

## 7. ความคาดหวัง

ถ้าหากบุคคลสนใจวิชาสังคมวิทยาและมุ่งเน้นที่จะทำการศึกษาด้านการศึกษาทางสังคม เขาจะกลายเป็นนักทฤษฎีว่าด้วยบทบาท (Role Theorist) สิ่งหนึ่งที่เขาเห็นได้ชัดเจนที่สุดเกี่ยวกับองค์การคือ สมาชิกในองค์การต่างก็ครอบครองตำแหน่งต่าง ๆ กัน ตำแหน่งแต่ละตำแหน่งที่บรรจุอยู่ในองค์การที่เป็นทางการ (formal organization) นั้นจะมีลักษณะเป็นหน่วยความคาดหวัง และความคาดหวังเหล่านี้สังเกตได้ง่ายในองค์การที่เป็นทางการ ตามข้อเท็จจริงแล้วสมาชิกส่วนใหญ่กระทำสิ่งนั้นเพราะพวกเขาได้รับการคาดหวังให้ประพฤติหรือปฏิบัติเช่นนั้น พฤติกรรมของบุคคลในองค์การได้รับการชี้นำเบื้องต้นจากความคาดหวังของกลุ่มหรือองค์การ ดังนั้นความคาดหวังจึงเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่มีอิทธิพลและชี้นำพฤติกรรมของมนุษย์

ความคาดหวังของผู้ครองตำแหน่งมีความเกี่ยวข้องกับตำแหน่งต่าง ๆ ที่มีอยู่ในระบบสังคม เพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจตำแหน่งต่าง ๆ ว่าผู้ครองตำแหน่งมีบทบาทอย่างไรในตำแหน่งนั้น จะใช้วิธีการนำเสนอในรูปแบบของแผนภูมิ (ดูแผนภูมิ 1 - 5)

เมื่อดูจากระบบต่าง ๆ เหล่านั้น เราจะเห็นพฤติกรรมของผู้ครองตำแหน่งเด่นชัดขึ้น ประการแรกระบบสังคมที่เกิดขึ้นจะไม่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์หรือสถานการณ์อย่างโดดเดี่ยว ระบบสังคมส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์หรือสถานการณ์ซ้ำ ๆ กัน ผู้ครองตำแหน่งจะแสดงบทบาทที่แตกต่างกันไปไปในเหตุการณ์ที่ต่างกัน ตัวอย่างเช่น ในระบบครอบครัว บิดามีความสัมพันธ์กับสมาชิกในครอบครัวเป็นกิจวัตรประจำวัน เช่น รับผิดชอบแต่เช้าตรู่เพื่อขับรถไปส่งลูกที่โรงเรียน

ทำงาน พิจารณาเรื่องการไต่สวน อนุญาตให้ลูกชายวัยรุ่นไปเล่นมาสเกตบอล  
ต่างจังหวัดในเหตุการณ์ประจำวัน บิคาและมารดาจะเข้าไปเกี่ยวข้องกับสถาน  
การณ์ด้วยวิธีการที่แตกต่างกัน และเหตุการณ์บางอย่างก็จำเป็นต้องกระทำร่วม  
กัน

บทบาทมากมายอาจได้รับเลือกให้แสดงโดยมีความสัมพันธ์กับสถาน  
การณ์นั้น ๆ เช่นในครอบครัวหนึ่งบิดาอาจจะเตรียมอาหาร เข้าสำหรับสมาชิกทุก  
คนในครอบครัว ในขณะที่อีกครอบครัวหนึ่งบิดาอาจจะชงกาแฟสำหรับตัวเอง เพียง  
ถ้วยเดียว และปล่อยให้สมาชิกของครอบครัวจัดหาอาหารรับประทานกันเอง  
เพราะฉะนั้น บทบาทที่เลือกขึ้นมาแสดงสำหรับสถานการณ์นั้น จึงไม่มีลักษณะ  
เป็นเอกลักษณ์ แม้ว่าการสนองตอบจะคงมีอยู่ก็ตาม อย่างไรก็ตาม หน้าที่ผู้ครองตำแหน่ง  
แต่ละคนอาจจะพบว่าคนอื่นอาจมีการ ประพฤติหรือปฏิบัติที่เหมือนกันในสถานการณ์ที่  
คล้ายคลึงกัน

บทบาทของบุคคลในสังคมย่อมขึ้นอยู่กับสถานภาพที่ครองอยู่และคุณ  
สมบัติส่วนตัวของบุคคล บทบาทของบุคคลจึงย่อมแตกต่างกันไปตามลักษณะของ  
สถานภาพ และลักษณะอุปนิสัย ความคิด ความรู้ความสามารถ มุมเหตุจิตใจ  
การอบรม ความพอใจ รวมทั้งสภาพทางกายและจิตใจของบุคคลที่ดำเนินบทบาท  
นั้น

ในการวิเคราะห์ตำแหน่งของอาจารย์ใหญ่ Gross และ  
McChom ได้ทำการศึกษาตำแหน่งย่อย ภายใต้หัวข้อเรื่อง Roles and  
Role Sectors Fred Bates ได้ทำการศึกษาและแบ่งบทบาทออกเป็น 4  
ประเภท ทำให้เขาสามารถศึกษาระดับความคาดหวังได้เกือบทั้งหมด

Bates ได้แบ่งออกเป็น "station" ซึ่งประกอบด้วยตำแหน่งต่างๆที่บุคคล  
 ครอบงำ ร่องลงมาคือ "situs" หน่วยตัวแทนเช่น บิดา มารดา สามี  
 ศาสตราจารย์ นายกสโมสรโรคารี เลขานุการ และสมาชิกของสมาคม  
 ต่าง ๆ situs ของศาสตราจารย์ สามารถแบ่งออกไปสู่ตำแหน่งหลาย  
 ตำแหน่ง เช่น อาจารย์ หัวหน้าโครงการวิจัย ประธานกรรมการที่ปรึกษา  
 วิทยานิพนธ์ของนิสิตปริญญาโท อนุกรรมการห้องสมุด กรรมการสภาอาจารย์  
 และกรรมการบัณฑิตศึกษา บุคคลที่อยู่ในตำแหน่งอาจารย์อาจจะแสดงบทบาท  
 หลายบทบาท เช่น ผู้บรรยาย ผู้นิเทศงานของผู้ช่วยสอน ผู้ประเมินผล และ  
 ผู้ให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาที่มีปัญหาเกี่ยวกับวิชาที่ลงทะเบียนเรียน บทบาทแต่ละ  
 บทบาทอาจจะแบ่งออกเป็นพิธีสถาน (norms) หรือความคาดหวัง พฤติกรรม  
 ที่มีต่อสถานการณืโดยเฉพาะนี้ Bates เรียกว่า พิธีสถาน (norms)

ผู้บรรยายได้รับการคาดหวังให้เตรียมการสอนล่วงหน้า เพื่อจะทำ  
 ให้การบรรยายเป็นไปอย่างมีระบบ และอนุญาตให้นักศึกษาถามคำถามได้ จักหา  
 ข้อมูลมาสนับสนุนเพื่อทำให้เกิดความกระจ่างในปัญหาต่าง ๆ มอบหมายงานหรือ  
 การบ้านให้ทำ ตลอดจนกำหนดวันและเวลาเพื่อการทดสอบและสอบไล่

การจัดแบ่งตำแหน่งต่าง ๆ ตามทัศนะของ Bates (ดูจากแผน  
 ภูมิที่ 6) ไม่นิยมใช้กัน เนื่องจากเกิดความยุ่งยากสับสน คำว่า บทบาท  
 (roles) ตำแหน่ง (positions) และบรรทัดฐานหรือพิธีสถาน (norms)  
 ปรากฏว่านำมาใช้กันบ่อย ๆ แต่ใช้ในความหมายต่างกัน คำเหล่านี้นำมาใช้เพื่อ  
 อธิบายปรากฏการณ์ทุกปรากฏการณ์ในการจัดลำดับชั้นของ Bates ตัวอย่าง  
 เช่น สิ่งที่ Bates เรียกว่า "situs" นั่นก็คือคำว่า "position"  
 นั่นเอง ถึงแม้ว่า การจัดแยกประเภทความคาดหวังของ Bates

สามารถเข้าใจได้ก็ตาม แต่ก็ก่อให้เกิดความสับสนเมื่อคำศัพท์ที่รู้จักกันดีทั้ง 5 คำนี้ ถูกนำมาให้ความหมายใหม่

Ralph Linton ได้ทำการศึกษามนุษย์ และแบ่งบทบาทที่มนุษย์ แสดงออกเป็น 2 แบบด้วยกันคือ บทบาทตามความคาดหวัง (role expectation) และบทบาทที่ปฏิบัติจริง (role performance) บทบาทตามความคาดหวัง (role expectation) คือการที่สมาชิกของระบบ คาดหวังว่าผู้ครองตำแหน่ง (situs occupant) จะต้องกระทำ บทบาทที่ปฏิบัติจริง (role performance) คือ การที่บุคคลกระทำตามตำแหน่งที่เขาครองอยู่ จากทัศนะของเรา เห็นว่าข้อแตกต่างของบทบาท 2 ประการนี้เป็นสิ่งสำคัญอันหนึ่ง มีบ่อยครั้งที่เรา สมมติว่า ผู้ครองตำแหน่งจะปฏิบัติตัว เช่นที่เขาเคยปฏิบัติโดยมีพื้นฐานมาจาก ความคาดหวัง ซึ่งเกี่ยวข้องกับตำแหน่งของเขา ผลจากการศึกษาของเราพบว่า ความคาดหวังเป็นปัจจัยตัวหนึ่งที่ชี้นำพฤติกรรมของผู้ครองตำแหน่ง และยังมีอิทธิพลจากปัจจัยอื่น ๆ อีกมากมายที่มีผลต่อการกระทำของเขา ปัจจัย ตัวอื่น ๆ อาจจะมีอิทธิพลมากกว่าความคาดหวังที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่ง (situs) สิ่งสำคัญที่ควรสังเกตคือ พฤติกรรมของมนุษย์ส่วนใหญ่เกิดขึ้นภายใต้ระบบสังคม ปัจจัยต่าง ๆ จะมีอิทธิพลต่อระบบและสถานการณ์โดยเฉพาะ

จากแผนภูมิที่ 4 แสดงให้เห็นว่าบุคคลทุกคนครองตำแหน่ง เหมือนกันทุกคนเป็นเพื่อนกัน เราว่ามนุษย์จะไม่ได้รับการบำบัดอย่างเดียวกันภายใต้สถานการณ์ที่เกิดขึ้น ดังนั้นโครงสร้างของผู้นำแบบไม่เป็นทางการจะได้รับการพัฒนาขึ้น ความคาดหวังระหว่างเพื่อนจะเกี่ยวข้องกับประวัติความสัมพันธ์ที่เคยมีต่อกันมาก่อน Mead and Blumer ได้นำถึงความเป็นจริงที่ว่า

บทบาทที่ได้รับการคัดเลือกจากผู้กระทำจะได้รับการสนองตอบจากผู้ที่เขาไม่มี  
ปฏิสัมพันธ์ด้วย

ความคาดหวัง (expectation) คือ ผู้กระทำรับทราบว่าผู้อื่น  
บุคคล กลุ่ม หรือสังคมโดยทั่วไป...อยากให้เขา เชื่อ รู้สึก หรือกระทำการ  
ด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่งโดยเฉพาะภายใต้สถานการณ์นั้น ความคาดหวังประ-  
กอบด้วยสิ่งที่ ผู้กระทำคิดว่าเขาควร เชื่อ รู้สึก และกระทำภายใต้สถานการณ์  
นั้น องค์ประกอบที่สำคัญของความคาดหวังคือ ความเชื่อของผู้กระทำว่า ผู้  
อื่นคิดว่าเขาควรจะทำสิ่งนั้นด้วยวิธีการอย่างไรโดยหนึ่งโดยเฉพาะ

ข้อเสนอเกี่ยวกับความคาดหวัง อาจจะระบุได้ในลักษณะดังต่อไปนี้

บุคคลและกลุ่มมักมีความโน้มเอียงที่จะปฏิบัติตนไปในทางที่เขา รู้สึก  
ว่า เขาได้รับการคาดหวังให้ปฏิบัติในสถานการณ์นั้น เขามีความ  
โน้มเอียงที่จะปฏิบัติตามความคาดหวังของผู้อื่นที่มีต่อเขา

ท่าทีของบุคคลอื่นที่มีต่อพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตัว โดย  
คาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการ ดังนั้นในการ  
เลือกกระทำพฤติกรรมของบุคคลส่วนหนึ่งก็ขึ้นอยู่กับ การคาดหวังและท่าทีของ  
บุคคลอื่นด้วย

เราจะเห็นว่าความสัมพันธ์ของมนุษย์มีลักษณะต่อเนื่องหรือเป็นลูกโซ่  
บุคคลแต่ละคนมีความคาดหวังเป็นของตนเอง ความคาดหวังที่ผู้กระทำรับรู้ใน  
สถานการณ์ต่าง ๆ อาจเกิดจากหลายแหล่ง และในบางครั้งอาจจะขัดแย้งกับผู้  
อื่น ความคาดหวังอาจจะสนับสนุนหรือขัดแย้งกับเป้าหมาย ค่านิยม และความ

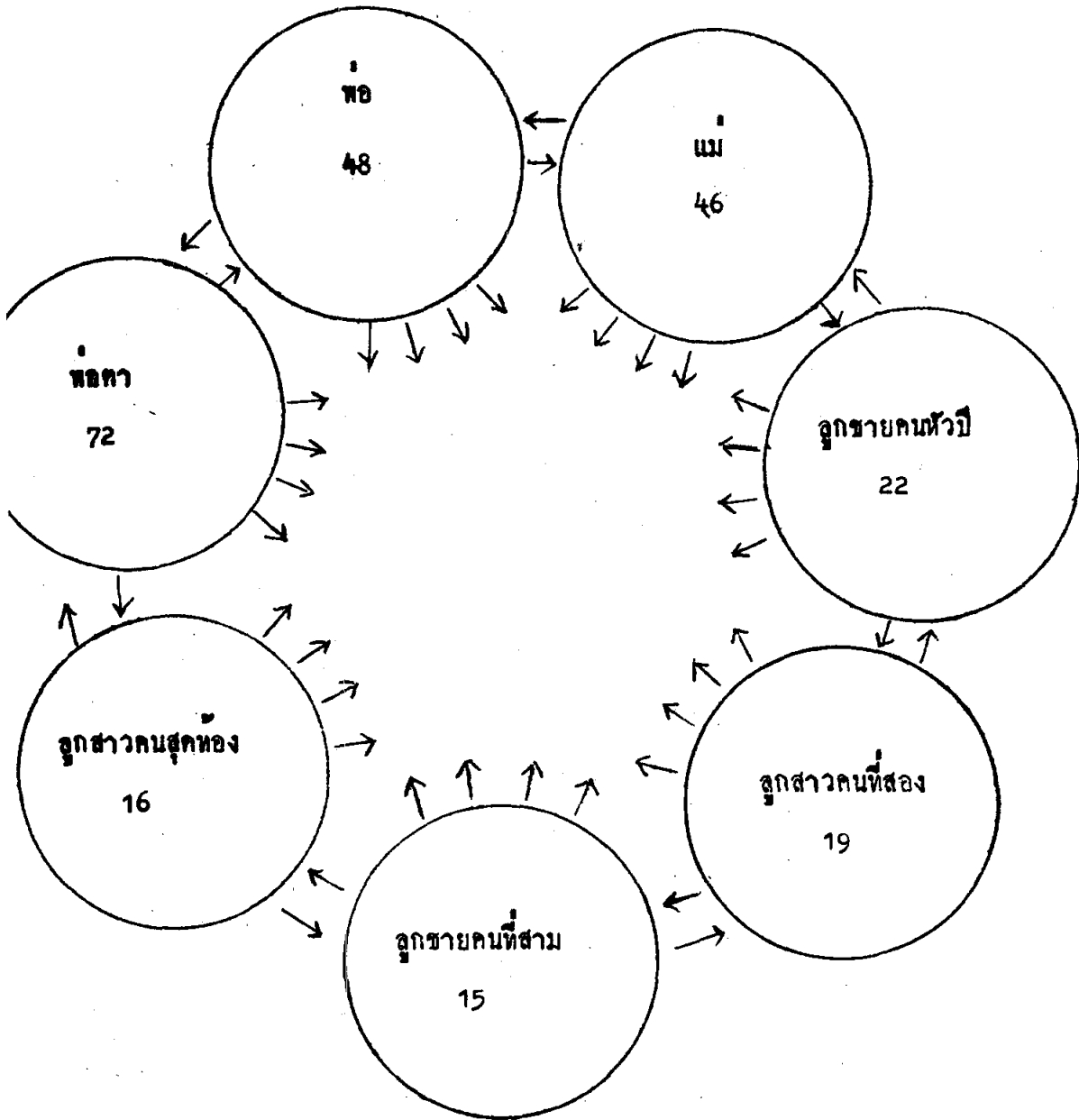
เชื่อของตน แต่ในบางครั้งเราก็หนีไม่พ้นความซัดแย้งเหล่านี้ได้ แต่ผู้กระทำทางสังคมพยายามที่จะขจัดความซัดแย้งให้น้อยลง โดยแสวงหาความคาดหวังจากแหล่งอื่น ในขณะที่เกี่ยวข้องกับโอกาสเพิกเฉยต่อความคาดหวังของผู้อื่น ความคาดหวังที่เขาให้ความสนใจเป็นพิเศษจะกลับกลายเป็นกลุ่มอ้างอิงของเขา

กลุ่มอ้างอิง (reference group) ได้แก่ นายจ้าง เพื่อนร่วมงาน ลูกจ้าง เพื่อนบ้าน เพื่อนสนิท สมาชิกในครอบครัว คนทั่วไป เพื่อนร่วมอาชีพ สมาชิกพรรคการเมือง สมาชิกและเจ้าหน้าที่ขององค์การที่เขาเข้าไปร่วม ความคาดหวังของพระผู้เป็นเจ้าและความคาดหวังของตนเอง

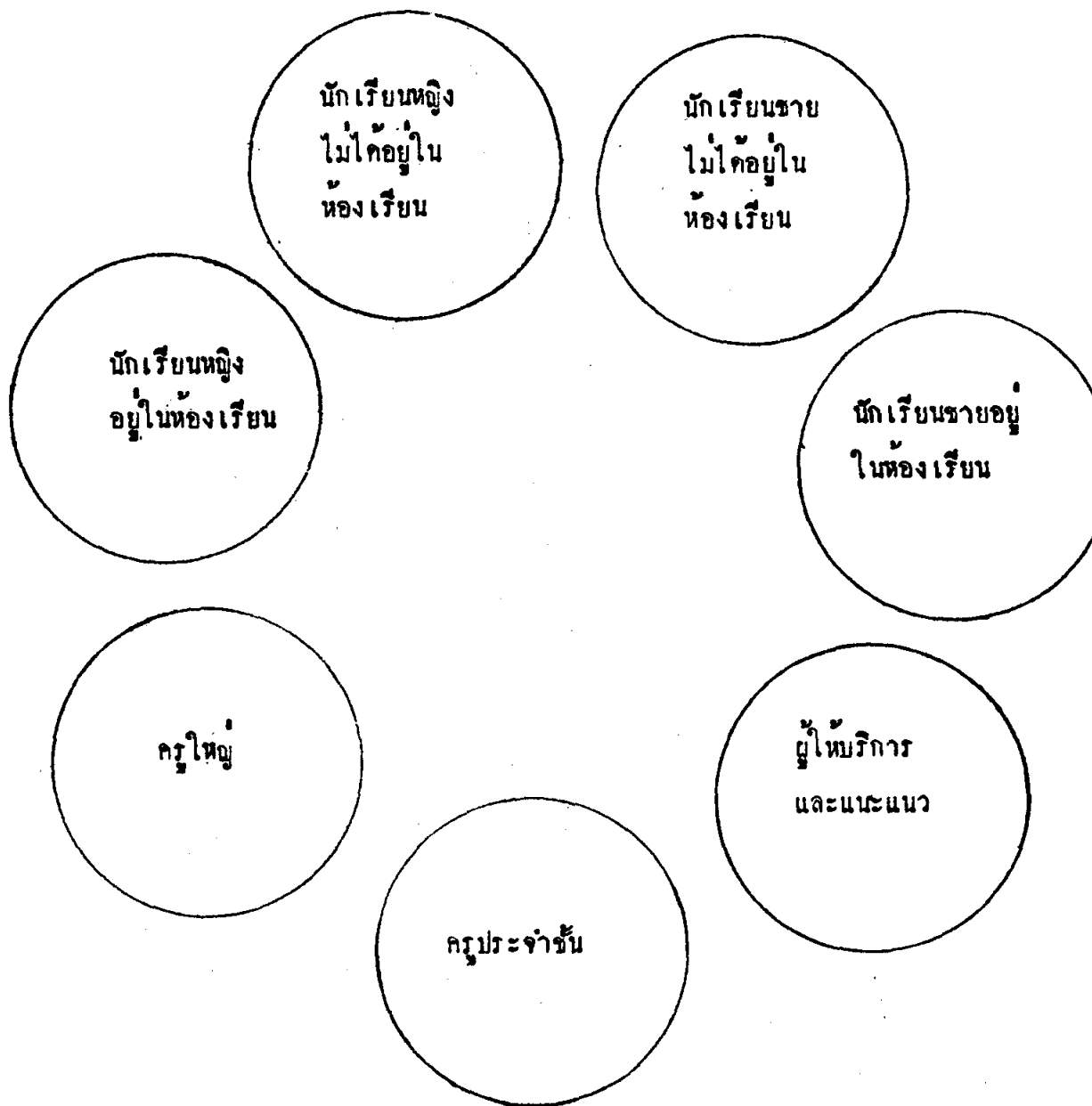
ความคาดหวังของผู้อื่นที่มีต่อผู้กระทำขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น บทบาทและหน้าที่ ครอบครัว อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับเขา ลักษณะและข้อกำหนดของสถานการณ์ โดยเฉพาะที่การกระทำกำลังดำเนินอยู่ คุณสมบัติทางสังคมของเขา เช่น อายุ เพศ การศึกษา รายได้ เชื้อชาติ สัญชาติ สถานภาพทางสังคม ประสบการณ์ คำแนะนำที่ได้รับจากผู้อื่น

ความเชื่อ ความไม่เชื่อ และพฤติกรรมที่นำเสนอมาในแง่ตัวบุคคลถ้าหากจะกล่าวถึงความคาดหวังในแง่ขององค์การหรือระบบสังคมแล้วอาจจะกล่าวได้ในลักษณะของ ปทัสถาน (norms) ซึ่งหมายถึงกฎระเบียบและคุณภาพของระบบ แต่ที่ Bates ชี้ให้เห็นคือ ปทัสถานมักจะเป็นสิ่งที่ผู้กระทำรับรู้ในฐานะความคาดหวังนั่นเอง เนื่องจากเรามุ่งเน้นไปที่ตัวผู้กระทำและสิ่งที่เขาทำมากกว่าเน้นในเรื่องระบบ ดังนั้นความคาดหวังจึงเป็นแนวความคิดที่สื่อความหมายได้เหมาะสมที่สุด

แผนภูมิที่ 1  
ตำแหน่งต่าง ๆ ในระบบครอบครัว

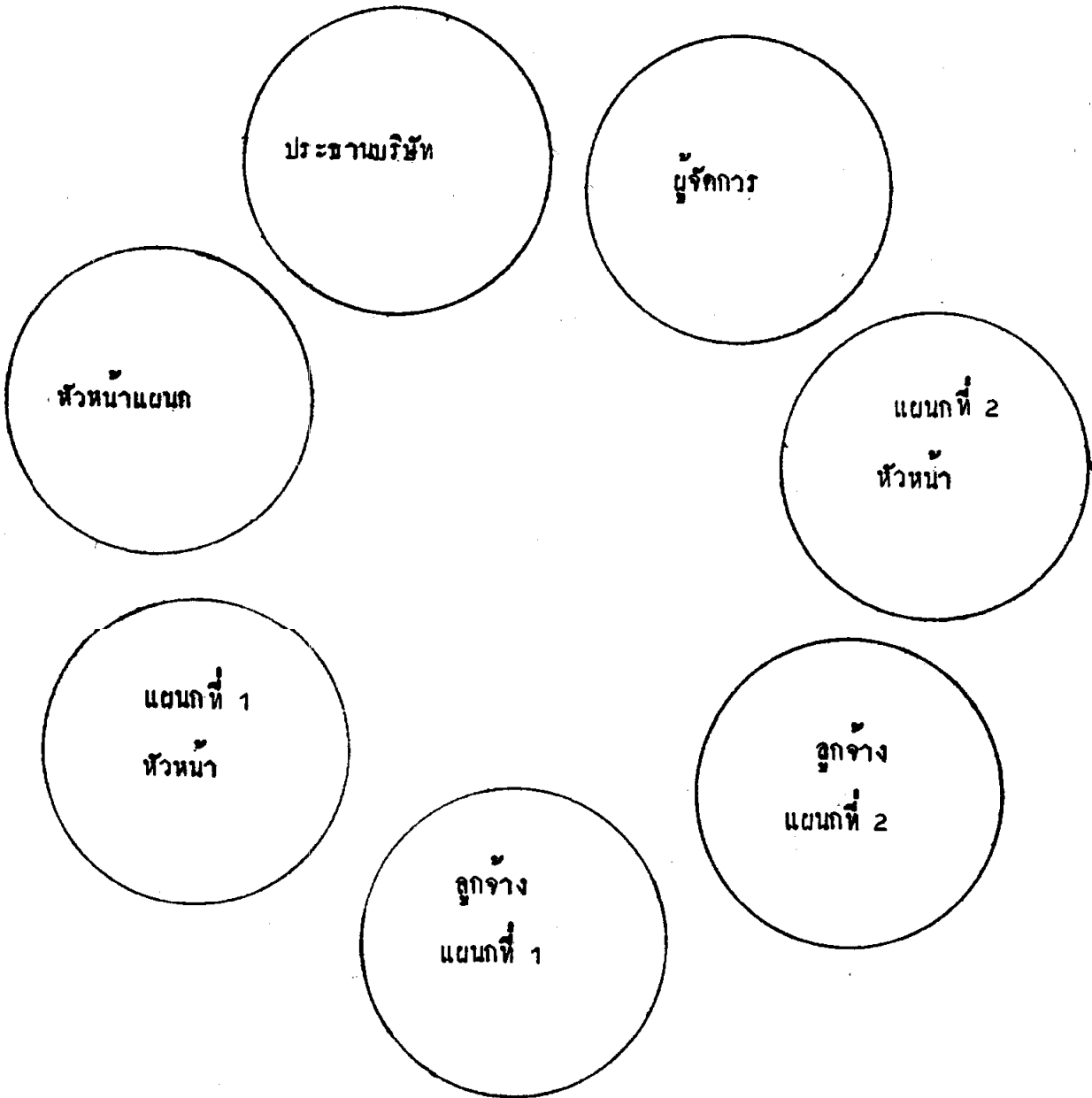


แผนภูมิที่ 2  
ตำแหน่งต่าง ๆ ในโรงเรียน

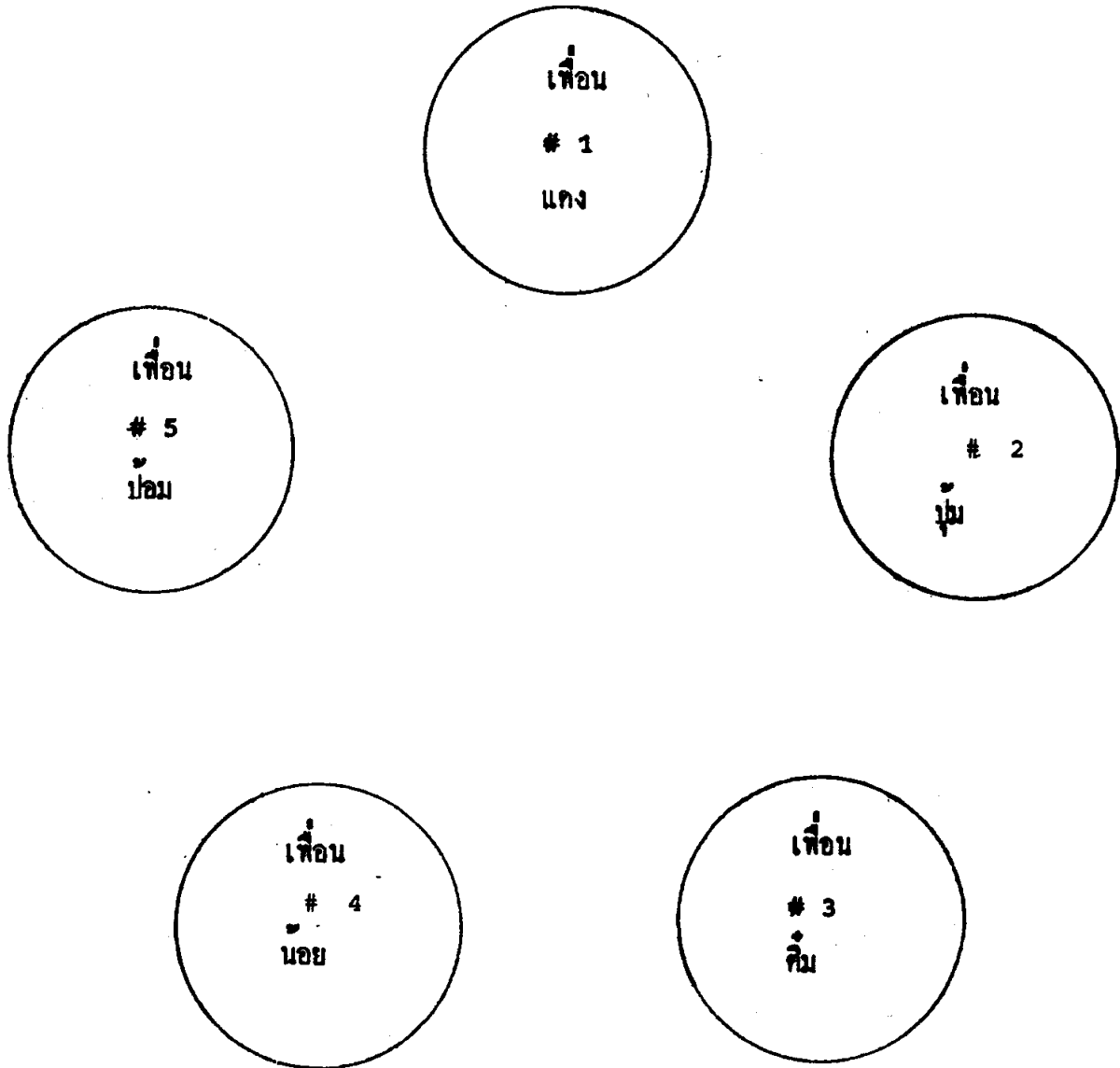




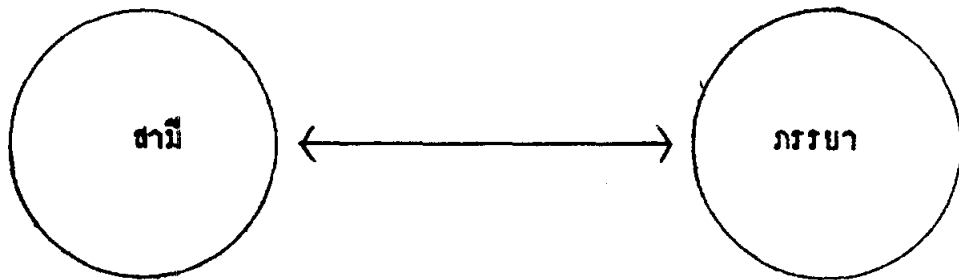
แผนภูมิที่ 3  
ตำแหน่งต่าง ๆ ในบริษัท



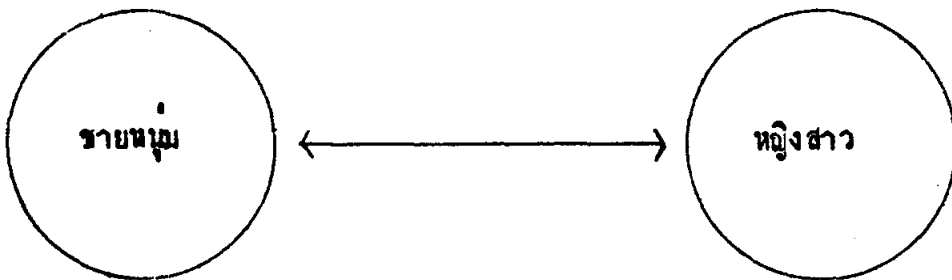
แผนภูมิที่ 4  
ตำแหน่งต่าง ๆ ในกลุ่มเพื่อน



แผนภูมิที่ 5  
ตำแหน่งในความสัมพันธ์เป็นคู่  
ก. การแต่งงาน



ข. การนัดไปเที่ยวด้วยกัน



## แผนภูมิที่ 6

ตัวอย่างการจัดลำดับความคาดหวัง Bates

station	situs # 1 ปึกา	situs # 3 ประธานสโมสรโรตารี	situs # 5 นายกสมาคมข้าราชการ พลเรือน
	situs # 2 ศาสตราจารย์	situs # 4 อธิการบดี	situs # 6 ประธานกรรมการบริษัท

situs # 2 # 1 ศาสตราจารย์ อาจารย์	position หัวหน้าโครงการวิจัย	position # 4 กรรมการสภาอาจารย์
	position # 3 กรรมการบัณฑิตศึกษา	position # 5 กรรมการสภามหาวิทยาลัย

## แบบฉบับที่ 6 (ต่อ)

ตัวอย่างการใส่ลำดับความสำคัญของ Bates

position	role # 1 ผู้บรรยาย	role # 3 ผู้เข้าปรึกษานักศึกษาเกี่ยวกับ วิชาที่สอน
# 1 อาจารย์	role # 2 ผู้นำการอภิปราย	role # 4 ผู้ประเมินผลการเรียน ของนักศึกษา

role	role # 1 เตรียมการสอน	role # 3 ทำการสอนอย่างเป็นระบบ
# 1 ผู้บรรยาย	role # 2 เขาสอนตามตารางเวลา ที่กำหนดไว้	role # 4 ตอบคำถามของนักศึกษา