

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการในด้าน คุณภาพการให้บริการ การจัดการโครงการบริหาร จัดการหน่วยกู้ชีพกู้ภัยเทศบาลตำบลหอคำ ประจำปี 2562 คณะทำงานได้ศึกษาเอกสารจากแนวคิดและ ทฤษฎีเกี่ยวกับความ พึงพอใจ การให้บริการสาธารณะและข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน ดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่ เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึง เป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคล เหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้น ได้ พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2530 กล่าวไว้ว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่นหมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ถูก ชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จึงหมายถึง ชอบใจ ถูกใจ ตามที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ Wolman (1973 อ้างใน ภนิตา ชัยปัญญา 2541 , 11) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตาม มุ่งหวังและความต้องการ มีผู้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมาก และได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจ เป็นอย่างยิ่ง เมื่อ ไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

กาญจนา อรุณสอนศรี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทาง พฤติกรรม ที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจ หรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการ ของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิด ความพึงพอใจในงานนั้น

สมพงษ์ เกษมสิน (2526) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจของ Maslow ว่า A.H. Maslow ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันแพร่หลาย และได้ตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอและไม่มีสิ้นสุด ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ ขบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุดตั้งแต่เกิดจนตาย
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของมนุษย์มีลำดับชั้น ตามความสำคัญ (a hierarchy of needs) กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการ ตอบสนอง

การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจนั้น บุญเรียง ขจรศิลป์ (2529) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่าทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกก่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่ว ๆ ไป

ภณิดา ชัยปัญญา (2541) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะ กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่แท้จริง
3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบ แบบแผน

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นการแสดงความรู้สึกดีใจยินดี ของเฉพาะบุคคลในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้นสามารถสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจได้เหมาะสม และเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ผู้บริโภคจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไร ขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่าได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงไร หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปาก แต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบ

พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับ (drive) เป็นความต้องการที่ กัดคันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหาย หรือความลำบาก บางอย่างเป็นความต้องการทาง จิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือ การเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจจะไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำ ในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดเป็นความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับคามนิยมมากที่สุด 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของ ซิกมันด์ ฟรอยด์ และทฤษฎีของ อับราฮัม มาสโลว์ (Kotler and Armstrong, 2002 : 49)

ทฤษฎีการจูงใจของฟรอยด์

ฟรอยด์ (Freud) ตั้งสมมติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์ พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการ ควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผล และมีพฤติกรรม หลอกลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์

อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) ค้นหาวีธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการ บางอย่าง ณ เวลานั้น ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความ ปลอดภัยของตนเอง แต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น ค าดอบของ มาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุด ไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎี ของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

1. ความต้องการทางกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่ พัก อาบ อาส ยารักษาโรค

2. ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการ เพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย
3. ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน
4. ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือ และสถานะทางสังคม
5. ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self-actualization needs) เป็นความต้องการ สูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการที่ทุกอย่างได้สำเร็จ บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อน เมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่างเช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต้องงานศิลปะชิ้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการ ยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์(ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

บรรจง กาญจนคุณ (อ้างถึงใน กฤษฎ์ศุภนราพรรัตน์ 2548, หน้า 25) ให้ความหมายว่า บริการประชาชน (Public service) คล้ายกับสินค้าสาธารณะว่า หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งอาจแบ่งได้ 2 ประเภท คือกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกในการดำเนินชีวิต

ถาวร โปธิสมบัติ(อ้างถึงใน กฤษฎ์ศุภนราพรรัตน์ 2548, หน้า 26) ได้ให้ความหมายของการ บริการประชาชน หมายถึง การที่องค์การของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนใน สังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุด โดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ และยังคงทำการศึกษาหลักการให้บริการประชาชนของรัฐต้องคำนึงถึงหลัก 3 ประการ คือ

1. เพื่อประโยชน์สาธารณะ การบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของ องค์การของรัฐกับประชาชน โดยมีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์แก่ประชาชน ปฏิสัมพันธ์ระหว่าง เจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนซึ่งองค์การของรัฐมีบทบาท หน้าที่สำคัญ 2 ประการ ดังนี้
 - 1.1 เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย
 - 1.2 เป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม การให้บริการของ องค์การของรัฐ จึงประกอบด้วยองค์การ 2 ประเภท คือองค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และ องค์การที่ให้บริการ

เพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล โดยหลักการบริการประชาชนเป็นหน้าที่ของรัฐจะต้อง บริการประโยชน์สาธารณะ รัฐจะต้องทำหน้าที่ให้บริการต่างๆ ให้แก่ประชาชน เช่น การรักษาความสงบ เรียบร้อยและการแก้ไขปัญห ความขัดแย้งในสังคม การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การรักษา สิทธิมนุษยชน โดยกฎหมายการ ป้องกันประเทศ การให้สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกในสังคม ผู้ทำคุณประโยชน์ ต่อชาติบ้านเมือง การออก กฎหมาย สวัสดิการแก่ผู้ใช้แรงงาน การระดมทรัพยากร ได้แก่ เงินภาษีอากร จากสังคม การสาธารณสุข การ บริการผู้ยากจนให้เปล่าโดยบัตรสุขภาพ การให้การศึกษาก่อนวัยเรียนแบบ ให้เปล่า การวางแผนใช้พลังงาน และสิ่งแวดล้อม การพัฒนาและวางแผนชุมชนเมือง การจัดทำบริการ สาธารณะ

3. หลักการบริหารในด้านการบริการประชาชน รัฐมีเป้าหมายการบริการเพื่อความพึงพอใจ ของ ประชาชน รัฐมีหน้าที่เป็นองค์การของรัฐ ถ้าเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐบริการประชาชนดีแล้ว ประชาชน ที่ได้รับบริการจากองค์การของรัฐควรมีความสบายใจ ซึ่งผลที่ได้จากการบริการของรัฐดังกล่าว ประชาชน จะพอใจและให้ความร่วมมือกับรัฐ การบริการประชาชนเป็นการบริหารงานอย่างเป็นระบบ เมื่อประชาชน ติดต่อมาขอรับบริการขององค์การของรัฐ ถ้ามีการจัดระบบการบริหารงานที่ดีเช่น การจัดองค์การ การ วางแผนการประสานงานกันเป็นอย่างดีผลที่ได้คือ การท างานที่เกิดประสิทธิภาพ ประชาชน ที่มาติดต่องาน ก็จะได้รับความสะดวกในการที่มาใช้บริการ ในทางตรงกันข้ามหากการจัดระบบการ บริหารงานหย่อน สมรรถภาพ ผลที่จะเกิดขึ้นกับประชาชนที่จะต้องเสียเวลา เสียงบประมาณ และ ประชาชนก็จะเกิดความเบื่อ หน่ายต่อองค์การของรัฐ ซึ่งนำความเสียหายมาสู่การบริหารองค์การของรัฐ โดยส่วนรวมทั้งระบบ

ปรัชญา เวสารัชช (2526, หน้า 55) กล่าวว่า แคทซ์และแดเน็ท ได้เสนอแนวทางการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่องค์การว่ามีลักษณะ 3 ประการ ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่องค์การว่ามีลักษณะ 3 ประการ ดังนี้

1. ลักษณะของการเผชิญหน้า คือ ขณะที่ประชาชนพบเจ้าหน้าที่ที่มีการทักทาย หรือไม่พูด กันนาน พุดเป็นกันเองหรือไม่ พุดแบบสุภาพหรือเคร่งเครียด

2. ขั้นตอนหรือกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ ประชาชนที่รับบริการต้องผ่าน ขั้นตอน ะไรบ้าง กรอกแบบฟอร์มมากน้อยแค่ไหน ต้องผ่านเจ้าหน้าที่กี่คน

3. ทรัพยากรผ่านมือ เช่น ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่ตนประสงค์หรือไม่ได้รับบริการ ตามตั้งใจไว้ หรือไม่ ประชาชนต้องเสียค่าบริการมากน้อยเพียงใด

จากความหมายของการบริการ สรุปได้ว่า การบริการเป็นการอำนวยความสะดวก และ ประสานสัมพันธ์โดยยึดหลักความเสมอภาค มีความยุติธรรม และรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการ ของ ผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจนั่นเอง

จอห์น ดี มิลเล็ด (1954, หน้า 397-400) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจ หรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความ ยุติธรรม
2. เสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
3. การให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตาม ลักษณะ ความจำเป็น รีบด่วน
4. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้าน สถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล

6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Possessive Service) คือ การพัฒนางานบริการ ทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

Michael R. Fitzgerald & Robert F. Durant (อ้างถึงใน กฤษฎ์ศุภนราพรณ์ 2548, หน้า 30) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบการบริการแท้จริง และการ ประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ P.Nelson Reid & James H Gundlach (อ้างถึงใน กฤษฎ์ศุภนราพรณ์ 2548, หน้า 31) มีความเห็นว่าความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการพบปะกับพฤติกรรมการให้บริการ เป็นระดับความ พึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ที่ สามารถตอบสนองความต้องการ หรือ แก้ไขปัญหา รวมทั้งลดปัญหาและทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (อ้างถึงใน กฤษฎณ์ศุภนราพรรค์ 2548, หน้า 36) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจหลังการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ หมายถึง ระดับผลที่ได้จากการพบปะ สอดคล้อง กับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ส่งผลที่ดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด

มณีวรรณ ตันไทย (อ้างถึงใน กฤษฎณ์ศุภนราพรรค์ 2548, หน้า 38) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ดังนี้คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

วัลภา ชายหาด (อ้างถึงใน กฤษฎณ์ศุภนราพรรค์ 2548, หน้า 39) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะของ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ปรัชญา เวสารัชช์ (2526, หน้า 8) กล่าวว่า แคช (Catch) และแดเน็ต (Danet) ได้ให้ ข้อเสนอแนะว่า มีองค์ประกอบ 3 ประเภทที่พืงนำมาพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับองค์การ ดังนี้

1. องค์ประกอบของสภาพแวดล้อม คือ ลักษณะทางวัฒนธรรมหรือธรรมเนียม ปฏิบัติทั่วไป ในสังคม เช่น ค่านิยม มรรยาททางสังคม แบบแผนพฤติกรรมในประชาคม องค์ประกอบนี้มีอิทธิพลต่อองค์การและความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับองค์การเป็นอย่างมาก เพราะองค์การรูปนัยถึงแม้จะมีโครงสร้างและบทบาทเหมือนกันก็ตาม แต่หากอยู่ในสภาวะแวดล้อมแตกต่างกันไปด้วย

2. องค์ประกอบภายในองค์การ เป็นลักษณะที่เกิดขึ้นภายในองค์การเอง ซึ่งจะพิจารณาถึง
 - 2.1 เป้าหมายขององค์การว่าให้บริการประชาชนเฉพาะตัวหรือบริการสังคมส่วนรวม
 - 2.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับการฝึกฝนอบรมอย่างไร

2.3 การควบคุมบังคับบัญชาควรมีการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่องค์กร โกลัซิดแคไชน
 2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในองค์กรเอง มีพฤติกรรมการทำงานที่เป็น อิสระ หรือจับ
 กลุ่มมีพฤติกรรมแบบเดียวกัน

2.5 ขนาดองค์กรและลำดับชั้นการบังคับบัญชา คว่าองค์กรมีขนาดใหญ่ หรือเป็น องค์กรขนาดเล็ก

3. องค์ประกอบของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการติดต่อ ตัวแปรที่นำมาพิจารณาดังนี้

3.1 สภาพทางสังคมที่แตกต่างหรือคล้ายกันระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่

3.2 ความสนิทสนมใกล้ชิดเป็นส่วนตัวระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชน

3.3 สภาพสถานที่ เหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ขณะเจ้าหน้าที่พบประชาชน

3.4 ช่วงเวลาที่พบปะนานเพียงใด

ปรัชญา เวสารัชช (2526, หน้า 8) ได้นำแนวคิดของแกทซ์และแดเนียล มาดัดแปลงเป็นกรอบ
 ความคิดอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรที่มีผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่ขององค์กรผู้รับบริการและ
 สภาพการพบปะระหว่างคนสองกลุ่ม โดยที่ตัวเจ้าหน้าที่จะได้รับอิทธิพลจากตัวองค์กรเอง และสภาพ การ
 พบปะที่ออกมา ย่อมมีผลสะท้อนออกมาในรูปทัศนคติหรือการกระทำที่ส่งผลย้อนไปหาเจ้าหน้าที่ องค์กร
 ผู้รับบริการและองค์กรเอง ซึ่งเขาเห็นว่าองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างการพบปะ ของทั้งสอง
 ฝ่ายอาจแยกได้สามประเภท คือ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่ องค์ประกอบที่เกิดจาก ตัวผู้บริหาร และ
 องค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการพบปะ โดยรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบสามารถ พิจารณาได้ดังนี้

1. องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่ การที่เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมบางอย่างในการปฏิบัติ ต่อ
 ประชาชนขึ้นอยู่กับองค์ประกอบดังนี้

1.1 ลักษณะทางจิตวิทยา อารมณ์บุคลิกภาพ สภาพจิตใจของเจ้าหน้าที่เป็นเกณฑ์คนที่กำลังอารมณ์
 เสียหรือเป็นคนอ่อนไหวง่าย ย่อมมีแนวโน้มปฏิบัติกับประชาชน อย่างไม่เป็นที่น่าพอใจ ซึ่ง ตรงข้ามกับผู้
 มีนิสัยร่าเริงมักทำให้ประชาชนพอใจ

1.2 บทบาทที่เกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่ พิจารณาเจ้าหน้าที่โดยอาศัยบทบาทเข้ามาช่วย ซึ่งสรุปได้ว่า
 พฤติกรรมของบุคคลจะมีลักษณะอย่างไร ขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นสวมบทบาทอยู่ในตำแหน่งอะไร

1.3 ทัศนคติต่อประชาชนและการพบปะกับประชาชน เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติอย่างไร ย่อมขึ้นอยู่กับ
 ทัศนคติต่อประชาชน ซึ่งแยกเป็นทัศนคติต่อประชาชนเฉพาะบุคคลและต่อส่วนรวม

1.4 ทักษะคิดต่อองค์กรและอาชีพ หน่วยงานรัฐเป็นหน่วยงานที่มีความมั่นคงจึงขาด แรงกระตุ้นในการทำงาน ขณะที่องค์กรเอกชนจะต้องคำนึงถึงการให้บริการ ที่มีประสิทธิภาพ เพราะมี ผลต่อการทำงาน จึงมีแนวโน้มการให้บริการที่ดีกว่า

1.5 พื้นฐานการศึกษาและการฝึกอบรม

2. องค์ประกอบที่เกิดจากตัวประชาชน ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมระหว่างประชาชนและเจ้าหน้าที่ มีดังนี้

2.1 ลักษณะทางจิตวิทยาเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับอารมณ์และจิตใจ ในทำนองเดียวกับ ลักษณะของจิตวิทยาของเจ้าหน้าที่ที่กล่าวมาแล้ว

2.2 ทักษะคิดต่อการพบปะต่อองค์กรและต่อเจ้าหน้าที่ คือความเห็นที่ประชาชนมีต่อ องค์กร

2.3 สถานะทางสังคมหรือความแตกต่าง ในด้านสถานะทางสังคมหรือระยะห่างทาง สังคม (Social distance) ระหว่างเจ้าหน้าที่องค์กรกับประชาชน ซึ่งมีผลต่อสัมพันธภาพของทั้งสองฝ่าย

2.4 สัมพันธภาพส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีผลทำให้เจ้าหน้าที่ให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว มากกว่าคนที่ไม่รู้จักกัน

2.5 ความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงานขององค์กร ซึ่งประชาชนมักไม่ค่อยมีทำให้ เจ้าหน้าที่สามารถอำนวยความสะดวกมาเป็นเครื่องมือปฏิบัติต่อประชาชนได้

3. องค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการพบปะ การพบปะมีผลต่อความสัมพันธ์ ระหว่าง ประชาชนกับเจ้าหน้าที่ดังนี้

3.1 สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่กับ ผู้บังคับบัญชา ถ้าความสัมพันธ์เป็นแบบสนิทสนมกันดีก็จะมี ความมั่นใจในการใช้บริการ

3.2 ระยะเวลา เช่น มีการพบประชาชนบ่อยครั้งหรือไม่ ถ้าบ่อยก็คุ้นเคยมีความเป็น กันเองในเวลาต่อมา

3.3 สถานที่พบประชาชน ซึ่งจะมีผลต่อการพบปะ เช่น ข้าราชการที่ให้บริการ ประชาชนในห้องที่มีอากาศร้อนอบอ้าว น่าจะมีผลต่อการให้บริการ

3.4 เรื่องที่พบประชาชน ลักษณะการพบประชาชน

3.5 วิธีการพบเป็นไปในรูปใด เป็นส่วนตัวหรือพบเพื่อชี้แจงในที่ประชุม ซึ่งเป็นที่คาด ว่าจะก่อให้เกิดผลต่อพฤติกรรมในการพบที่แตกต่างกันด้วย

นอกจากองค์ประกอบข้างต้นแล้ว ในการบริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการที่เป็นความพึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือ ให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจดังนี้

1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกสังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม

1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

1.4 ให้บริการที่มีความสืบเนื่อง เพื่อที่ว่าบริการที่สมาชิกสังคมที่สามารถรับได้ทุก เมื่อที่ต้องการ

1.5 การให้บริการของรัฐ ต้องได้รับการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน ซึ่งเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการ บริการของราชการในสังคมประชาธิปไตย ซึ่งจะทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมืองจากตัวแทนของ ประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะการสนองตอบต่อมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่น ที่ จะต้องปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

จะเห็นได้ว่าองค์ประกอบที่ผู้บริหารให้ความสนใจและเป็นองค์ประกอบที่อยู่ใกล้ชิด ซึ่งสามารถปรับปรุงแก้ไขได้โดยไม่ลำบากนัก คือทางด้านตัวเจ้าหน้าที่องค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องทัศนคติต่อองค์การและอาชีพ ตลอดจนทัศนคติต่อลูกค้าดังได้กล่าวมาแล้ว พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการต่อลูกค้าจะเป็นอย่างไรนั้น ส่วนหนึ่งย่อมขึ้นอยู่กับทัศนคติของเจ้าหน้าที่องค์การเป็นสำคัญ

ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลหอค้า

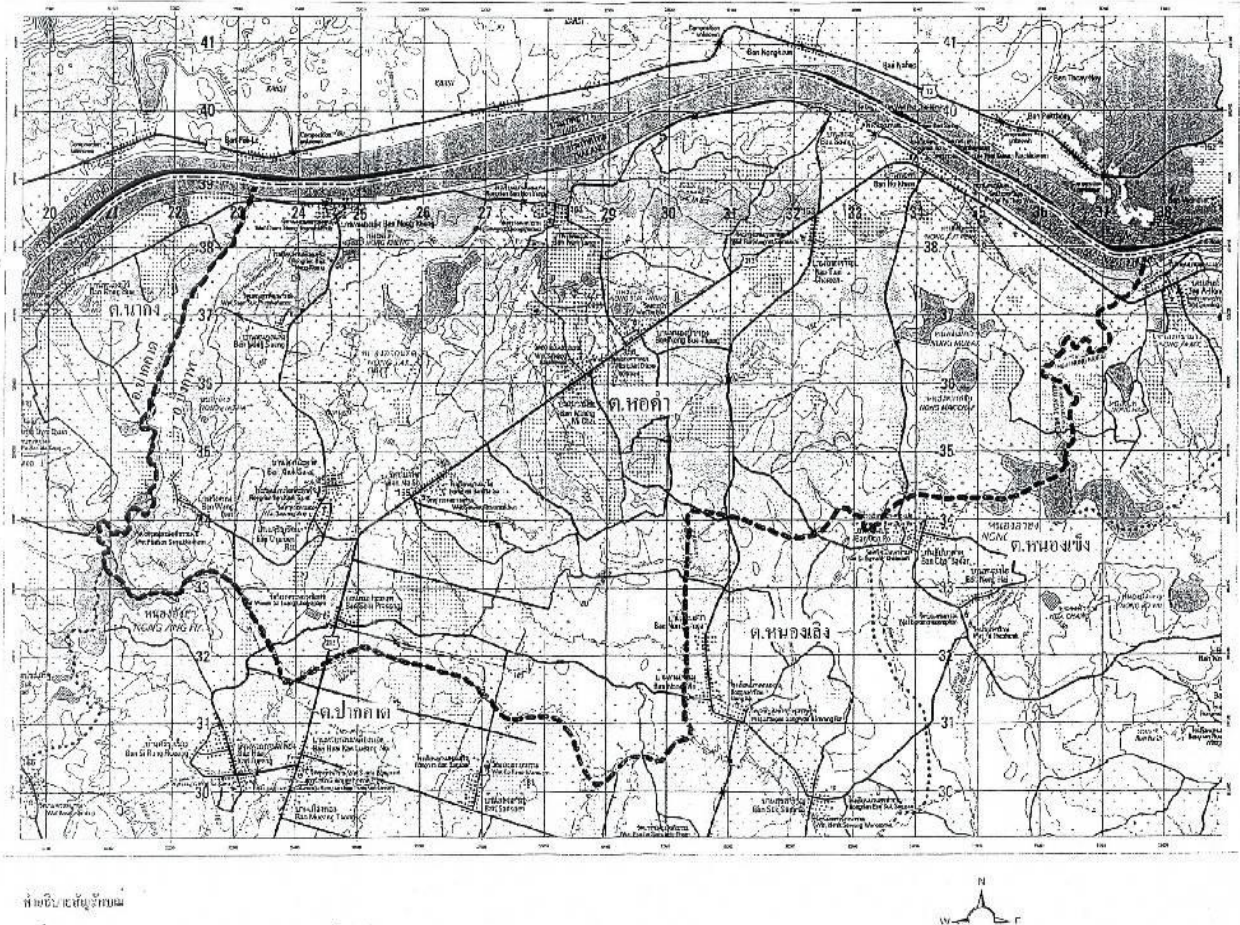
1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล (แผนที่ประกอบ)

เทศบาลตำบลหอค้า ตั้งอยู่บ้านหอค้า หมู่ 1 ตำบลหอค้า อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ ถนนทางหลวงแผ่นดิน สายบึงกาฬ-หนองคาย มีระยะห่างจากอำเภอเมืองบึงกาฬ 26 กิโลเมตร เนื้อที่ โดยประมาณ จำนวน 40.04 ตารางกิโลเมตร หรือ จำนวน 25,033 ไร่

แผนที่แสดงขอบเขตการปกครอง ตำบลหอค้า อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ

แผนที่แสดงขอบเขตการปกครอง ตำบลหอค้า อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ



1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศทั่วไป ตำบลหอค้าเป็นพื้นที่ราบลุ่มมีแม่น้ำโขงไหลผ่านหลายหมู่บ้าน มีหนองน้ำธรรมชาติสำคัญเหมาะแก่การเกษตร ลักษณะหมู่บ้านตั้งอยู่เป็นแนวยาวตามถนนหลวงสายหนองคาย – นครพนม และแนวยาวตามลำแม่น้ำโขง

บึงกาฬ	ทิศเหนือ	จด แม่น้ำโขง สปป.ลาว
	ทิศใต้	จด ทต.โนนสว่าง , ทต.หนองเล็ง อำเภอบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ
	ทิศตะวันออก	จด เทศบาลตำบลโคกสี อำเภอบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ
	ทิศตะวันตก	จด อบต.นาแก , อบต.ปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะอากาศจัดอยู่ในจำพวกฝนแถบร้อน และแห้งแล้ง (ชื้นวาคม- มกราคม) ในฤดูมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ อุณหภูมิจะเริ่มลดในเดือนพฤศจิกายนและต่ำสุดในช่วงเดือนธันวาคมถึงมกราคม ในช่วงเดือนมีนาคมถึงพฤษภาคมเป็นช่วงเปลี่ยนฤดู อุณหภูมิจะสูงขึ้นอย่างรวดเร็วในเดือนมีนาคม และร้อนจัดในเดือนเมษายน ในฤดูมรสุมตะวันออกเฉียงใต้ (มิถุนายน-กรกฎาคม)อุณหภูมิโดยทั่วไปจะลดลง และในเดือนตุลาคมอุณหภูมิจะเริ่มลดลงจนอากาศหนาวเย็น

1.4 ลักษณะของดิน

ลักษณะดินเป็นดินปนทรายตลอดชั้นดิน ทำให้การระบายน้ำได้ดี และการไหลบ่าของน้ำบนผิวดินมีความรวดเร็ว สภาพพื้นที่ดังกล่าวจึงไม่เหมาะสมกับการปลูกพืชในฤดูแล้งและการปลูกข้าว จึงต้องมีการปรับปรุงโดยใช้ระบบชลประทานและการขุดบ่อน้ำที่ต้องมีกรรมวิธีแบบพิเศษในการรองพื้นหน้าดินทำให้การเก็บกักน้ำได้ดี เพื่อให้การเพาะปลูกได้ผลผลิตเพิ่มมากขึ้น

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

จำนวนหมู่บ้านในเขต เทศบาล เต็มทั้งหมู่บ้าน 14 หมู่ ได้แก่หมู่ที่ 1-14

จำนวนหมู่บ้านในเขต เทศบาลเต็มบางส่วน - หมู่ ได้แก่หมู่ที่ -

2.2 การเลือกตั้ง

เทศบาลตำบลหอคำ มีจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง รวมทั้งสิ้น 5,600 คน

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร ณ พฤษภาคม 2562

หมู่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร		รวม	จำนวน ครัวเรือน
		ชาย	หญิง		
1	หอคำ	421	463	896	304
2	สะง้อ	331	288	604	219
3	หนองแข็ง	229	218	450	152
4	โคกสะอาด	458	481	924	250
หมู่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร		รวม	จำนวน ครัวเรือน
		ชาย	หญิง		
5	โนนยาง	333	306	650	164
6	ม่วงมีชัย	295	329	592	185
7	หนองบัวทอง	252	246	489	148
8	หนองแสง	54	47	101	34
9	นาโซ่	203	190	393	123
10	วังค่าน	142	136	259	82
11	ไทยเจริญ	260	260	512	183
12	สมประสงค์	122	115	234	96
13	หอคำเหนือ	188	187	390	108
14	เจริญรัตน์	374	359	725	205
รวม		3,642	3,625	7,267	2,253

มีความหนาแน่นเฉลี่ย 181.00 คน / ตารางกิโลเมตร

ที่	หมู่บ้าน	จำนวนประชากรของเทศบาลตำบลหอคำ (เปรียบเทียบย้อนหลัง 4 ปี)									
		พ.ศ. 2558		พ.ศ. 2559		พ.ศ. 2560		พ.ศ. 2561		พ.ศ. 2562	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
1	หอคำ	425	458	423	473	427	470	428	469	421	463
2	สะจ้อ	320	294	317	287	312	283	310	289	331	288
3	หนองแข็ง	228	223	229	221	228	220	228	218	229	218
4	โคกสะอาด	445	475	450	474	450	472	450	481	458	481
5	โนนยาง	330	312	334	316	334	310	339	308	333	306
6	ม่วงมีชัย	284	307	284	308	290	315	296	323	295	329
7	หนองบัวทอง	250	252	245	244	249	240	249	242	252	246
8	หนองแสง	52	43	55	46	56	46	53	45	54	47
9	นาไช้	201	190	201	192	201	186	205	187	203	190
10	วังค้ำ	134	130	132	127	134	131	141	134	142	136
11	ไทยเจริญ	254	259	250	262	261	255	260	261	260	260
12	สมประสงค์	119	116	120	114	124	116	125	116	122	115
13	หอคำเหนือ	207	200	199	191	195	191	377	359	188	187
14	เจริญรัตน์	381	347	375	350	379	360	190	188	374	359
รวม		3,630	4,646	3,614	3,605	3,640	3,595	3,651	3,620	3,642	3,625
		8,276		7,219		7,235		7,271		7,267	

หมายเหตุ : ข้อมูลจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหอคำ ณ เดือน พฤษภาคม 2562

3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

	หญิง (คน)	ชาย (คน)	หมายเหตุ
จำนวนประชากรเยาวชน	786	838	อายุต่ำกว่า 18 ปี
จำนวนประชากร	2,289	2,333	อายุ 18-60 ปี
จำนวนประชากรผู้สูงอายุ	550	471	อายุมากกว่า 60 ปี
รวม	3,625	3,642	ทั้งสิ้น 7,267 คน

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

- โรงเรียนประถมศึกษา 6 แห่ง (ขยายโอกาส 2 แห่ง)
- ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน 4 แห่ง
- หอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน 14 แห่ง
- ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน 2 แห่ง
- ศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล 1 แห่ง

4.2 สาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล (รพ.สต.) 2 แห่ง
- อัตรากามีและใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 100 แห่ง
- มีการจัดตั้ง อ.ส.ม. ทุกหมู่บ้าน

4.3 ยาเสพติด

การจัดทำศูนย์ปฏิบัติการต่อสู้เพื่อเอาชนะยาเสพติดเทศบาลตำบลหอคำ ห้องปฏิบัติการเพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ปรับปรุงข้อมูลและดำเนินการติดตามผลการดำเนินการให้เป็นปัจจุบัน

4.4 การสังคมสงเคราะห์

- เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ตามโครงการสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ จำนวน 991 คน
- เบี้ยยังชีพคนพิการ ตามโครงการสนับสนุนการเสริมสร้างสวัสดิการทางสังคมแก่คนพิการ และคุณภาพ จำนวน 209 คน
- เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ ในตำบลหอคำ

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง (ทางบก, ทางน้ำ, ทางราง ฯลฯ)

การติดต่อคมนาคมกับทางราชการมีความสะดวกทุกหมู่บ้าน เพราะพื้นที่หมู่บ้านติดต่อกับทางหลวงแผ่นดิน สายหนองคาย-นครพนม

- มีลาดยาง 7 สาย ยาว 27 กิโลเมตร
- มีถนนลูกรังระหว่างหมู่บ้าน 33 สาย ยาว 126 กิโลเมตร
- ถนนภายในหมู่บ้านบางส่วนเป็นถนนคอนกรีต และส่วนใหญ่เป็นถนนลูกรัง

5.2 การไฟฟ้า

- จำนวนครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้ 2,159 ครัวเรือน
- จำนวนครัวเรือนที่ไม่มีไฟฟ้าใช้ - ครัวเรือน

5.3 การประปา

มีจำนวนประปาในหมู่บ้าน จำนวน 11 แห่ง ที่ใช้ในการอุปโภคบริโภคในหมู่บ้าน

5.4 โทรศัพท์

เบอร์โทรศัพท์ 0-4202-5004 ต่อ 0 เบอร์โทรสาร 0-4202-5004 ต่อ 14

- ตู้โทรศัพท์สาธารณะ 34 แห่ง
- เครื่องโทรศัพท์สาธารณะ 34 เครื่อง
- เครื่องโทรศัพท์ขององค์การโทรศัพท์ติดตั้งของแต่ละหมู่บ้าน 34 เครื่อง

5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

➤ ที่ทำการไปรษณีย์ตำบล 1 แห่ง

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

ประชากรในเขตเทศบาล ประกอบอาชีพหลัก คือ ยางพารา การทำนา การค้าขาย กรรมกร และข้าราชการ

อาชีพรอง คือ ปลูกผัก การหาปลา การรับจ้างทั่วไป การทำนาปรัง การเลี้ยงสัตว์ โค กระบือ อาชีพเสริม คือ กลุ่มแม่บ้านเย็บจักร ทำขนม ข้าวซ้อมมือ ลูกหยียักษ์ ทอผ้าและจักสาน

6.2 การประมง

ประชาชนจะประกอบอาชีพประมงเป็นอาชีพเสริม ซึ่งในเขตพื้นที่เทศบาลจะติดริมแม่น้ำโขง

6.3 การปศุสัตว์

เป็นการประกอบกิจการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือน เป็นอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยง ไก่ เป็ด โค กระบือ

6.4 การบริการ

โรงแรม	จำนวน	3	แห่ง
โฮมสเตย์	จำนวน	6	หลัง
ร้านอาหาร	จำนวน	10	แห่ง
ร้านตัดผม	จำนวน	1	แห่ง
ร้านอัดฉีดล้างรถ	จำนวน	2	แห่ง

6.5 การท่องเที่ยว

ในเขตเทศบาลมีหมู่บ้านท่องเที่ยว จำนวน 3 หมู่บ้าน บ้านหอคำหมู่ที่ 1 และ บ้านหอคำเหนือ หมู่ที่ 13 เป็นหมู่บ้านท่องเที่ยว นวัตกรรม และ บ้านสะจ้อ หมู่ที่ 2 เป็น หมู่บ้านท่องเที่ยว OTOP Village และเทศบาลตำบลหอคำส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นในชุมชน เช่น การจัดงานประเพณีต่างๆ เช่น การจัดงานประเพณีแข่งขันเรือยาวตำบลหอคำ เป็นต้น

6.6 อุตสาหกรรม

	จำนวนกิจการอุตสาหกรรมขนาดเล็ก (โรงสีขนาดเล็ก)	จำนวน	10	แห่ง
-	โรงงานอุตสาหกรรม	จำนวน	1	แห่ง

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

ธนาคาร	จำนวน	1	แห่ง
ปั้มน้ำมันและก๊าซ	จำนวน	2	แห่ง
ร้านค้าต่างๆ	จำนวน	56	แห่ง

มีกลุ่มอาชีพ จำนวน 4 กลุ่ม

1. กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรหอคำ หมู่ที่ 1 เช่น ลูกหิยชัย, ช้างกลิ้งงอก, ข้าวซ้อมมือและไข่เค็ม
2. กลุ่มผ้าขาวม้า หมักโคลน ดารานาคี หมู่ที่ 2 เช่น ผ้าหมักโคลน ดารานาคี เป็นต้น
3. กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านสมประสงค์ หมู่ที่ 12 เช่น กระเป๋าลัก, ดอกไม้จากขวดพลาสติก, น้ำยาเอนกประสงค์ เป็นต้น
4. กลุ่มทอผ้าแปรรูปบ้านโลกสะอาด หมู่ที่ 4 เช่น ผ้าถุง ผ้าขาวม้า ผ้าคลุมไหล่ ผ้าพันคอ เป็นต้น

6.8 แรงงาน

ประชาชนส่วนใหญ่มีงานทำ ซึ่งจะประกอบอาชีพทำสวนยางพารา และรับจ้างกรีดยางพาราในหมู่บ้าน

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา

ผู้ที่นับถือศาสนาพุทธ	ร้อยละ	100
วัด/สำนักสงฆ์	จำนวน	16 แห่ง

7.2 ประเพณีและงานประจำปี

ประเพณีวันขึ้นปีใหม่	ประมาณเดือน	มกราคม
แห่ช้างสืบสานประเพณีบุญผะเหวด	ประมาณเดือน	มกราคม
ประเพณีวันสงกรานต์	ประมาณเดือน	เมษายน
ประเพณีบุญบั้งไฟ	ประมาณเดือน	มิถุนายน
ประเพณีแข่งขันเรือยาวตำบลหอคำ	ประมาณเดือน	กันยายน
ประเพณีลอยกระทง	ประมาณเดือน	พฤศจิกายน
ประเพณีวันเข้าพรรษา ออกพรรษา	ประมาณเดือน	กรกฎาคม ตุลาคม

พฤศจิกายน

7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตเทศบาลได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการทำเครื่องจักสาน ใช้สำหรับในครัวเรือน

ภาษาถิ่น ส่วนมากร้อยละ 90% พูดภาษาอีสาน

7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ประชาชนในเขตเทศบาลได้ผลิตของใช้พื้นเมืองขึ้นใช้ในครัวเรือนและเหลือเอาไว้จำหน่ายบ้าง ได้แก่ เครื่องจักสาน และสินค้าที่เป็นของที่ระลึก เช่น ผลิตภัณฑ์แปรรูปจากลูกหิ้วยักษ์ ผ้าขาวม้า ผ้าฝ้าย กระเป๋า ผ้าหมักโคลนดารานาคี จะเป็นสินค้า OTOP ที่ขึ้นชื่อของตำบลหอคำ

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 น้ำ ที่ใช้ในการอุปโภค บริโภค เป็นน้ำที่ได้จากน้ำฝน และน้ำดิบจากแม่น้ำโขง ซึ่งจะต้องผ่านกระบวนการของระบบประปา สำหรับน้ำใต้ดินมีปริมาณน้อย ไม่สามารถนำขึ้นมาใช้ให้พอเพียงได้ และบางแห่งเค็ม ไม่สามารถใช้ดื่มและอุปโภคได้

8.2 ป่าไม้ เขตป่าไม้สาธารณะ ได้แก่ เขตหนองเมือก

8.3 ภูเขา ในเขตเทศบาลไม่มีภูเขา

8.4 ทรัพยากรธรรมชาติ ในพื้นที่ของเทศบาล ตั้งอยู่ในอาณาบริเวณพื้นที่ลุ่มแม่น้ำโขง โดยลำน้ำสายหลักสำคัญ คือ แม่น้ำโขง และสภาพภูมิประเทศเป็นที่ราบ ที่ดอนเป็นลอนคลื่น ในประโยชน์ในการทำนาและปลูกพืชไร่การเกษตร ลักษณะดินเป็นดินปนทรายตลอดชั้นดินทำให้การระบายน้ำได้ดี สภาพพื้นที่ดังกล่าวจึงไม่เหมาะสมกับการปลูกพืชในฤดูแล้งและการปลูกข้าว สำหรับปัญหาทรัพยากรดินที่สำคัญได้แก่

- ปัญหาการกัดเซาะพังทลายของตลิ่งแม่น้ำโขง ซึ่งทำให้สูญเสียดินแดน เนื่องจากการพังทลาย และร่องน้ำเปลี่ยนทิศ

- ปัญหาดินขาดความอุดมสมบูรณ์และมีสภาพเป็นกรด เนื่องจากการปลูกพืชเชิงเดี่ยวที่มีการใช้ปุ๋ยเคมีอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลาที่ยาวนาน และเป็นผลสืบเนื่องจากการใช้น้ำกรดในแปลงปลูกยางพารา จึงทำให้เกษตรกรต้องเสียค่าใช้จ่ายต้นทุนเพื่อเพิ่มความอุดมสมบูรณ์ให้กับดินเพิ่มขึ้นทุกปี

ปัจจุบันพื้นที่ป่าได้ลดลงอย่างต่อเนื่อง เพราะพื้นที่ป่าได้ถูกใช้เป็นที่ดินทำกินและปลูกพืชเศรษฐกิจ ยางพาราทำให้พื้นที่ป่าตามธรรมชาติลดลงอย่างต่อเนื่อง