

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สுகุณธบำบัด (Aromatherapy) เป็นแพทย์ทางเลือกที่อาศัยการใช้กลิ่นหอมจากธรรมชาติ โดยส่วนใหญ่จะเลือกกลิ่นหอมอันเป็นที่พึงพอใจของมนุษย์ ซึ่งช่วยบำบัดอาการต่าง ๆ มีฤทธิ์ต่อทางด้านร่างกายและจิตใจ โดยมีฤทธิ์ทางด้านสรีรวิทยา เช่น เมื่อรับประทาน Peppermint Oil สามารถช่วยบรรเทาอาการทางเดินหายใจ ซึ่งออกฤทธิ์ทางเภสัชวิทยาทางระบบอาหารเป็นยาขับลม ในขณะที่ถ้าสูดดมจะออกฤทธิ์ทางระบบทางเดินหายใจ ทำให้ตื่นตัว กระปรี้กระเปร่า มีสมาธิ นอกจากนี้สுகุณธบำบัด (Aromatherapy) ที่ใช้กลิ่นหอมจากธรรมชาตินี้ยังมีผลต่อจิตใจ โดยจะทำให้สมองปลดปล่อย Neurochemical บางชนิดออกมา ซึ่งสามารถทำให้ลดอาการเจ็บปวดและทำให้รู้สึกสดชื่นขึ้นได้ (กฤษณา ภูตคาม, 2554) จะเห็นได้ว่าสுகุณธบำบัด (Aromatherapy) นั้นเป็นทางเลือกที่ช่วยให้ผู้ป่วยสามารถลดการใช้ยาได้โดยไม่จำเป็น แต่สามารถบำบัดรักษาอาการได้เช่นกัน

ศูนย์สุขภาพชุมชนคลองเตยได้ดำเนินงานให้มีการจัดบริการสுகุณธบำบัด (Aromatherapy) ซึ่งถือเป็นแพทย์ทางเลือกอีกหนึ่งช่องทางสำหรับใช้บำบัดอาการปวดเมื่อยและรักษาอาการนอนไม่หลับ ซึ่งได้ดำเนินงานเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 4 ตุลาคม พ.ศ. 2554 โดยมีการให้บริการสுகุณธบำบัด (Aromatherapy) ควบคู่ไปกับการควบคุมสภาพแวดล้อม ได้แก่ การควบคุมอุณหภูมิห้องให้เหมาะสม การควบคุมแสงสว่างให้ไม่มากหรือน้อยจนเกินไป การเปิดเพลงบรรเลงหรือเสียงเลียนแบบธรรมชาติ เพื่อกระตุ้นให้ผู้รับบริการรู้สึกผ่อนคลาย นอกจากนี้ผู้รับบริการสามารถเลือกใช้กลิ่นของน้ำมันหอมระเหยได้ตามที่ต้องการโดยผ่านคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ ได้แก่ กลิ่นมะลิ กลิ่นสาร์เสนห์ กลิ่นส้ม และกลิ่นโรเมนติก โดยก่อนเข้ารับบริการผู้รับบริการต้องได้รับการตรวจสุขภาพเบื้องต้นและได้รับการตรวจวินิจฉัยเบื้องต้นจากแพทย์เสมอ

นอกจากนี้การให้บริการสுகุณธบำบัด (Aromatherapy) ของศูนย์สุขภาพชุมชนคลองเตยยังได้มีการผสมผสานการนวดแผนไทยให้ควบคู่ไปกับการบริการสுகุณธบำบัด (Aromatherapy) กล่าวคือมีการนวดผ่อนคลายกล้ามเนื้อและโครงร่างต่าง ๆ ของร่างกาย เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกผ่อนคลาย ทั้งนี้ การนวดแผนไทยเป็นศาสตร์ที่มีมาช้านานและถือเป็นภูมิปัญญาที่ตกทอดมาจากรุ่นสู่รุ่นจนถึงปัจจุบัน โดยมีจุดเริ่มต้นภายในครอบครัวจากการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เช่น ภรรยาช่วยนวดให้สามี ลูกหลานนวดให้พ่อแม่ หรือปู่ย่าตายาย รวมถึงญาติ ๆ จนแพร่ขยายออกสู่ชุมชนโดยการนวด

ให้เพื่อนบ้าน จนกลายเป็นการนวดแผนไทยขึ้นมา (อัจฉริยา อยู่ประเสริฐ, 2552) การนวดแผนไทย จึงได้รับการยอมรับในประเทศไทย ในการรักษาบำบัดอาการปวดเมื่อยต่าง ๆ ช่วยทำให้เกิดการ ผ่อนคลายกล้ามเนื้อต่าง ๆ ภายในร่างกาย โดยลดการใช้ยาแผนปัจจุบันได้ การบริการสวดมนต์บำบัด (Aromatherapy) ศูนย์สุขภาพชุมชนขลุงมีการผสมผสานการนวดกดจุดซึ่งถือเป็นศาสตร์ของแพทย์แผนไทย ซึ่งมีการรายงานว่าการนวดกดจุดแบบเดิมของไทยสามารถลดอาการปวดหลังระดับ บั้นเอวลงได้ (สุดสงวน คำคุณ, 2542)

ความพึงพอใจนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งต่องานบริการ กล่าวคือความพึงพอใจอาจเป็น ตัวชี้วัดในด้านคุณภาพของงานบริการนั้น ๆ โดยความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ (จิตตินันท์ เฉชะคุปต์, 2538) โดยทำให้ผู้รับบริการสามารถกำหนด คุณลักษณะหรือรูปแบบของงานบริการ รวมทั้งประเมินผลของการบริการ และบ่งชี้ความสำเร็จของ บริการและสามารถนำความพึงพอใจไปใช้ในการพัฒนากระบวนการให้บริการของหน่วยงานได้ ความพึงพอใจยังถือเป็นปัจจัยที่สำคัญในการกลับมาใช้บริการของผู้รับบริการ กล่าวคือหาก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการจะมีโอกาสในการกลับมาใช้บริการ ณ สถานบริการนั้น ๆ อีกครั้ง

ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นจากความรู้สึกหลังการขาย (Post Purchase Feeling) และใช้ ผลัดกันหรือบริการไปแล้ว ความพึงพอใจของลูกค้าจะขึ้นอยู่กับความรู้สึกต่อการปฏิบัติงานของ การทำงานหรือประสิทธิภาพสินค้า (Product's Perceived Performance) ถ้าการรับรู้ต่อการ ปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์หรือบริการเป็นไปตามที่ลูกค้าคาดหวัง (Expectation) ก็แสดงว่ามี ความพึงพอใจ แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังของลูกค้าก็แสดงว่าไม่พึงพอใจ ความหวังของลูกค้า เป็นสิ่งที่ผู้บริโภคต้องการหรือคาดหวังจะได้รับจากผลิตภัณฑ์หรือบริการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541)

การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation: HA) มีการประเมินความ พึงพอใจในคุณภาพบริการโรงพยาบาลทั้งหมด 9 ด้าน (สงบ ปันทวงศ์, 2549) ดังนี้

1. ด้านอาคารสถานที่ในการมารับบริการ
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการสวดมนต์บำบัด
3. ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการมารับบริการ
4. ด้านขั้นตอนการให้บริการสวดมนต์บำบัด
5. ด้านระยะเวลาที่ใช้มีความเหมาะสมในการมารับบริการ
6. ด้านการตอบสนองในการให้บริการสวดมนต์บำบัด
7. ด้านความเชื่อมั่นของผู้มารับบริการต่อการบริการสวดมนต์บำบัด

8. ด้านความปลอดภัยในบริการสุคนธบำบัด

9. ด้านการให้ข้อมูลด้านสุขภาพของผู้มารับบริการ

ซึ่งการประเมินทั้ง 9 ด้านจะครอบคลุมการประเมินความพึงพอใจในส่วนต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม จากความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการรับบริการนั้นมีส่วนสำคัญเป็นอย่างยิ่งในธุรกิจการบริการ ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญลำดับต้นของการกลับมาใช้บริการซ้ำ ซึ่งหากเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ จะมีส่วนทำให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการสุคนธบำบัด (Aromatherapy) กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน โรงพยาบาลขลุง อำเภอลอง จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการสุคนธบำบัด (Aromatherapy) กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชนจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้รับบริการที่มีประเภทของผู้เข้ารับบริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการสุคนธบำบัด (Aromatherapy) กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน โรงพยาบาลขลุงแตกต่างกัน
2. ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการสุคนธบำบัด (Aromatherapy) กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน โรงพยาบาลขลุงแตกต่างกัน
3. ผู้รับบริการที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการสุคนธบำบัด (Aromatherapy) กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน โรงพยาบาลขลุงแตกต่างกัน
4. ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการสุคนธบำบัด (Aromatherapy) กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน โรงพยาบาลขลุงแตกต่างกัน
5. ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการสุคนธบำบัด (Aromatherapy) กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน โรงพยาบาลขลุงแตกต่างกัน
6. ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการสุคนธบำบัด (Aromatherapy) กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน โรงพยาบาลขลุงแตกต่างกัน
7. ผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการสุคนธบำบัด (Aromatherapy) กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน โรงพยาบาลขลุงแตกต่างกัน

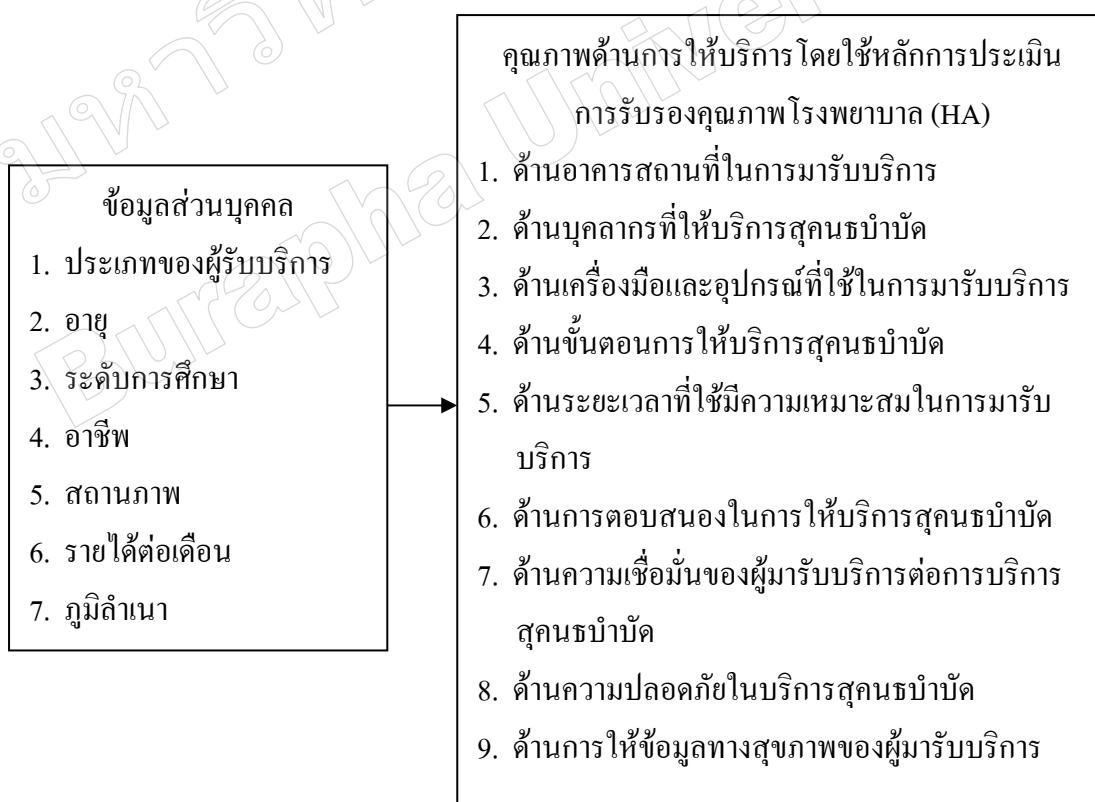
กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้กรอบมาตรฐานความพึงพอใจของการประเมินการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (HA) ใน 9 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ในการมารับบริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการสุคนธ์บำบัด ด้านเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการมารับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการสุคนธ์บำบัด ด้านระยะเวลาที่ใช้มีความเหมาะสมในการมารับบริการ ด้านการตอบสนองในการให้บริการสุคนธ์บำบัด ด้านความเชื่อมั่นของผู้มารับบริการต่อการบริการสุคนธ์บำบัด ด้านความปลอดภัยในการบริการสุคนธ์บำบัด และด้านการให้ข้อมูลทางสุขภาพของผู้มารับบริการ

โดยศึกษาเปรียบเทียบจำแนกตามประเภทของผู้รับบริการ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และภูมิลำเนา มาปรับเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ ดังนี้

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการสุคนธบำบัด (Aromatherapy) กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน โรงพยาบาลขลุง อำเภอลอง จังหวัดจันทบุรี
2. ทราบถึงความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการสุคนธบำบัด (Aromatherapy) กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล
3. เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปปรับปรุงพัฒนาระบบบริการสุคนธบำบัด (Aromatherapy) กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน โรงพยาบาลขลุง อำเภอลอง จังหวัดจันทบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการสุคนธบำบัด (Aromatherapy) กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน โรงพยาบาลขลุง โดยมีตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้
 - 1.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ประเภทของผู้รับบริการ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และภูมิลำเนา
 - 1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการสุคนธบำบัด (Aromatherapy) กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน โรงพยาบาลขลุง ประกอบด้วย 9 ด้าน คือ
 - 1.2.1 ด้านอาคารสถานที่ในการมารับบริการ
 - 1.2.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการสุคนธบำบัด
 - 1.2.3 ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการมารับบริการ
 - 1.2.4 ด้านขั้นตอนการให้บริการสุคนธบำบัด
 - 1.2.5 ด้านระยะเวลาที่ใช้มีความเหมาะสมในการมารับบริการ
 - 1.2.6 ด้านการตอบสนองในการให้บริการสุคนธบำบัด
 - 1.2.7 ด้านความเชื่อมั่นของผู้มารับบริการต่อการบริการสุคนธบำบัด
 - 1.2.8 ด้านความปลอดภัยในการบริการสุคนธบำบัด
 - 1.2.9 ด้านการให้ข้อมูลทางสุขภาพของผู้มารับบริการ
2. ขอบเขตด้านพื้นที่ มีดังนี้ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้รับบริการที่มาใช้บริการของสุคนธบำบัด (Aromatherapy) กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน โรงพยาบาลขลุง ในเวลาราชการ 08.00-16.00 น. และนอกเวลาราชการ 16.00-17.00 น. และวันหยุด (วันเสาร์) เวลา 08.00-16.00 จำนวน 277 คน

3. ขอบเขตด้านเวลา เริ่มดำเนินการศึกษาดังแต่วันที่ 1 เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2556 ถึงวันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2556

นิยามศัพท์เฉพาะ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

การบริการ หมายถึง การปฏิบัติที่ผู้รับบริการได้รับขณะที่มาใช้บริการที่กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน โรงพยาบาลชุม อำเภอชุม จังหวัดจันทบุรี ตั้งแต่วันที่ 1 เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2556 ถึงวันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2556

คนบำบัด (Aromatherapy) หมายถึง การใช้กลิ่นหอมของน้ำมันหอมระเหย ผ่านการสูดดมและการซึมผ่านผิวหนัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อบรรเทาอาการเจ็บป่วยของร่างกาย

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มารับบริการสุคนธบำบัด (Aromatherapy) ที่กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน โรงพยาบาลชุม อำเภอชุม จังหวัดจันทบุรี ตั้งแต่วันที่ 1 เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2556 ถึงวันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2556

กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน หมายถึง ศูนย์สุขภาพชุมชนที่ให้บริการสุขภาพองค์รวมผสมผสานแบบบูรณาการตามมาตรฐานที่ครอบคลุม ถูกต้อง ปลอดภัยและตอบสนองปัญหาสาธารณสุขอย่างต่อเนื่อง

โรงพยาบาลชุมเป็นโรงพยาบาลชุมชน (Community Hospital) ตั้งอยู่ที่อำเภอชุม จังหวัดจันทบุรี หมายถึง หน่วยบริการสุขภาพที่ให้บริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขระดับอำเภอหรือกิ่งอำเภอ มีเตียงสำหรับผู้ป่วยตั้งแต่ 10 เตียงขึ้นไปจนถึง 150 เตียง ครอบคลุมประชากรตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป มีแพทย์และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขอื่น ๆ ปฏิบัติงานประจำและเป็นสถานบริการที่เป็นจุดทำสัญญา เพื่อการจัดบริการระดับปฐมภูมิ (Primary Care) หรือเรียกว่า Contracting Unit of Primary Care (CUP)

การประเมินการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation: HA) คือการรับรองว่าโรงพยาบาลมีการจัดระบบงานที่ดี เอื้อต่อการให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ และปลอดภัย มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้มีคุณภาพและพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องและมีการตรวจสอบตนเองอย่างสม่ำเสมอ

การประเมินการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (สงบ ปันทวงศ์, 2549) ซึ่งแบ่งออกเป็น 9 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ในการมารับบริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการสุคนธบำบัด ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการมารับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการสุคนธบำบัด

ด้านระยะเวลาที่ใช้มีความเหมาะสมในการมารับบริการ ด้านการตอบสนองในการให้บริการสุขคนธบำบัด ด้านความเชื่อมั่นของผู้มารับบริการต่อการบริการสุขคนธบำบัด ด้านความปลอดภัยในบริการสุขคนธบำบัดและด้านการให้ข้อมูลทางสุขภาพของผู้มารับบริการ ดังนี้

ด้านอาคารสถานที่ในการมารับบริการ หมายถึง สิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ เช่น มีความเป็นระเบียบ สวยงาม และปลอดภัย มีที่นั่งรอตรวจเพียงพอ มีน้ำดื่มให้บริการ มีห้องน้ำสะอาดเพียงพอ กับจำนวนผู้รับบริการ มีป้ายบอก อ่านง่าย ชัดเจน

ด้านบุคลากรที่ให้บริการสุขคนธบำบัด หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เช่น มีบุคลิกภาพดี แต่งตัวสะอาด เรียบร้อย กิริยาจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ความเป็นกันเองแก่ผู้รับบริการ

ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการมารับบริการ หมายถึง เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ เช่น ปรอทวดไข เครื่องวัดความดันโลหิต อุปกรณ์ตรวจพิเศษอื่น ๆ มีความสะอาดได้มาตรฐาน พร้อมใช้เพียงพอ และปลอดภัยในการใช้กับผู้รับบริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการสุขคนธบำบัด หมายถึง การที่ผู้ป่วยสามารถเข้าถึงบริการที่จำเป็นได้ตามข้อบ่งชี้และในเวลาที่เหมาะสม มีขั้นตอนการรับบริการที่ง่าย สะดวกรวดเร็ว ไม่ซับซ้อน

ด้านระยะเวลาที่ใช้มีความเหมาะสมในการมารับบริการ หมายถึง ระยะเวลาที่ใช้ในขั้นตอนต่าง ๆ ของการมารับบริการในการตรวจรักษา

ด้านการตอบสนองในการให้บริการสุขคนธบำบัด หมายถึง ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะสนองต่อปัญหาของผู้รับบริการ เช่น การให้บริการที่รวดเร็ว การที่ผู้ป่วยได้รับการอย่างต่อเนื่อง ใส่ใจในปัญหาและมีการประสานงานที่ดี

ด้านความเชื่อมั่นของผู้มารับบริการต่อการบริการสุขคนธบำบัด หมายถึง ผู้รับบริการมีความมั่นใจในบริการที่ได้รับ ทั้งจากการที่เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ และชำนาญงาน เช่น การมีแพทย์เฉพาะทาง การมีแพทย์แผนไทย เป็นต้น

ด้านความปลอดภัยในบริการสุขคนธบำบัด หมายถึง ความปลอดภัยของการให้บริการทั้งขั้นตอนที่ได้รับบริการ ความปลอดภัยของอาคารสถานที่และการให้บริการจากการตรวจรักษาของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

ด้านการให้ข้อมูลทางสุขภาพของผู้มารับบริการ หมายถึง การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการมาตรวจรักษารวมทั้งการรักษาความลับและพิทักษ์สิทธิของผู้ใช้บริการด้วย เช่น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเจ็บป่วย การปฏิบัติตัวที่ถูกต้อง หรืออาการที่ต้องเฝ้าระวังหากพบอาการดังกล่าวต้องรีบมาพบแพทย์ทันที

อาชีพหลัก หมายถึง อาชีพที่ถูกค้าปฏิบัติในปัจจุบันที่ก่อให้เกิดรายได้แก่ลูกค้า เช่น เกษตรกร กลุ่มแม่บ้าน ค้าขาย และอาชีพอื่น ๆ

รายได้ต่อเดือน หมายถึง จำนวนรายได้ทั้งหมดที่ได้จากการทำงานต่อเดือน
 ภูมิลำเนา หมายถึง สถานที่ที่ให้กำเนิดและถิ่นที่อยู่อาศัยเดิม
 อายุของลูกค้า หมายถึง เวลานั้นตั้งแต่ปีเกิดจนถึงปัจจุบันที่มีชีวิตอยู่ของลูกค้า
 ระดับการศึกษา หมายถึง การศึกษาขั้นสูงสุดของลูกค้า จำแนกเป็น ต่ำกว่ามัธยม 6/ ปวช.
 ปวส./ อนุปริญญา ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี และอื่น ๆ

สถานภาพสมรส หมายถึง หมายถึง ความผูกพันระหว่างชายกับหญิงในการเป็นสามี
 ภรรยา แบ่งได้ดังนี้

โสด ได้แก่ ผู้ที่ยังไม่เคยสมรส

สมรสหรือคู่ ได้แก่ ผู้ที่อยู่ร่วมกันฉันท์สามีภรรยา ไม่ว่าจะได้ทำการสมรสกันถูกต้อง
 ตามกฎหมายหรือไม่ก็ตาม

หม้าย ได้แก่ ผู้ที่คู่สมรสได้ตายไปแล้ว และขณะนี้ยังไม่ได้สมรสใหม่

หย่า ได้แก่ สามีภรรยาที่หย่ากัน โดยถูกต้องตามกฎหมายแล้ว

แยกกันอยู่ ได้แก่ ผู้ที่มีได้อยู่ร่วมกันฉันท์สามีภรรยาแล้ว แต่ยังไม่ได้หย่ากันตาม
 กฎหมาย รวมทั้งผู้ที่ไม่ได้สมรสอย่างถูกต้องตามกฎหมาย แต่ไม่ได้อยู่ร่วมกันฉันท์สามีภรรยาแล้ว