

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าพัฒนาชุดฝึกอบรมที่เหมาะสมกับการจัดเก็บภาษีเทศบาลกรณีศึกษาเทศบาลตำบลแม่แจ่มอำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้วิธีการฝึกอบรมที่แตกต่างกันมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาค้นคว้าพัฒนาชุดฝึกอบรมที่เหมาะสมกับการจัดเก็บภาษี และเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีของผู้เสียภาษีก่อนและหลังการฝึกอบรม

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษา การเปรียบเทียบผลการศึกษาค้นคว้าพัฒนาชุดฝึกอบรมที่เหมาะสมกับการจัดเก็บภาษี กรณีศึกษาเทศบาลตำบลแม่แจ่ม อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้วิธีการฝึกอบรมที่แตกต่างกัน สรุปผลได้ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มเป้าหมายที่เป็นกลุ่มทดลอง เป็นเพศชาย คือ 12 คน (ร้อยละ 48) เพศหญิง 13 คน (ร้อยละ 52) อายุ 20-30 ปี (ร้อยละ 52) ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 48) อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 36) และรายได้ 5,001-10,000 บาท (ร้อยละ 36) ส่วนกลุ่มเป้าหมายที่เป็นกลุ่มควบคุม เป็นเพศชาย คือ 14 คน (ร้อยละ 56) เพศหญิง 11 คน (ร้อยละ 44) อายุ 31-40 ปี (ร้อยละ 36) ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 44) อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 28) และรายได้ 5,001-10,000 บาท (ร้อยละ 40)

2. การเปรียบเทียบคะแนนการจัดเก็บภาษี โดยใช้วิธีการฝึกอบรมที่แตกต่างกันระหว่างก่อนการฝึกอบรมกับหลังการฝึกอบรม สรุปได้ดังนี้

2.1 การเปรียบเทียบคะแนนความรู้ ความเข้าใจก่อนการฝึกอบรมระหว่างกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง พบว่า คะแนนเฉลี่ยก่อนฝึกอบรมของกลุ่มควบคุม เท่ากับ 2.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 3.03 ส่วนคะแนนเฉลี่ยก่อนดำเนินการของกลุ่มทดลอง เท่ากับ 1.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 3.08 ซึ่งพบว่า คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มควบคุมสูงกว่าคะแนนของกลุ่มทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 การเปรียบเทียบคะแนนความรู้ ความเข้าใจหลังฝึกอบรมระหว่างกลุ่มควบคุม และกลุ่มทดลอง พบว่า คะแนนเฉลี่ยหลังการฝึกอบรมของกลุ่มควบคุม เท่ากับ 2.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.77 ส่วนคะแนนเฉลี่ยหลังฝึกอบรมของกลุ่มทดลอง เท่ากับ 1.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.96 ซึ่งพบว่า คะแนนหลังการฝึกอบรมของกลุ่มควบคุมสูงกว่าคะแนนหลังการฝึกอบรมของกลุ่มทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ระหว่างก่อนดำเนินงานของกลุ่มเป้าหมายสรุปได้ดังนี้

3.1 ระดับปัญหา อุปสรรค ก่อนการดำเนินงานของกลุ่มควบคุม พบว่า ภาพรวมของปัญหา อุปสรรค มีปัญหา อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 2.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การเสียภาษีบำรุงท้องที่ ($\bar{x} = 2.80$) รองลงมาคือ การเสียภาษีป้าย ($\bar{x} = 2.76$) และการติดต่อชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ($\bar{x} = 2.68$) และกลุ่มทดลองส่วนใหญ่ ภาพรวมของปัญหา อุปสรรค มีปัญหา อยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ในการชำระภาษี ($\bar{x} = 2.20$) รองลงมาคือ บทลงโทษทางภาษี ($\bar{x} = 2.12$) และการเสียภาษีป้าย ($\bar{x} = 2.12$)

3.2 ระดับความรู้ ความเข้าใจ ก่อนการฝึกอบรมของกลุ่มควบคุม พบว่า ภาพรวมของความรู้ ความเข้าใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 2.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เมื่อท่านติดตั้งป้ายใหม่ จะต้องยื่นแบบเสียภาษีป้ายภายใน 15 วัน ($\bar{x} = 2.48$) รองลงมาคือ ผู้ที่เป็นเจ้าของป้าย จะต้องยื่นแบบเสียภาษีภายในเดือนมีนาคมของทุกปี ($\bar{x} = 2.44$) มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระยะเวลาการเสียภาษีและเมื่อได้รับใบแจ้งการประเมินค่าภาษีโรงเรือนและที่ดินแล้วจะต้องชำระค่าภาษี ภายใน 30 วันนับถัดจากวันได้รับใบแจ้งการประเมิน ($\bar{x} = 2.40$) ส่วนกลุ่มทดลอง พบว่า ภาพรวมของความรู้ ความเข้าใจ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีป้าย เมื่อได้รับใบแจ้งการประเมินค่าภาษีโรงเรือนและที่ดินแล้วจะต้องชำระค่าภาษี ภายใน 30 วันนับถัดจากวันได้รับใบแจ้งการประเมิน ($\bar{x} = 2.16$) รองลงมาคือ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีบำรุงท้องที่ ($\bar{x} = 2.12$) และเมื่อท่านติดตั้งป้ายใหม่ จะต้องยื่นแบบเสียภาษีป้ายภายใน 15 วัน ($\bar{x} = 2.00$)

3.3 ระดับความรู้ความเข้าใจหลังการฝึกอบรมของกลุ่มควบคุม พบว่า ภาพรวมของความรู้ ความเข้าใจ อยู่ใน ระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทลงโทษทางภาษี ($\bar{x} = 2.96$) รองลงมาคือ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่ของผู้เสียภาษีโรงเรือนและที่ดินเพิ่มมากขึ้น ($\bar{x} = 2.88$) และ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีบำรุงท้องที่เพิ่มมากขึ้น ($\bar{x} = 2.76$) ส่วนกลุ่มทดลองส่วนใหญ่ มีความรู้ ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 1.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความรู้ ความเข้าใจ

เกี่ยวกับการเสียภาษีป้าย ($\bar{x} = 2.00$) รองลงมา คือ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการและขั้นตอนในการเสียภาษีเพิ่มมากขึ้น ($\bar{x} = 2.00$) และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมายของภาษีท้องถิ่นจากการฝึกอบรมมากกว่าสื่ออื่น ๆ ($\bar{x} = 1.84$)

4. ความคิดเห็นของประชากรเกี่ยวกับความพึงพอใจหลังการฝึกอบรมของประชาชนผู้เสียภาษี และการพัฒนาการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลแม่แจ่ม จากการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจหลังการฝึกอบรมของประชาชนผู้เสียภาษี สรุปได้ดังนี้

4.1 ความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้เสียภาษีหลังการฝึกอบรมของกลุ่มควบคุม เนื้อหาการฝึกอบรมผู้เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่ (ร้อยละ 96) ให้ความเห็นว่า ได้รับความรู้จากเอกสารชุดฝึกอบรมที่เทศบาลแจกให้เพิ่มมากขึ้นกว่าสื่ออื่น มีความรู้เกี่ยวกับการเสียภาษีท้องถิ่นรวมถึงวิธีการและขั้นตอนการชำระภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดินและภาษีบำรุงท้องที่เพิ่มมากขึ้น ส่วนการศึกษาจากเอกสารแผ่นพับ กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่ (ร้อยละ 17) ให้ความเห็นว่า เนื้อหายากต่อการทำความเข้าใจ เพราะเป็นระเบียบกฎหมายและเป็นภาษากฎหมาย

บรรยากาศในการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่ (ร้อยละ 56) ให้ความเห็นว่า พึงพอใจในสถานที่ใช้ในการฝึกอบรม

สิ้นสุดการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่ (ร้อยละ 72) ให้ความเห็นว่า พึงพอใจมากที่ได้มารวมกลุ่มกันเพื่อเข้ารับการอบรม สำหรับการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารแผ่นพับนั้น กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่ (ร้อยละ 72) ให้ความเห็นว่า ไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง บางเรื่องเข้าใจยาก และไม่พึงพอใจรูปแบบที่ใช้ในการฝึกอบรม

ข้อเสนอแนะ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่ (ร้อยละ 55) ให้ความเห็นว่า การเข้ารับการฝึกอบรมโดยฟังจากวิทยากรที่มีความรู้จะได้รับความรู้มากกว่าอ่านจากเอกสารแผ่นพับ

4.2 ความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้เสียภาษีหลังการฝึกอบรมของกลุ่มทดลอง เนื้อหาการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่ (ร้อยละ 96) ให้ความเห็นว่า ได้รับความรู้มากเกี่ยวกับการชำระภาษีของเทศบาลจากการฝึกอบรม เห็นด้วยกับการประเมินภาษีของเจ้าหน้าที่ มีความเป็นธรรม เพราะเจ้าหน้าที่ต้องทำตามระเบียบกฎหมาย เจ้าหน้าที่ก็ให้ความสะดวกในการติดต่อขอชำระภาษีเป็นอย่างดีทุกครั้ง ให้บริการด้วยความสุภาพ อ้อมแอ้มแจ่มใสและไม่เข้าใจเกี่ยวกับการชำระภาษีก็สามารถขอคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ได้จนเป็นที่พอใจ สำหรับสถานที่ชำระภาษี มีความเหมาะสมมาก เพียงพอต่อการบริการประชาชนและพึงพอใจมากต่อการบริหารงานของผู้บริหาร

บรรยากาศในการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่ (ร้อยละ 100) ให้ความเห็นว่า พึงพอใจสถานที่ในการฝึกอบรมเหมาะสมมาก เพราะอยู่ใกล้บ้าน วิทยากรฝึกอบรมก็เป็นกันเองพูด

ใช้ภาษาที่ชาวบ้านเข้าใจง่าย มีการสาธิตประกอบฝึกปฏิบัติและมีรูปภาพประกอบชัดเจนดี โดยเฉพาะเกี่ยวกับภาษีส่วย วิทยากรบรรยายได้ชัดเจนมาก

ความพึงพอใจหลังการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกคนให้ความเห็นว่าพึงพอใจเป็นอย่างมากที่ได้มาร่วมกลุ่มเข้ารับการฝึกอบรม สามารถนำไปปฏิบัติได้จริงทุกคนในกลุ่มที่เข้ารับการฝึกอบรม และได้เรียนรู้จากคณะวิทยากร

ข้อเสนอแนะ ควรจัดให้มีผู้เข้ารับการฝึกอบรมมาก ๆ อยากให้มีการอบรมทุกปี เทศบาลควรที่จะจัดรูปแบบการจัดเก็บภาษีส่วยกลุ่มไม่ให้ขาดตกบกพร่อง เป็นประโยชน์แก่เทศบาลมากที่สุด ถ้ามีระเบียบกฎหมายใหม่ๆ การฝึกอบรมจะทำให้ผู้เสียภาษีส่วย มีความรู้ความเข้าใจยิ่งขึ้น และระยะเวลาในการอบรมน้อยเกินไป

อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้น สามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

การศึกษาเปรียบเทียบผลการพัฒนาชุดฝึกอบรมที่เหมาะสมกับการจัดเก็บภาษีส่วยการศึกษาเทศบาลตำบลแม่แจ่ม อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่ ผลการเปรียบเทียบระดับความรู้ความเข้าใจของกลุ่มควบคุม และกลุ่มทดลอง เพื่อทำการทดสอบสมมติฐานที่ว่า “การให้ความรู้แก่ประชาชนผู้เสียภาษีส่วยเกี่ยวกับระเบียบกฎหมาย วิธีการขั้นตอนในการเสียภาษีส่วย บทลงโทษและหน้าที่ของผู้เสียภาษีส่วย โดยใช้วิธีการให้ความรู้ที่แตกต่างกันให้ผลแตกต่างกัน” ซึ่งผลการเปรียบเทียบพบว่า กลุ่มควบคุมที่ศึกษาเอกสารด้วยตนเองมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีส่วย โรงเรียนและที่ดิน ภาษีส่วย และภาษีส่วยบำรุงห้องที่ มากกว่ากลุ่มทดลองที่ใช้วิทยากรบรรยายให้ความรู้ เนื่องมาจากชุดฝึกอบรมเป็นนวัตกรรมหนึ่งที่สามารถใช้เพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจแก่ผู้เสียภาษีส่วย เป็นภาษาที่ประชาชนเข้าใจง่าย มีรูปภาพประกอบชัดเจนดี ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกคนมีความพึงพอใจอย่างมากที่ได้มาร่วมกลุ่ม สามารถนำไปปฏิบัติได้จริงทุกคนในกลุ่มที่เข้ารับการอบรมจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่า การให้ความรู้ประชาชนผู้เสียภาษีส่วย โดยใช้วิธีการฝึกอบรมที่แตกต่างกันทำให้ประชาชนได้รับความรู้เพิ่มขึ้นแตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ทั้งนี้ เนื่องมาจากในกระบวนการฝึกอบรม ที่มีรูปแบบการให้ความรู้ที่เข้าใจง่าย มีรูปภาพประกอบชัดเจน มีสอนวิธีการคำนวณภาษีส่วย เป็นสื่อการเรียนรู้รูปแบบใหม่ที่ใช้การฝึกอบรมแทนการแจกเอกสารแผ่นพับให้ศึกษาเอง จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการเรียนรู้ของประชาชนผู้เสียภาษีส่วยได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุภา คงทอง (2552) ศึกษาการจัดเก็บภาษีส่วยโรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลสมอทอง อำเภอท่าชนะ จังหวัด

สุราษฎร์ธานี ผลการศึกษา พบว่า การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลสมอทอง ด้านความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมายการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ผู้มีหน้าที่เข้าข่ายเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินส่วนใหญ่ยังไม่มีความรู้ในขั้นตอน วิธีการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน และการไม่รู้กฎหมายเกี่ยวกับการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน เป็นปัญหาหนึ่งที่ทำให้ผู้มีหน้าที่เข้าข่ายเสียภาษี ไม่ชำระภาษีกับองค์การบริหารส่วนตำบลสมอทอง ด้านทักษะความรู้ความสามารถของบุคลากรจัดเก็บรายได้ ผู้บริหารได้ให้ความสำคัญในเรื่องการฝึกอบรมสำหรับผู้มีหน้าที่เข้าข่ายเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลเห็นว่า เจ้าหน้าที่จัดเก็บขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความรู้ ความเข้าใจในระเบียบกฎหมายเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน แต่ยังขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และพึงพอใจในการประเมินอัตราภาษีที่ต้องชำระและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านวิธีการดำเนินการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลสมอทอง ควรมีการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุกให้ทราบขั้นตอน ระยะเวลาในการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินให้ทั่วถึงมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน รวมทั้งการส่งหนังสือแจ้งก่อนถึงกำหนดชำระให้ครบทุกราย และออกให้บริการนอกสถานที่

และจากแนวคิดของ ปิยะพร แก้วทอง (2553) ได้ศึกษาการพัฒนาการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลบ้านกรูด อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เทศบาลบ้านกรูดมีรายได้จากการเก็บภาษี 3 ประเภท คือ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่และภาษีป้าย มีกระบวนการจัดเก็บที่ชัดเจน แต่ที่ผ่านมา พบว่า ยังมีลูกหนี้ค้างชำระและมีปัญหาอื่น ๆ เช่น มีความเข้าใจคลาดเคลื่อนเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติในการติดต่อชำระภาษี การขอต่อรองจำนวนเงินภาษีให้ชำระในจำนวนที่ต่ำกว่าการประเมิน การชำระภาษิล่าช้ากว่ากำหนด เป็นต้น แต่ในปัจจุบันประชาชนผู้เสียภาษียังมีทัศนคติเชิงบวกต่อการชำระภาษีจึงเป็นเรื่องที่บุคลากรทุกฝ่ายของเทศบาลควรฉวยโอกาสหันมาร่วมมือ ร่วมแรง และร่วมใจกัน ตรวจสอบ กำกับ ดูแลและแก้ไขปัญหาค้นหาให้ครอบคลุม 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการในการรับชำระภาษีท้องถิ่น ด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการเสียภาษี ด้านความคาดหวังของประชาชน และด้านความรู้ความเข้าใจและทัศนคติ โดยเฉพาะผู้บริหารและสมาชิกสภาเทศบาลเอง ก็ควรได้รับการฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติการคำนวณภาษีและการชำระค่าปรับ เพื่อประโยชน์ในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้เข้าใจในโอกาสต่าง ๆ

จากแนวคิดที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น พงจะสรุปได้ว่า การฝึกอบรม เป็นกระบวนการพัฒนาบุคคลให้มีความรู้ทักษะและเจตคติ ในการทำงานที่ได้รับมอบหมายเฉพาะอย่างได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีเป้าหมายให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง อันจะเป็นประโยชน์ทั้งต่อหน่วยงานและผู้เข้ารับการอบรมเอง

ซึ่งการฝึกอบรมที่ดีควรประกอบด้วย การสนองความต้องการของบุคลากรและหน่วยงานการสร้างบรรยากาศการอบรมที่เหมาะสม โดยเฉพาะความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้การอบรมกับผู้รับการอบรม เน้นกระบวนการเรียนรู้ลงมือปฏิบัติ เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นการทำงานร่วมกันเป็นทีม การสร้างความผูกพันการมีส่วนร่วมทุกขั้นตอนการสะท้อนผลการอบรมและมีกระบวนการประเมินผลที่เป็นระบบและตรวจสอบได้ ดังนั้น ผลการศึกษาเปรียบเทียบผลการพัฒนาชุดฝึกอบรมที่เหมาะสมกับการจัดเก็บภาษี กรณีศึกษาเทศบาลตำบลแม่แจ่ม อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่ จึงทำให้ประชาชนผู้เสียภาษีกลุ่มทดลองมีความรู้เพิ่มขึ้น ซึ่งทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ เอเกอร์, 1972 (อ้างถึงใน กิตติกาญจน์ เกษมสุขจรตแสง, 2550:97) เชื่อว่าทุกคนสามารถมีโอกาสดำเนินการ ในการเรียนรู้ ผู้ใหญ่จะเรียนรู้ได้ดีถ้าหากเขามีส่วนร่วมอย่างจริงจังและการจัดอุปกรณ์การสอนที่ช่วยให้เขาสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันจริงของเขา จะช่วยให้ผู้ใหญ่เรียนรู้ได้ดีกว่าการใช้อุปกรณ์การสอนที่ไม่สัมพันธ์กับชีวิตจริงของเขาและดวงใจสุขสารัมภ์, 2548:35 (อ้างถึงในกิตติกาญจน์ เกษมสุขจรตแสง, 2550:97) ผู้จัดโครงการฝึกอบรมควรรู้ในการฝึกอบรมกับกระบวนการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ เพื่อพัฒนาบุคคลนั้นผู้จัดจำเป็นที่จะต้องเข้าใจถึงลักษณะธรรมชาติในกระบวนการเรียนรู้ของผู้ใหญ่เป็นพื้นฐานเสียก่อน จึงจะมีข้อมูลประกอบการตัดสินใจเลือกทางเลือกต่างๆ ในการดำเนินการตามกระบวนการบริหารงานฝึกอบรมได้อย่างเหมาะสมและก่อให้เกิดการเรียนรู้ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้าอบรมได้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะต่อการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ด้านการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดิน
 - 1.1 ด้านการพัฒนาเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาล จะต้องมีการศึกษากรอบอัตราค่าจ้างของเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมเพียงพอกับการให้บริการแก่ประชาชนผู้มีฐานะภาษี
 - 1.2 ด้านการให้ความรู้ความเข้าใจในระเบียบ กฎหมายของเจ้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านจัดเก็บรายได้ ควรส่งเสริมให้มีการพัฒนาศึกษาหาความรู้เพิ่มขึ้น โดยส่งเสริมให้ได้รับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้งานจัดเก็บรายได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
 - 1.3 ด้านเทคโนโลยีเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ ควรมีการปรับปรุงระบบโปรแกรมแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินมาใช้อย่างจริงจังสมบูรณ์แบบ
 - 1.4 ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรมีแนวทางในการเชิญชวนให้ประชาชนในพื้นที่เข้ามาเสียภาษีอย่างทั่วถึง

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ด้านการจัดเก็บภาษีป้าย

2.1 ด้านส่งเสริมพัฒนาให้ความรู้ โดยทำการฝึกอบรมให้ความรู้กระบวนการขั้นตอนในการจัดเก็บภาษีในแต่ละภาษี เนื่องจากภาษีแต่ละประเภทมีวิธีการและขั้นตอนในการที่ซับซ้อน ประชาชนไม่สามารถที่จะเข้าใจได้อย่างถูกต้อง

2.2 ควรปรับปรุงค่าตอบแทนให้กับผู้นำหมู่บ้านที่สามารถจัดเก็บรายได้ให้หน่วยงานที่เหมาะสม เนื่องจากผู้นำหมู่บ้านเป็นกำลังสำคัญในการจัดเก็บรายได้

2.3 การตราพระราชบัญญัติรายได้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้อำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำหน้าที่ในการจัดเก็บรายได้ จึงมีความเฉพาะเจาะจงภายในพื้นที่ กำหนดอัตราและค่าธรรมเนียมให้มีความยืดหยุ่นตามความเหมาะสมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทภายใต้กรอบกฎหมายที่รัฐบาลกำหนดให้

2.4 กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นควรกำหนดระเบียบ ข้อบังคับ เกี่ยวกับภาษีอากรของท้องถิ่นให้รัดกุม ไม่เอื้อต่อการหลบเลี่ยงภาษีของผู้เสียภาษี

3. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

3.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรจัดทำแผนพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ประจำปี โดยกำหนดแนวทางปฏิบัติให้เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน เพื่อพัฒนาศักยภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

3.2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรจัดทำโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี เช่น โครงการให้รางวัลแก่ผู้นำชำระภาษีตรงตามกำหนดเวลา

3.3 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรปรับปรุงข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินที่มีอยู่ให้เป็นปัจจุบัน เพราะเป็นเครื่องมือที่จะทำให้การจัดเก็บภาษีเป็นไปด้วยความรวดเร็วถูกต้องและครบถ้วน

3.4 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรจัดให้มีบุคลากรฝ่ายกฎหมาย เพื่อดำเนินการเร่งรัดการจัดเก็บรายได้ สามารถดำเนินคดีสำหรับผู้ไม่ชำระภาษีหรือหลีกเลี่ยงการเสียภาษี

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบเฉพาะในพื้นที่ของเทศบาลตำบลแม่แจ่ม ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างชุมชนเมืองกับชุมชนชนบทเพื่อดูผลการศึกษาสอดคล้องกันหรือไม่และข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะได้นำไปเป็นข้อมูลพื้นฐานพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมที่จะช่วยให้ประชาชนเข้าใจได้ง่ายขึ้นเกี่ยวกับการเสียภาษีต่อไป

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบเกี่ยวกับรูปแบบการฝึกอบรม ในด้านอื่นๆ ที่ส่งผลกระทบต่อทางด้านความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ การเสียภาษีของผู้เสียภาษี โรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย และภาษีบำรุงท้องที่ ของประชาชนผู้เสียภาษีโดยตรง