \beta_1 + SN \cdot \beta_2]$

เมื่อ β_1 และ β_2 เป็นน้ำหนักที่ได้จากการคำนวณสมการถดถอยพหุคูณ

5. กลุ่มอ้างอิง หมายถึง กลุ่มคนหรือบุคคลที่มีความสำคัญต่อบุคคลผู้นั้น เช่น หัวหน้างาน

6. พฤติกรรมการล้างมือก่อนและหลังทำงาน ในช่วงเวลา 2 สัปดาห์ข้างหน้า หมายถึง การล้างมือในช่วงเช้าทั้งก่อนทำงานและหลังทำงาน กับ การล้างมือในช่วงบ่ายทั้งก่อนทำงานและหลังทำงานในช่วงเวลา 2 สัปดาห์ข้างหน้า

ดังนั้น การวัดพฤติกรรมการล้างมือก่อนและหลังทำงาน ในช่วงเวลา 2 สัปดาห์ข้างหน้า ก็คือการวัดว่าพนักงานได้ล้างมือในช่วงเช้าทั้งก่อนทำงานและหลังทำงานกับล้างมือในช่วงบ่ายทั้งก่อนทำงานและหลังทำงานในช่วงเวลา 2 สัปดาห์ข้างหน้าหรือไม่ (โดยจะวัดเมื่อเวลา ผ่านไป 2 สัปดาห์)