

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

เรื่องสภาพปัญหา และอุปสรรคในการทำงาน ของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน ต่อการให้บริการประชาชน กรณีศึกษากองอาสารักษาดินแดนในพื้นที่จังหวัดพิจิตร ซึ่งเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์ และความลุ่มลึกทางเนื้อหา โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การศึกษาจากข้อมูลเอกสาร (Documentary Research) เป็นการศึกษารวบรวมเอกสารข้อมูลจากเอกสารต่างๆ

3.1.1 ระเบียบ คำสั่งนโยบายของกระทรวงมหาดไทย นโยบายรัฐบาล และเอกสารงานวิจัย คำบรรยายของผู้บังคับบัญชา ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ต่างๆ ที่ปฏิบัติการกิจการที่ตามนโยบายของรัฐบาลประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ประชุมสัมมนา การตรวจเยี่ยมกำลังพลในพื้นที่ทั้งจังหวัดพิจิตร ปฏิบัติการกิจหน้าที่ของกองอาสารักษาดินแดนและบทความวารสารที่เกี่ยวข้อง

3.1.2 นโยบายการให้บริการที่ดีของกองอาสารักษาดินแดน

3.1.3 พระราชบัญญัติกองอาสารักษาดินแดน พุทธศักราช 2497

2. การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการเก็บจากแบบสอบถาม จำนวน 263 คน และข้อมูลเชิงคุณภาพเก็บจากแบบสัมภาษณ์ จำนวน 15 คน จากผู้ใช้ข้อมูลสำคัญเป็นผู้ปฏิบัติงานในกองอาสารักษาดินแดนจังหวัดพิจิตร ในฐานะผู้ปฏิบัติงานโดยตรง เพื่อให้ทราบถึงสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของกองอาสารักษาดินแดน โดยการสัมภาษณ์เชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ

กำหนดวิธีวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่สมาชิกกองอาสารักษาดินแดนในพื้นที่จังหวัดพิจิตรเท่านั้นจำนวน 779 คน

### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่สมาชิกกองอาสารักษาดินแดน ในพื้นที่จังหวัด พิจิตร 12 กองร้อย และอีก 1 กองบังคับการและบริการ ที่ได้จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรตารางสำเร็จรูปของ "Taro Yamane" ที่ระดับความเชื่อมั่นเชื่อมั่น 95 % และที่ระดับความคลาดเคลื่อน  $\pm 5$  % โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมคือ 263 คน

ตาราง 3 แสดงจำนวนสมาชิกกองอาสารักษาดินแดนจังหวัดพิจิตร

ลำดับที่	กองร้อยอาสารักษาดินแดน	จำนวนสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1	กองบังคับการและบริการ	80	35
2	อำเภอเมืองพิจิตร	60	20
3	อำเภอวังทรายพูน	60	17
4	อำเภอสามงาม	60	18
5	อำเภอโพธิ์ประทับช้าง	63	20
6	อำเภอตะพานหิน	63	19
7	อำเภอทับคล้อ	70	25
8	อำเภอบางมูลนาก	64	21
9	อำเภอโพทะเล	48	24
10	อำเภอสามโก้	52	16
11	อำเภอบึงนาราง	60	22
12	อำเภอดงเจริญ	60	17
13	อำเภอวาริชภูมิ	60	17
	รวม	779	263

ที่มา :กองบังคับการกองร้อยอาสารักษาดินแดนจังหวัดพิจิตร ปี พ.ศ. 2557

### ขั้นตอนการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยโดยใช้วิธีการสุ่มภาคีสมาชิกกองอาสารักษาดินแดนตั้งแต่ผู้บังคับการกองร้อย ผู้บังคับหมู่และสมาชิกกองอาสารักษาดินแดนที่มียศหลั่นกันลงมาตามลำดับเพื่อให้ครอบคลุมพื้นที่ที่จะศึกษาทั้งหมด 12 กองร้อยและอีก 1 กองบังคับ

การและบริการกำหนดจำนวนตัวอย่างด้วยสูตรการคำนวณของTaro Yamane (สมศักดิ์ศรีสันติสุข, 2548)

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ขนาดของประชากร

$e$  = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างซึ่งกำหนดความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.50 แทนค่าตามสมการ

$$\begin{aligned} n &= \frac{779}{1+779(0.05)^2} \\ &= 262.54 \sim 263 \end{aligned}$$

การแบ่งสัดส่วนประชากรตัวอย่างของแต่ละกองร้อยคำนวณโดยใช้สูตร

ขนาดของประชากรตัวอย่าง =  $\frac{\text{จำนวนประชากรตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนสมาชิกกองอาสาสมัคร}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$

ขนาดของประชากรตัวอย่าง =  $\frac{263 \times \text{จำนวนสมาชิกกองอาสาสมัครดินแดนแต่ละกองร้อย}}{779}$

เมื่อได้ขนาดประชากรตัวอย่างของแต่ละกองร้อยได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับสลาก (Lottery Method) ตามบัญชีรายชื่อสมาชิกกองอาสาสมัครดินแดนแต่ละกองร้อย ต่อไป

#### การวิจัยเชิงคุณภาพ

การรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพนี้ผู้วิจัยเจาะจงกำหนดบุคคลผู้ให้ข้อมูลคือ ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญซึ่งทำงานเกี่ยวข้องกับสมาชิกกองอาสาสมัครดินแดนจำนวน 15 คน ประกอบด้วยผู้บังคับการกองอาสาสมัครดินแดนจังหวัดพิจิตรจำนวน 1 นาย ผู้ช่วยผู้บังคับการกอง

อาสาสมัครดินแดนจังหวัดพิจิตรจำนวน 1 นาย ผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายอำนวยการกองอาสาสมัครดินแดนจังหวัดพิจิตรจำนวน 1 นาย ผู้บังคับการกองร้อยอาสาสมัครดินแดนอำเภอทั้ง 12 กองร้อยจำนวน 12 นาย และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) โดยลักษณะคำถามจะลงลึกในรายละเอียดของแต่ละคำถามที่ค้นพบจากการสำรวจความคิดเห็นหลังจากได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณเบื้องต้น

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การวิจัยเชิงปริมาณเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สร้างขึ้นโดยที่ข้อคำถามได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการวิจัยและลักษณะสภาพปัญหา และภารกิจของสมาชิกกองอาสาสมัครดินแดนต่อการให้บริการประชาชนดำเนินการ 6 ด้านโดยแบ่งเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ, อายุ, อายุราชการ, สถานภาพสมรส, การศึกษา, รายได้, ลักษณะการอยู่อาศัยในครอบครัว, อาชีพเสริม, การออกกำลังกาย, การดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์/สูบบุหรี่ โดยให้ผู้ตอบทำเครื่องหมายถูกในช่องว่างตามตัวเลือกที่กำหนดให้ในแบบสอบถามโดยลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Multiple choice)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามสภาพปัญหาและภารกิจของกองอาสาสมัครดินแดนต่อการให้บริการประชาชน ได้แก่ ด้านปัญหาการขาดสิ่งอุปกรณ์และอาวุธยุทโธปกรณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ด้านบุคคลากรด้านความสัมพันธ์ทางสังคมด้านสภาพแวดล้อมด้านงบประมาณสนับสนุนในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการรักษาพยาบาลและด้านความคาดหวังในการทำงานในอนาคตลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (close – ended response question) แบบมาตราส่วน (Likert Rating scale) แบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับโดยมีการกำหนดค่าระดับคะแนนดังนี้

ระดับคะแนน	เกณฑ์การวัดระดับ
5	หมายถึงมากที่สุด
4	หมายถึงมาก
3	หมายถึงปานกลาง
2	หมายถึงน้อย
1	หมายถึงน้อยที่สุด

### เกณฑ์การวัดระดับตัวแปร

ผู้วิจัยได้ให้คะแนนแบ่งได้ 5 ระดับตามเกณฑ์ที่ได้ทำการพิจารณาและได้คำนวณหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (Class Interval) ดังนี้

$$\frac{\text{ค่าพิสัย} = \text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= (5-1) / 5$$

$$= 0.8$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นสามารถแปลความหมายระดับคะแนนได้ดังนี้

**ระดับคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อการดำเนินการด้านคุณภาพชีวิต**

1.00 - 1.80	=	ระดับน้อยที่สุด
1.81 - 2.60	=	ระดับน้อย
2.61 - 3.40	=	ระดับปานกลาง
3.41 - 4.20	=	ระดับมาก
4.21 - 5.00	=	ระดับมากที่สุด

2. การวิจัยเชิงคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์ (Interview Schetarly) โดยนำข้อมูลจากการวิจัยเชิงปริมาณที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นตั้งแต่ปานกลางลงมาจนถึงน้อยที่สุดเป็นประเด็นสัมภาษณ์เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาต่อไป

**การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย**

1. การวิจัยเชิงปริมาณโดยผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

1.1 ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัญหาและภารกิจของกองอาสาสมัครดินแดนต่อการให้บริการประชาชนในเขตจังหวัดพิจิตร

1.2 สร้างแบบสอบถามฉบับร่างให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และกรรมการที่ปรึกษาพิจารณาเนื้อหาและนำมาปรับปรุงแก้ไข

1.3 ส่งแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญด้านการสร้างเครื่องมือและด้านการศึกษาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาพร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องชัดเจนของภาษาที่ใช้แล้วนำแบบสอบถามมาปรับปรุงสำนวนภาษาที่ใช้ให้ชัดเจนเหมาะสมใหม่อีกครั้งก่อนนำไปใช้จริงเพื่อให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นพร้อมทั้งตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแล้ว

1. ดร.วงศกร เขียมเผ่า ตำแหน่งอาจารย์ประธานหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพิบูลสงคราม

2. ดร.โชติ บดีรัฐ ตำแหน่งอาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพิบูลสงคราม

3. ดร.ธนัสถา โรจนตระกูล ตำแหน่งอาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพิบูลสงคราม

ทั้งนี้เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของภาษาและความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ด้วยการหาความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence หรือ IOC) (สุวิมล ติรภานันท์, 2555) โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

+1 หมายถึงแน่ใจว่าคำถามนั้นมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

0 หมายถึงไม่แน่ใจว่าคำถามนั้นมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่

-1 หมายถึงแน่ใจว่าคำถามนั้นไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาแทนค่าในสูตรดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC หมายถึงดัชนีความสอดคล้องระหว่างเครื่องมือกับวัตถุประสงค์

R หมายถึงคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน

$\sum R$  หมายถึงผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N หมายถึงจำนวนผู้เชี่ยวชาญ

สำหรับเกณฑ์ในการพิจารณาว่าค่าดัชนีความสอดคล้องพิจารณาจากค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ดังต่อไปนี้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50–1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุงยังใช้ไม่ได้

จากนั้นได้ทำการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence : IOC) โดยทุกข้อคำถามได้ค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปและในการศึกษาคั้งนี้ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00ซึ่งมีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้และได้ปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญและเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบความเรียบร้อยก่อนนำไปทดลองใช้โดยค่า IOC แต่ละคำถามจะแสดงผลในภาคผนวก

1.4 การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำ ของอาจารย์ที่ปรึกษาไปหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการนำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับบุคลากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรตัวอย่างที่ทำการวิจัยครั้งนี้จำนวน 30 คนและนำข้อมูลมาหาค่าความเชื่อมั่นด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับงานวิจัยด้านสังคมศาสตร์โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient ;  $\alpha$ ) ของ Cronbach สำหรับผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามปรากฏว่าได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9457 ซึ่งมากกว่า 0.7 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับได้จึงนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

## 2. การวิจัยเชิงคุณภาพ

สร้างแบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์จากผลการศึกษาระดับความคิดเห็นในสภาพปัญหาและภารกิจของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดนจากข้อความตามที่ระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ปานกลางลงมาจนถึงน้อยที่สุดเป็นประเด็นสัมภาษณ์เพื่อหาสภาพปัญหาและภารกิจของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดนต่อการให้บริการประชาชน

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยแบ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น 2 ระยะดังนี้

ระยะที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณการแจกแบบสอบถามได้ดำเนินการดังนี้

1. คัดเลือกผู้ช่วยเก็บข้อมูลจำนวน 13 คน (สมาชิกกองอาสารักษาดินแดน กองร้อยละ 1 คน) ที่แจ้งเกี่ยวกับการเก็บข้อมูลแก่ผู้ช่วยเก็บข้อมูลและทดสอบทำความเข้าใจให้ตรงกันและผู้วิจัยจึงได้ทำการแจกแบบสอบถามให้ตามประชากรตัวอย่างที่มีรายชื่ออยู่แล้วของแต่ละกองร้อยและได้รับแบบสอบถามกลับมาครบถ้วนจำนวน 265 ชุด

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาทั้งหมด มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามพบว่า แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา มีความสมบูรณ์ครบถ้วนทั้ง 265 ฉบับผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามทั้งหมด มากำกับการลงรหัสแบบสอบถาม และตรวจให้คะแนนในส่วนที่เป็นคำถามเกี่ยวกับสภาพปัญหาและภารกิจของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดนต่อการให้บริการประชาชนแล้วนำไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามใช้วิธีคำนวณโดยแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ, อายุ, สถานภาพสมรส, การศึกษา, อาชีพเสริม, รายได้, การอยู่อาศัยในครอบครัว

3.2 วิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัญหาและภารกิจของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดนต่อการให้บริการประชาชนในเขตจังหวัดพิจิตร ใช้วิธีประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนาโดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติซึ่งประกอบด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการวิจัยโดยการกำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม (บุญชมศรีสะอาด, 2553) นอกจากนี้ยังมีการใช้สถิติอนุมานในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคือการทดสอบค่าที (t-test) สำหรับตัวแปรต้นที่มีการแบ่งกลุ่มเป็น 2 กลุ่มและทดสอบค่าเอฟ (F-test) สำหรับตัวแปรที่มีการแบ่งกลุ่มเป็น 3 กลุ่มขึ้นไป

#### ระยะที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

การสภาพปัญหาและภารกิจของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดนต่อการให้บริการประชาชนในเขตจังหวัดพิจิตรผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

- 1) สร้างแบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์จากผลการศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนจากข้อความตามที่ระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ปานกลางลงมาจนถึงน้อยที่สุดเป็นประเด็นสัมภาษณ์เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ
- 2) นำแบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์ตามข้อ 1) ซึ่งมีประเด็นสัมภาษณ์บุคคลผู้ให้ข้อมูลเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำและปรับปรุงก่อนส่งให้บุคคลผู้ให้ข้อมูล
- 3) ส่งแบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์ให้บุคคลผู้ให้ข้อมูลจำนวน 15 คนประกอบด้วยผู้บังคับการกองร้อยอาสารักษาดินแดนจังหวัดพิจิตรจำนวน 1 นาย ผู้ช่วยผู้บังคับการกองอาสารักษาดินแดนจังหวัดพิจิตรจำนวน 1 นาย ผู้หัวหน้าฝ่ายอำนวยการกองอาสารักษาดินแดนจังหวัดพิจิตรจำนวน 1 คน ผู้บังคับการกองอาสารักษาดินแดนอำเภอจำนวน 12 นายก่อนนัดสัมภาษณ์ 1 สัปดาห์
- 4) สัมภาษณ์บุคคลผู้ให้ข้อมูลโดยใช้เครื่องมือประกอบด้วยเครื่องบันทึกเสียงใช้สำหรับบันทึกเสียงการสนทนาสมุดบันทึกและปากกาเพื่อบันทึกข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
- 5) วิเคราะห์สภาพปัญหาและภารกิจของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดนต่อการให้บริการประชาชนในพื้นที่จังหวัดพิจิตรโดยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาในรูปของตารางและแจกแจงความถี่เกี่ยวกับสภาพปัญหาและภารกิจของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดนต่อการให้บริการประชาชน