

การพัฒนาชุดฝึกอบรมที่เหมาะสมกับการจัดเก็บภาษี  
ของเทศบาลตำบล กรณีศึกษาตำบลแม่แจ่ม  
อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่

THE DEVELOPMENT OF SUITABLE TRAINING PROGRAM  
FOR SUB-DISTRICT MUNICIPALITY TAXES LEVYING : CASE STUDY  
OF MAE CHAEM SUB-DISTRICT MUNICIPALITY,  
MAE CHAEM DISTRICT, CHIANG MAI PROVINCE

ผู้วิจัย

พวงแก้ว แสงบุญเรือง<sup>1</sup>

อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.เกตุมณี มากมี<sup>2</sup>

รองศาสตราจารย์ เสริมศักดิ์ นันทิพรรณ<sup>3</sup>

## บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อพัฒนาชุดฝึกอบรมที่เหมาะสมกับการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลแม่แจ่ม อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีของผู้เสียภาษีโรงเรียนและที่ดิน ภาษีป้าย และภาษีบำรุงท้องที่ก่อนและหลังการฝึกอบรม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง (purposive selected) จากประชาชนผู้เสียภาษีในเขตเทศบาลตำบลแม่แจ่ม อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่ ในปี พ.ศ.2555 จำนวน 50 คน

ผลการศึกษาเปรียบเทียบผลการพัฒนาชุดฝึกอบรมที่เหมาะสมกับการจัดเก็บภาษี กรณีศึกษาเทศบาลตำบลแม่แจ่ม อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่ ผลการเปรียบเทียบระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีของกลุ่มควบคุม และกลุ่มทดลอง เพื่อทำการทดสอบสมมติฐานที่ว่า “การให้ความรู้แก่ประชาชนผู้เสียภาษีเกี่ยวกับระเบียบกฎหมาย วิธีการขั้นตอนในการเสียภาษี บทลงโทษ และหน้าที่ของผู้เสียภาษี โดยใช้วิธีการให้ความรู้ที่แตกต่างกัน ให้ผลที่แตกต่างกัน” พบว่ากลุ่มควบคุมได้รับความรู้จากเอกสารชุดฝึกอบรมที่เทศบาลแจกให้เพิ่มมากขึ้นกว่าศึกษาจากเอกสารแผ่นพับ กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่เห็นว่า เนื้อหาถูกต้องการทำความเข้าใจ เพราะเป็น

<sup>1</sup> นักศึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

<sup>2</sup> อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

<sup>3</sup> อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ระเบียบกฎหมายและเป็นภาษากฎหมาย ส่วนกลุ่มทดลองส่วนใหญ่เห็นว่าได้รับความรู้มากเกี่ยวกับการชำระภาษีของเทศบาลจากการฝึกอบรม วิทยากรเป็นกันเอง พูดใช้ภาษาที่ประชาชนเข้าใจง่าย มีการสาธิตประกอบการฝึกปฏิบัติ และมีรูปภาพประกอบชัดเจนดี ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกคนมีความพึงพอใจอย่างมากที่ได้มารวมกลุ่มเพื่อเข้ารับการฝึกอบรม สามารถนำไปปฏิบัติได้จริงทุกคนในกลุ่มที่เข้ารับการอบรม

**คำสำคัญ :** การพัฒนาชุดฝึกอบรมที่เหมาะสมกับการจัดเก็บภาษีของเทศบาล

## ABSTRACT

This research has two objectives. 1) To develop the suitable training program for taxes levying for Mae Chaem Sub-district municipality, Mae Chaem District, Chiang Mai Province. 2) To compare achievement of knowledge and understanding about levying tax from taxpayers of property tax, sign tax and local maintenance tax before and after training session. The sample groups used in this research derived from purposive selected method that in the survey there were 50 taxpayers in Mae Chaem Sub-district municipality, Mae Chaem District, Chiang Mai Province in 2012.

The results were various opinions of both target groups after training session. Members in the control group stated that they gained more knowledge from the training documents given by the municipality more than self-study from the leaflets and flyers. The majority of both groups agreed that the content is difficult to understand because of the regulations and legal language. The majority of members in experimental group stated that they gained more knowledge about taxation from the training session and added that expert lecturer was friendly and what he said was so easy to understand. There were also the demonstration and practice sessions. Accompanying illustrations in the lecture were very clear. Therefore, all participants were highly satisfied to participate in the group training session and everyone in the groups said that the training session was so practical that they could use the knowledge in real-life situations.

**Keywords :** The Development of Suitable Training Program for Levying Taxes by The Municipality

## บทนำ

การชำระภาษีท้องถิ่น ถือเป็นภาระหน้าที่ของประชาชน และผู้ประกอบการในเขตเทศบาล ดังนั้น การพัฒนาส่งเสริมการชำระภาษีที่เหมาะสมตลอดจนการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับภาษีท้องถิ่นต่างๆ ให้แก่กลุ่มผู้เสียภาษี จะเป็นเครื่องมือในการสื่อสารกับประชาชนผู้เสียภาษี เพื่อให้เกิดความเข้าใจในแง่มุมต่างๆ ถึงความจำเป็นและประโยชน์ซึ่งสามารถสนองตอบความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ เพื่อสร้างจิตสำนึกที่ดีในการชำระภาษีท้องถิ่น อันจะส่งผลให้เป็นการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลอย่างยั่งยืน

ในการบริหารการเงินการคลังของเทศบาลตำบลแม่แจ่มที่ผ่านมา โดยเฉพาะการจัดเก็บภาษีในพื้นที่ ซึ่งเป็นรายได้หลักของเทศบาลตำบลแม่แจ่ม พบว่า มีประเด็นปัญหาที่สำคัญๆ ดังนี้

1. เจ้าของที่ดิน หรือเจ้าของทรัพย์สินขาดความรู้ความเข้าใจ
2. เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงทรัพย์สินไม่ได้แจ้งให้เทศบาลตำบลแม่แจ่มแก้ไข
3. ประชาชนเข้าพบผู้บริหารเพื่อขอลดค่าภาษีหรือลดจำนวนปี
4. หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการจัดเก็บไม่ชัดเจน

จากปัญหาต่างๆ ที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาหาข้อมูลเพื่อหาปัญหาที่แท้จริงของการค้างชำระภาษีว่าเหตุใดผู้เสียภาษีถึงหลีกเลี่ยงไม่ยอมชำระภาษี หรือไม่ค่อยพอใจเมื่อต้องชำระภาษี โดยพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อใช้เป็นคู่มือในการฝึกอบรมผู้ประกอบการหรือผู้มีหน้าที่ชำระภาษีที่เหมาะสมกับการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลแม่แจ่ม เพื่อปรับปรุงและใช้เป็นแนวทางในการ

พัฒนาการจัดเก็บภาษี และให้ท้องถิ่นอื่นสามารถนำไปใช้ปรับปรุงด้านการพัฒนาการจัดเก็บภาษีได้ด้วย

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาชุดฝึกอบรมที่เหมาะสมกับการจัดเก็บภาษี เกี่ยวกับระเบียบกฎหมายวิธีการขั้นตอนในการเสียภาษี บทลงโทษ และหน้าที่ของผู้เสียภาษีของเทศบาลตำบลแม่แจ่ม อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย และภาษีบำรุงท้องที่ ก่อนและหลังการฝึกอบรม

### ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตด้านประชากร คือ ผู้เสียภาษีในเขตเทศบาลตำบลแม่แจ่ม จำนวน 120 ครัวเรือน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้เสียภาษีในเขตเทศบาลตำบลแม่แจ่ม ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง สอบถามความสมัครใจที่จะเข้ารับการฝึกอบรม จำนวน 50 คน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มๆ ละ 25 คน เป็นกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม

## วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง (Quasi-experimental Research) แบบ 2 กลุ่ม วัดก่อนและหลัง (The Pretest-Posttest Control Group Design) โดยใช้แบบแผนการวิจัยดังนี้ (เกตุมณี มากมี, 2550 : 95-96)

### มีการประเมินความรู้อ่อนและหลัง ดังนี้

	Pretest	Treatment	Posttest
E	O1	X	O2
C	O1		O2
E	หมายถึง	กลุ่มทดลอง	
C	หมายถึง	กลุ่มควบคุม	
X	หมายถึง	วิธีการฝึกอบรม	
O1	หมายถึง	การประเมินความรู้อ่อนการฝึกอบรม	
O2	หมายถึง	การประเมินความรู้หลังการฝึกอบรม	

กลุ่มตัวอย่างไม่ได้รับการสุ่มเข้าประจำกลุ่ม แต่ทั้งสองกลุ่มมีการระดมความคิด ความสมัครใจที่จะเข้าร่วมการฝึกอบรมให้ความรู้แก่ผู้เสียหายจำนวน 50 ครอบครัวๆ ละ 1 คน จำนวนทั้งสิ้น 50 คน โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ซึ่งทั้งสองกลุ่มจะมีการประเมินความรู้ความเข้าใจก่อนและหลังการฝึกอบรม จากนั้นกลุ่มทดลองให้ความรู้โดยวิธีการฝึกอบรมที่ใช้วิทยากรบรรยาย แต่กลุ่มควบคุมให้ความรู้โดยการแจกเอกสารให้ไปศึกษาด้วยตนเองแล้วนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียหาย

#### 1. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้ดำเนินการทดลองโดยใช้วิธีการฝึกอบรมตามขั้นตอน ดังนี้

1.1 คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างของผู้เสียหายในเขตเทศบาลตำบลแม่แจ่ม โดยการระดมความคิด สอบถามความสมัครใจ และปัญหาอุปสรรคในการเสียหาย จาก 150 ครัวเรือน คัดเลือกที่สมัครใจเข้ารับการฝึกอบรมโดยใช้ชุดฝึกอบรมที่เหมาะสมกับการจัดเก็บภาษีจำนวน 50 ครัวเรือนๆ ละ 1 คน รวมทั้งสิ้น 50 คน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มทดลอง

จำนวน 25 คน และกลุ่มควบคุม จำนวน 25 คน

1.2 สอบถามข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสำรวจข้อมูลพื้นฐานความรู้ความเข้าใจในการเสียหาย จากประชาชนกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม ด้านอายุ เพศ การศึกษา และพื้นฐานทางด้านเศรษฐกิจและสังคมที่ใกล้เคียงกัน และสอบถามผลการเสียหายที่โรงเรียนและที่ดิน ภาษีป้าย และภาษีบำรุงท้องที่ก่อนและหลังการฝึกอบรมในกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

1.3 ประเมินความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียหายที่โรงเรียนและที่ดิน ภาษีป้าย และภาษีบำรุงท้องที่ก่อนการฝึกอบรม

1.4 ดำเนินการฝึกอบรมให้แก่กลุ่มทดลอง โดยวิธีการฝึกอบรมที่ใช้วิทยากรบรรยายให้ความรู้ ด้านวิธีการและขั้นตอนในการเสียหาย ด้านบทลงโทษทางภาษี และหน้าที่ของผู้เสียหายโรงเรียนและที่ดิน ภาษีป้าย และภาษีบำรุงท้องที่

1.5 ดำเนินการให้ความรู้แก่กลุ่มควบคุม โดยแจกเอกสารให้ศึกษาด้วยตนเอง

1.6 ประเมินความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบกฎหมาย วิธีการขั้นตอนการ

เสียงภาษี บทลงโทษทางภาษี และหน้าที่ของผู้เสียหายโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่หลังการฝึกอบรม ทั้งกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง

1.7 สัมภาษณ์ผู้เสียหายทั้งกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลองเกี่ยวกับความพึงพอใจและความรู้ความเข้าใจของชุดฝึกอบรมภายหลังการฝึกอบรมสิ้นสุดลง

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มี 2 ชนิด ได้แก่

2.1 เครื่องมือที่เป็นนวัตกรรม ได้แก่ ชุดฝึกอบรม เรื่องเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมายของภาษีท้องถื่น ด้านวิธีการและขั้นตอนในการเสียหาย ด้านบทลงโทษทางภาษี และหน้าที่ของผู้เสียหายโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย และภาษีบำรุงท้องที่ ประกอบด้วย 1) เอกสารคู่มือสำหรับผู้เสียหายโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย และภาษีบำรุงท้องที่ 2) คู่มือสำหรับวิทยากร 3) แผ่นพับให้ความรู้

2.2 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลผู้เสียหายในกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ประกอบด้วย 1) แบบสอบถาม 2) แบบประเมิน 3) แบบสัมภาษณ์

## 3. วิธีการสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

3.1 การสร้างและหาประสิทธิภาพของนวัตกรรม

3.1.1 จัดทำคู่มือชุดฝึกอบรมที่เหมาะสมกับการจัดเก็บภาษี เรื่องเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมายของภาษีท้องถื่น ด้านวิธีการและขั้นตอนในการเสียหาย ด้านบทลงโทษทางภาษี และหน้าที่ของผู้เสียหาย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย และภาษีบำรุงท้องที่

3.1.2 สังเคราะห์แนวคิด ทฤษฎีองค์ความรู้ จัดทำคู่มือชุดฝึกอบรมที่เหมาะสมกับการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย และภาษีบำรุงท้องที่ เพื่อให้มีเนื้อหาที่ชัดเจนและกระชับ อ่านแล้วเข้าใจง่าย เหมาะสำหรับการให้ความรู้แก่ผู้เสียหาย โดยอาจารย์ที่ปรึกษาได้ให้คำแนะนำวิธีการสร้างสื่อเพื่อให้ความรู้แก่ผู้เสียหายอย่างถูกต้องและเหมาะสม

3.2 จัดทำคู่มือให้ความรู้ความเข้าใจในการฝึกอบรม

3.3 การหาประสิทธิภาพของเครื่องมือที่เป็นนวัตกรรม

3.3.1 ผู้ ศึ กษา วิ จัย ได้ ให้ผู้เชี่ยวชาญด้านระเบียบกฎหมาย วิธีการและขั้นตอนการเสียหาย บทลงโทษทางภาษี และหน้าที่ของผู้เสียหายโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน 5 ท่าน ได้พิจารณาความถูกต้องเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) และความถูกต้องเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของ 1) เอกสารคู่มือผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการเสียหายโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย และภาษีบำรุงท้องที่ 2) เอกสารคู่มือวิทยากร 3) แบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานและสอบถามปัญหา อุปสรรคในการเสียหายก่อนและหลังการฝึกอบรมกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องแล้วนำผลการตรวจสอบมาคำนวณหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) ได้ค่า IOC 0.94

3.3.2 นำนวัตกรรมที่ปรับปรุงแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องและปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา

3.3.3 นำนวัตกรรมไปทดลองใช้กับผู้เสียหาย จำนวน 5 ครอบครัวๆ ละ 1 คน

โดยการทดลองก่อนที่จะนำนวัตกรรมไปใช้ทดลองจริง

3.3.4 ปรับปรุงนวัตกรรมให้สมบูรณ์ และนำไปใช้กับกลุ่มทดลอง จำนวน 25 คน

## ผลการวิจัย

การศึกษาเปรียบเทียบผลการพัฒนาชุดฝึกอบรมที่เหมาะสมกับการจัดเก็บภาษีกรณีศึกษาเทศบาลตำบลแม่แจ่ม อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่ ผลการทดลองเปรียบเทียบระดับความรู้ความเข้าใจระหว่างกลุ่มควบคุมกับกลุ่มทดลอง เพื่อทำการทดสอบสมมติฐานที่ว่า “การให้ความรู้แก่ประชาชนผู้เสียภาษีเกี่ยวกับระเบียบกฎหมาย วิธีการขั้นตอนในการเสียภาษี บทลงโทษ และหน้าที่ของผู้เสียภาษี โดยใช้วิธีการให้ความรู้ที่แตกต่างกันให้ผลแตกต่างกัน” ซึ่งผลการเปรียบเทียบการทดลองระหว่างกลุ่มควบคุมกับกลุ่มทดลองพบว่า กลุ่มทดลองที่ใช้การฝึกอบรม มีระดับความรู้ความเข้าใจมากกว่ากลุ่มควบคุมที่อ่านเอกสารแผ่นพับ จึงยอมรับสมมติฐานที่ว่า การให้ความรู้ประชาชนผู้เสียภาษีโดยใช้วิธีการฝึกอบรมที่แตกต่างกัน ทำให้ประชาชนได้รับความรู้เพิ่มขึ้นแตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ทั้งนี้ เนื่องจากในกระบวนการฝึกอบรมที่มีรูปแบบการให้ความรู้ที่เข้าใจง่าย มีรูปภาพประกอบชัดเจน มีการสอนวิธีการคำนวณภาษีเป็นสื่อการเรียนรู้รูปแบบใหม่ที่ใช้การฝึกอบรมแทนการแจกเอกสารแผ่นพับให้ศึกษาเอง จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการเรียนรู้ของประชาชนผู้เสียภาษีได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาการจัดเก็บภาษีโรงเรือน

และที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลสมอทอง อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาพบว่า การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลสมอทอง 1) ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมายการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ผู้มีหน้าที่เข้าข่ายเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินส่วนใหญ่ยังไม่มีความรู้ในขั้นตอนวิธีการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน และการไม่รู้กฎหมายเกี่ยวกับการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน เป็นปัญหาหนึ่งที่ทำให้ผู้มีหน้าที่เข้าข่ายเสียภาษี ไม่ชำระภาษีกับองค์การบริหารส่วนตำบลสมอทอง 2) ด้านทักษะความรู้ความสามารถของบุคลากรจัดเก็บรายได้ ผู้บริหารได้ให้ความสำคัญในเรื่องการฝึกอบรมสำหรับผู้มีหน้าที่เข้าข่ายเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลเห็นว่า เจ้าหน้าที่จัดเก็บขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความรู้ความเข้าใจในระเบียบ กฎหมายเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ภาษีโรงเรือนและที่ดิน แต่ยังขาดความกระตือรือร้นในการจัดเก็บ 3) ด้านวิธีการดำเนินการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลสมอทอง ควรมีการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุกให้ทราบขั้นตอน ระยะเวลาในการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินให้ทั่วถึงมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน รวมทั้งการส่งหนังสือแจ้งก่อนถึงกำหนดชำระให้ครบทุกราย และออกให้บริการนอกสถานที่

จากแนวคิดที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า การฝึกอบรม เป็นกระบวนการพัฒนาบุคคลให้มีความรู้ ทักษะ และเจตคติในการทำงานที่ได้รับมอบหมายเฉพาะอย่างได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีเป้าหมายให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติจริง อันจะเป็นประโยชน์ทั้งต่อหน่วยงานและผู้เข้ารับ

การอบรมเอง ซึ่งการฝึกอบรมที่ดีควรประกอบด้วย การสนองความต้องการของบุคลากรและ หน่วยงานการสร้างบรรยากาศการอบรม ที่เหมาะสม โดยเฉพาะความสัมพันธ์ที่ีระหว่าง ผู้ให้การอบรมกับผู้รับการอบรม เน้นกระบวนการ เรียนรู้ลงมือปฏิบัติ เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น การทำงานร่วมกันเป็นทีม การสร้างความผูกพัน การมีส่วนร่วมทุกขั้นตอน การสะท้อนผลการ อบรมและมีกระบวนการประเมินผลที่เป็นระบบ และตรวจสอบได้ ดังนั้น ผลการศึกษาเปรียบเทียบ ผลการพัฒนาชุดฝึกอบรมที่เหมาะสมกับการ จัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบล กรณีศึกษา เทศบาลตำบลแม่แจ่ม อำเภอแม่แจ่ม จังหวัด เชียงใหม่ จึงทำให้ประชาชนผู้เสียภาษีกุ่มทดลอง มีความรู้เพิ่มขึ้น ซึ่งทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ เอเคอร์ (1972) (อ้างใน กิตติกาญจน์ เกษมสุข จรัสแสง, 2550 : 97) เชื่อว่า ทุกคนสามารถ มีโอกาสก้าวหน้าในการเรียนรู้ ผู้ใหญ่จะเรียน ได้ดีถ้าหากเขามีส่วนร่วมอย่างจริงจัง และ การจัดอุปกรณ์การสอนที่ช่วยให้เขาสามารถ นำไปใช้ในชีวิตประจำวันจริงของเขา จะช่วยให้ ผู้ใหญ่เรียนได้ดีกว่าการใช้อุปกรณ์การสอน ที่ไม่สัมพันธ์กับชีวิตจริงของเขา และดวงใจ ศุภสารัมภ์ (2548 : 35) (อ้างใน กิตติกาญจน์ เกษมสุขจรัสแสง, 2550 : 97) ผู้จัดโครงการ ฝึกอบรมควรรู้การฝึกอบรมกับกระบวนการเรียนรู้ ของผู้ใหญ่ เพื่อพัฒนาบุคคลนั้น ผู้จัดจำเป็น ที่จะต้องเข้าใจถึงลักษณะธรรมชาติในกระบวนการ เรียนรู้ของผู้ใหญ่เป็นพื้นฐานเสียก่อน จึงจะมี ข้อมูลประกอบการตัดสินใจเลือกทางเลือกต่างๆ ในการดำเนินการตามกระบวนการบริหารงาน ฝึกอบรมได้อย่างเหมาะสมและก่อให้เกิดการ เรียนรู้และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของ ผู้เข้าอบรมได้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม มากขึ้น

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะต่อการนำผลการวิจัย ไปใช้

1.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน

1) ด้านการพัฒนาเจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาล จะต้องมีการศึกษาการอบรมกำลังของเจ้าหน้าที่ ให้เหมาะสมเพียงพอกับการให้บริการแก่ประชาชน ผู้มาชำระภาษี

2) ด้านการให้ความรู้ความ เข้าใจในระเบียบ กฎหมายของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ด้านจัดเก็บรายได้ ควรส่งเสริมให้มีการพัฒนา ศึกษาหาความรู้เพิ่มขึ้น โดยส่งเสริมให้ได้ รับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้งาน จัดเก็บรายได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3) ด้านเทคโนโลยีเกี่ยวกับการ จัดเก็บรายได้ ควรมีการปรับปรุงระบบ โปรแกรมแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน มาใช้อย่างจริงจังสมบูรณ์แบบ

4) ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรมีแนวทางในการเชิญชวนให้ประชาชนในพื้นที่ เข้ามาเสียภาษีอย่างทั่วถึง

1.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ด้าน การจัดเก็บภาษีป้าย

1) ด้านส่งเสริมพัฒนาให้ ความรู้ โดยทำการฝึกอบรมให้ความรู้กระบวนการ ขั้นตอนในการจัดเก็บภาษีในแต่ละภาษี เนื่องจาก ภาษีแต่ละประเภทมีวิธีการและขั้นตอนในการ จัดเก็บที่ซับซ้อน ประชาชนไม่สามารถที่จะเข้าใจ ได้อย่างถูกต้อง

2) ควรปรับปรุงค่าตอบแทน ให้กับผู้นำหมู่บ้านที่สามารถจัดเก็บรายได้ ให้หน่วยงานที่เหมาะสม เนื่องจากผู้นำหมู่บ้าน เป็นกำลังสำคัญในการจัดเก็บรายได้

3) การตราพระราชบัญญัติ รายได้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้อำนาจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำหน้าที่ในการ จัดเก็บรายได้ จึงมีความเฉพาะเจาะจงภายใน พื้นที่ที่กำหนดอัตราและค่าธรรมเนียมให้มีความ ยึดหยุ่นตามความเหมาะสมขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภท ภายใต้กรอบกฎหมาย ที่รัฐบาลกำหนดให้

4) กรมส่งเสริมการปกครอง ส่วนท้องถิ่นควรกำหนดระเบียบ ข้อบังคับ เกี่ยวกับภาษีอากรของท้องถิ่นให้รัดกุม ไม่เอื้อ ต่อการหลบเลี่ยงภาษีของผู้เสียภาษี

1.3 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ด้าน การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรจัดทำแผนพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บ รายได้ประจำปี โดยกำหนดแนวทางปฏิบัติ ให้เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน เพื่อพัฒนาศักยภาพ ในการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

2) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรจัดทำโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการ จัดเก็บภาษี เช่น โครงการให้รางวัลแก่ผู้มาชำระ ภาษีตรงตามกำหนดเวลา

3) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรปรับปรุงข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียน ทรัพย์สินที่มีอยู่ให้เป็นปัจจุบัน เพราะเป็น เครื่องมือที่จะทำให้การจัดเก็บภาษีเป็นไปด้วย ความรวดเร็ว ถูกต้อง และครบถ้วน

4) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรจัดให้มีบุคลากรฝ่ายกฎหมาย เพื่อดำเนินการ เร่งรัดการจัดเก็บรายได้ สามารถดำเนินคดี สำหรับผู้ไม่ชำระภาษีหรือหลีกเลี่ยงการเสียภาษี

## 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัย ครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาในครั้งนี้เป็นการ ศึกษาวิจัยเปรียบเทียบเฉพาะในพื้นที่ของเทศบาล ตำบลแม่แจ่ม ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบ ระหว่างชุมชนเมืองกับชุมชนชนบท เพื่อดู ผลการศึกษาสอดคล้องกันหรือไม่ และข้อมูล ที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้สนใจจะได้นำไป เป็นข้อมูลพื้นฐานพัฒนารูปแบบการฝึกอบรม ที่จะช่วยให้ประชาชนเข้าใจได้ง่ายขึ้นเกี่ยวกับ การเสียภาษีต่อไป

2.2 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบ เกี่ยวกับรูปแบบการฝึกอบรมในด้านอื่นๆ ที่ส่งผลสัมฤทธิ์ทางด้านความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการเสียภาษีของผู้เสียภาษีโรงเรียน และที่ดิน ภาษีป้าย และภาษีบำรุงท้องที่ของ ประชาชนผู้เสียภาษีโดยตรง

## เอกสารอ้างอิง

- กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร. **ภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร 2550**. กรุงเทพฯ : เรือนแก้วการพิมพ์, 2550.
- กิตติกาญจน์ เกษมสุขจรัสแสง. **การฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดประจวบคีรีขันธ์**. ปริญญาการศึกษา ดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาผู้ใหญ่ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2550.
- เกตุมณี มากมี. **การวิจัยทางการศึกษาพิเศษ**. คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, 2550.
- เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม. **การคลังว่าด้วยการจัดสรรและการกระจายฯ**. พิมพ์ครั้งที่ 9 แก้ไขเพิ่มเติม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.
- ทับทิม บุญยี่. **แนวทางในการพัฒนาการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย**. การศึกษาอิสระ รัฐประศาสนศาสตร์. เชียงราย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 2435.
- เทศบาลตำบลแม่แจ่ม. **สำนักปลัดและแผนงาน**, 2554.