

บทที่ 5

วิเคราะห์รายการที่ให้คำปรึกษาและพูดคุย

จากผลการศึกษาข้อมูลพบว่า รายการให้คำปรึกษาในรายการวิทยุเกี่ยวกับเรื่องรถยนต์ที่มีลักษณะในการให้คำปรึกษาที่ไม่จริงจังมากนัก โดยจะมีการพูดคุยเรื่องทั่วไปและการพูดคุยเล่นกับผู้ฟังและผู้ขอรับคำปรึกษา ซึ่งมีทั้งสิ้น 3 รายการ คือ รายการรายงานยานยนต์ รายการมอเตอร์ไซค์เรวิวิส และรายการคลินิกรถยนต์ ซึ่งมีข้อมูลดังต่อไปนี้

1. รายการรายงานยานยนต์

เป็นรายการที่ออกอากาศทางคลื่นวิทยุ FM 100.5 MHz โดยออกอากาศเป็นประจำทุกวันจันทร์ – ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 22.00 – 23.00 น. โดยในการออกอากาศในหนึ่งวันนั้น จะมีผู้ดำเนินรายการหลัก 1 ท่าน คือ คุณรวีพล สุวรรณผ่อง และวิทยากร 1 ท่านซึ่งจะปรับเปลี่ยนไปตามวันออกอากาศ วันจันทร์ วันอังคารและวันพุธ คือ คุณจิระศักดิ์ สุวรรณพีช วันพฤหัสบดีและวันศุกร์คือ คุณบุญมา นาวาทอง

ลักษณะของบุคลากรในรายการ

1) คุณรวีพล สุวรรณผ่อง

ทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ดำเนินรายการและวิทยากรรับเชิญในรายการ ซึ่งย่างเข้าสู่ปีที่ 11 แล้วสำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัย เพาะช่าง แต่ได้มีโอกาสร่วมงานในหนังสือ Speed way ซึ่งเป็นหนังสือรถยนต์รุ่นแรก เริ่มต้นจากการถ่ายภาพและขยับมาเป็นนักทดสอบต่อไป เคยเป็นอาจารย์พิเศษสอนด้านเทคโนโลยียานยนต์ที่สถาบันราชภัฏชุมพร นานกว่า 3 ปี ปัจจุบันเป็นผู้สื่อข่าววิทยุประจำของสถานี อ.ส.ม.ท.มักดำเนินรายการด้วยน้ำเสียงนุ่ม สุภาพ แต่มีความเป็นกันเอง พูดคุยหลอกล้อกับวิทยากรและผู้ฟังอยู่เสมอ

2) คุณจิระศักดิ์ สุวรรณพีช

จบการศึกษาคณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม เคยทำงานกับนิตยสารฟอร์มูล่า หนังสือพิมพ์รายวัน ส่วนการตลาด เปิดร้านขายน้ำมันเครื่อง ปัจจุบันเขียนคอลัมน์รถยนต์ทั่วไปและถาม-ตอบปัญหารถยนต์ในนิตยสาร 4 x 4 Adventure และเนื่องจากมีเพื่อนที่ทำงานในบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์อยู่เป็นจำนวนมาก จึงมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับรถยนต์รุ่นใหม่ๆ อยู่เป็นประจำ ทำให้มีฉายาว่าเป็น “แฮคเกอร์” เพราะมีข้อมูลใหม่ ๆ มาบอกผู้ฟังเสมอ มีความรู้ในรายละเอียดเกี่ยวกับรถยนต์รุ่นใหม่ ๆ ข้อมูลจำเพาะต่าง ๆ ของรถยนต์แต่ละรุ่น ตลอดจนข่าวคราวของรถยนต์ที่จะเปิดตัวในอนาคต มีจังหวะในการพูดอย่างใจเย็น พูดได้เรื่อย ๆ แต่ไม่เนิ่นนานจนเกินไป ไม่เน้นน้ำเสียงมากนัก ฟังได้สบาย ๆ

3) คุณบุญมา นาวาทอง

มักถูกเรียกกับในนาม “ช่างเล็ก” เนื่องจากประกอบอาชีพเปิดตู้ซ่อมรถยนต์ ชื่อคุณบุญมา นาวาทอง มาเป็นเวลากว่า 30 ปี มีความชื่นชอบการประกวดและแข่งขันทางด้านรถยนต์ ทำให้มีถ้วยรางวัลจากการประกวดและแข่งขันรายการต่าง ๆ มากกว่า 100 ใบ และมีชื่อเสียงจากการร่วมรายการแฟนพันธุ์แท้ และได้รับตำแหน่งแชมป์ “แฟนพันธุ์แท้รถมือสอง” ในปี 2548 จนเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายมากขึ้น ในการดำเนินรายการจะพูดอธิบายอย่างละเอียดและใจเย็น มีความชำนาญในเรื่องข้อมูลเทคนิคเชิงช่าง สามารถให้คำอธิบายได้อย่างเป็นลำดับขั้นตอน และมีการพูดปนมุขตลกบ้างทั้งกับคนฟังและผู้ดำเนินรายการ

ลักษณะการดำเนินรายการ

ช่วงที่ 1

- ผู้ดำเนินรายการกล่าวเปิดรายการ ทักทายผู้ฟังและวิทยากร
- ผู้ดำเนินรายการประชาสัมพันธ์ข่าวหรือพูดคุยกับวิทยากรในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับรถยนต์
- รับสายผู้ฟังที่โทรมาขอคำปรึกษาในรายการ สลับกับการตอบคำถามที่ส่งมาทางแฟกซ์

(พักโฆษณา)

ช่วงที่ 2

- ผู้ดำเนินรายการนำเข้าสู่รายการ รับสายผู้ฟังที่โทรมาขอคำปรึกษาในรายการ สลับกับการตอบคำถามที่ส่งมาทางแฟกซ์
- กล่าวจบรายการ

โดยการดำเนินรายการจะเป็นลักษณะการสนทนาร่วมกัน 3 ท่าน คือ ผู้ดำเนินรายการ วิทยากร และผู้ฟัง เพียงอย่างเดียว จะไม่มีเพลงใด ๆ มาประกอบในรายการเลย ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกรายการที่ออกอากาศมาจำนวน 3 วัน รวมจำนวนทั้งสิ้น 3 ชั่วโมง

เนื้อหาหลักของรายการ (Theme)

รายงานยานยนต์เป็นรายการที่มีความเหมาะสมในการให้คำปรึกษาเรื่องรถยนต์ในระดับปานกลาง ไม่ได้เน้นหนักในการให้คำปรึกษามากนัก มีการพูดคุยเรื่องราวทั่วไปอยู่บ้างระหว่างผู้ดำเนินรายการและวิทยากร ซึ่งจะกินเวลานานพอสมควรในช่วงต้นรายการ และในช่วงการให้คำปรึกษาจะมีการสนทนา (Conversation) แทรกปนอยู่ และในบางครั้งยังมีการโทรศัพท์มาพูดคุยเรื่องราวทั่วไปของผู้ฟังอีกด้วย

ลักษณะการสื่อสารในรายการ

หากพิจารณาถึงลักษณะการสื่อสารในรายการต่อเนื้อหาที่เกิดในรายการ ดังที่ คณะกรรมการได้จำแนกลักษณะของปัญหาที่ขอปรึกษาเป็น 3 ประเภท จะสามารถพิจารณาถึงการ สื่อสารต่อลักษณะคำถามหรือปัญหาที่แตกต่างไปได้ ดังนี้

1. คำถามที่ตอบได้ยาก

โดยจากการศึกษาเนื้อหารายการพบว่า รายการรายงานยานยนต์มีลักษณะการสื่อสารต่อ คำถามที่ตอบได้ยากในรูปแบบที่แตกต่างกันในแต่ละปัญหา โดยปัญหาเรื่องเครื่องยนต์ที่มีความ ซับซ้อนมากที่สุดนั้น วิทยากรจะพยายามให้คำอธิบายอย่างเต็มที่ วิเคราะห์อาการ และแนะนำให้ เข้าที่ศูนย์หรือผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ แต่เมื่อผู้ฟังไม่สามารถเข้าใจและลำดับคำถามได้ไม่ชัดเจนก็จะ เกิดอุปสรรคทางการสื่อสารได้ ดังตัวอย่างบทสนทนา

- รวิพล : ไปที่ศูนย์พรชัย สวัสดิ์ศรีรับคุณพรชัย (เสียงทุ่ม สุภาพ)
- พรชัย : ครับผม สวัสดิ์ศรีครับ เมื่อสักครู่นี้อาจารย์พูดถึงว่าถ้าถอดเครื่องคอมมอนเรลของอีซู ซุออกมา แล้วตัวนี้มีขายในท้องตลาดไหมครับ (เสียงนิ่ง พูดเร็ว)
- รวิพล : มันก็มีอยู่บ้างครับ แต่ว่าไม่ได้มีแพร่หลายนะครับ เพราะว่ามัน (พูดเรื่อย ๆ ไม่จบ)
- ช่างเล็ก : คือ ตอนนี้น้ำมันมีปัญหาในเรื่องของรถเหล่านั้นมันกินเงินผ่อนนะครับ (พูดแทรก) แล้วก็เครื่องยนต์ที่ออกมาเนี่ยไม่สามารถที่จะไปผสมกับอย่างอื่นได้ นึกออกไหม ครับ เครื่องดีเซลที่เอาลงมานั้นเนี่ย ยังผิดเงื่อนไขของทางบริษัทอยู่นะครับ ที่เค้า เอาลงกันเนี่ยนะครับ ก็มีบางส่วนของจะขาย บางส่วนก็อาจจะยังไม่ขาย (ค่อย ๆ อธิบาย)
- พรชัย : เมื่อกี้ อาจารย์บอกประมาณ 20000 ที่เค้าจะขายกัน (เสียงนิ่งถามห้วน ๆ)
- ช่างเล็ก : อันนี้ก็คงเป็นราคาที่พูดคุยกันอยู่หน่อยหนึ่งนะครับ อย่าไปจริงจัง (พูด ปกติ)
- พรชัย : ตอนนี้ถ้าเกิดเราได้เครื่องมานี้ มาใส่ตัวเก่านี้ เป็นรถอีซูซุเหมือนกันครับ ตัวเก่าไม่รู้มันต้องดัดแปลงกันไหม (พูดเสียงนิ่ง ๆ)
- ช่างเล็ก : ก็คงต้องดัดแปลงนะครับ เพราะว่าเรื่องระบบเดี่ยวนี่รถดีเซลเนี่ยใช้กล่องอีซียูนะ ครับ แล้วการถอดลงอย่างนั้นเนี่ยอุปกรณ์ร่วมต่าง ๆ ออกหรือเปล่า (ค่อย ๆ อธิบาย)
- ช่างเล็ก : อย่างนั้นนะครับ เดี่ยวนั้นนะครับ ถ้าจะบอกว่าจะแนะนำให้ ก็หมายถึงว่า (ค่อย ๆ พูด นึกไปด้วย) มันจะมีร้านย่านหลักสี่นะครับที่เค้ารับทำรถเหล่านี้ แล้วก็ เอาเครื่องลง แต่ว่าเครื่องเหล่านี้จะมีสัญญาการซื้อขายกันอย่างไรในเรื่อง

ของการนำหมายเลยเหล่านี้เนี่ย จะไปควบบกับทะเบียนคันใหม่ได้ ไม่ได้
อย่างไรเนี่ย ต้องคุณก่อนะครับ (พูดสบาย ๆ)

- พรชัย : อ้อ ครับผม (รับเสียงปกติ)
- ช่างเล็ก : ย่านเวียงหลักสี่เนี่ยนะครับ ชื่อร้าน ด เด็กเนี่ยนะครับลงไปดูไปถามดู ด เด็กเนี่ย
นะครับ (พูดปนยิ้ม)
- พรชัย : ครับแล้วขออีกคำถามหนึ่ง (เสียงแข็ง) ร่างหัวฉีดเนี่ยเป็นเครื่องดีเซลใช่ไหม
ครับ (ถามเสียงนิ่ง ปกติ)
- ช่างเล็ก : อีกครั้งหนึ่งครับคุณพรชัย (ถามซ้ำ เสียงดังขึ้น)
- พรชัย : ที่ว่า อาจารย์บอกว่า ร่างหัวฉีดที่ว่าเป็น เสียแค่หัวเดียวแต่ว่าต้องเปลี่ยน
ทั้งหมดหมายถึงเครื่องดีเซลใช่ไหมครับ (พูดไม่ต่อเนื่อง)
- รวิพล : เบนซินเนี่ยแหละครับ (รีบพูดเสริม)
- ช่างเล็ก : คืออย่างนั้นะครับ (เสียงดังขึ้น ตั้งใจพูด) เครื่องเบนซินเนี่ยมันจะเป็นกระบอก
ออกมาใช่ไหมครับ แล้วก็แยกออกไปเป็นหัว ๆ ใช่ไหมครับ ที่นี้ในเรื่องของพอไป
ติดแก๊สเนี่ยนะครับ ใสหัวฉีดเนี่ยถ้าเค้าไปตัดสายระบบน้ำมันไว้หัวฉีดเนี่ย มันก็ยัง
ทำงานร่วมกับอีซียู แต่มันไม่มีน้ำมันจะจ่าย निक ออกใหม่ครับ มันก็ต้องเหมือนครก
นะตำไปทุกวันปิด ๆ เปิด ๆ แต่ไม่มีมะละกอ ตำทุกวันหัวฉีดมันก็พังสิครับ (พูด
ปกติ สบาย ๆ)
- พรชัย : ตอนนี ถ้าถามว่าถ้าเป็นเครื่องดีเซลก็มีหัวฉีดเหมือนกันใช่ไหมครับ (เสียง
ปกติ)
- ช่างเล็ก : ดีเซลก็เป็นทั้งร่างแล้วก็แยกมีหมด คือดีเซลเนี่ยสามารถที่จะใช้งานร่วมกัน
หมายถึงว่า ณ วันที่ไปติดแก๊สเนี่ย น้ำมันมันเข้าไปในสวน 80 เปอร์เซ็นต์ แต่
แก๊สเนี่ยมันผสมผสมเข้าไปเท่านั้นเอง อันนี้คล้าย ๆ กับแก๊สโซลลพูดง่าย ๆ มัน
ไม่ได้เป็นทั้งระบบ แต่รถใช้แก๊สเพียง ๆ น้ำมันรถเบนซินเท่านั้นครับ (พยายาม
อธิบายซ้ำ ๆ เสียงจริงจัง)
- พรชัย : อันนี้หมายความว่าเรา พูดถึงว่า (พูดอีกอัก) ถ้าเกิดเราซื้อรถมาถ้าเกิดมี
ปัญหาเรื่องร่างที่หัวฉีดที่ว่าจะต้องเปลี่ยนทั้งหมด หรือว่าต้องเปลี่ยน
เฉพาะหัวนี้ เราเลือกซื้อที่เปลี่ยนเฉพาะหัวอย่างนั้นนี่ มันมีชื่อหัวไหนที่
มันเป็นลักษณะนั้นครับอาจารย์ (ถามเสียงราบเรียบ ธรรมดา)
- ช่างเล็ก : ต้องเป็นคำถามที่คุณจะบอกผมได้ว่าคุณใช้ชื่อหัวอะไร แล้วเครื่องอะไร แล้ว
คุณจะใช้ชื่อเป็นหัวแบบไหน ถ้าไม่อย่างนั้น ผมจะตอบไม่ได้นะ (เสียงแข็ง
ขึ้น ปนรำคาญ)

- รวิพล : ก็พอที่จะบอกได้บ้าง (รีบพูดแทรก) ก็ยกตัวอย่างเช่น อีซูซู เซฟโรเรตอย่างเนี้ยเค้า เป็นแบบปั๊มหัวฉีดของเค้า หัวใดหัวมันอะไรอย่างนั้นะครับ
- พรชัย : อ้อ ครับผม (รับเสียงปกติ)
- รวิพล : แต่ว่าถ้าเป็นพวกโตโยต้าอะไรพวกนี้ เค้าจะเป็นรางครับ แล้วก็หลายยี่ห้อที่เป็น รางนะครับ เพราะที่ทราบกับบอกได้แค่นั้นครับ (รีบพูดต่อ เสียงแข็งเล็กน้อย)
- พรชัย : คือแบบที่เป็นรางคือเสียก็ต้องเปลี่ยนทั้งเซตเลยอะไรประมาณนี้ (พูดหัววน ๆ)
- ช่างเล็ก : ใช่ครับ (เสียงแข็ง)
- พรชัย : อ้อ แต่อีซูซูก็เปลี่ยนแยกได้ (พูดหัววน ๆ)
- รวิพล : เปลี่ยนแยกได้ (รีบพูดแทรก)
- พรชัย : อ้อครับ แค่นี้ก่อนนะครับ (เสียงปกติ)
- ช่างเล็ก : พอดีท่านที่ถามผมกึ่ง ๆ นะครับ (เสียงแข็ง แต่ชมอารมณ์หน่อย) ก็อยากจะบอก ว่านะครับ เครื่องยนต์เนี่ยสมมุติสี่สูบเนี่ยนะมีหัวฉีดสี่หัวนี้ละอะ จะเปลี่ยนหัวใด หัวหนึ่งเนี่ยนะหมายถึงทุกหัวเนี้ยเค้าต้องเทส ใช้คำว่าเทสนะครับเพื่อที่จะเทียบ ว่าน้ำมันมันจะฉีดได้เท่ากันทุกหัวหรือเปล่าถึงต้องมีคำว่าล้างเทสปั๊มหัวฉีด เพื่อที่จะให้แต่ละสูบนั้นเนี่ยได้ทำงานเท่ากันเพื่อให้เกิดแรงม้าได้ใกล้เคียง เพราะฉะนั้นคำว่าเปลี่ยนในที่นี้อาจจะเสียหัวหนึ่งเนี้ยเค้าจะต้องทำทั้งสี่หัวนะ ครับ เสียหัวหนึ่งไปเปลี่ยนหัวหนึ่งเนี่ยมันก็คงไม่ได้นะครับในเรื่องของทฤษฎีใน การทำงานในเรื่องของเทคนิคเชิงช่างเนี่ยต้องเป็นขั้นตอน (อธิบายต่อเนื่อง แต่ เสียงยังแข็งอยู่นิด ๆ จริงจัง)

ผู้ฟังเริ่มด้วยการถามเครื่องยนต์อีซูซูที่แยกขายและได้ฟังจากทางรายการ ซึ่งวิทยากรไม่ อยากรให้ยึดติดนัก โดยอธิบายว่า "อันนี้ก็คงเป็นราคาที่พูดคุยกันอยู่หน่อยหนึ่งนะครับ อย่า ไปจริงจัง (พูดปกติ)" แต่ผู้ฟังได้ตอบว่า "ตอนนี้อะเกิดเราจะได้เครื่องมานี้ มาใส่ตัวเก่านี้ เป็น รถอีซูซูเหมือนกันครับ ตัวเก่าไม่รู้มันต้องดัดแปลงกันใหม่ (พูดเสียงนิ่ง ๆ)" แสดงถึงการ ยืนยันที่จะถามคำถามประเด็นดังกล่าว วิทยากรให้คำอธิบายว่าก็มีรายละเอียดค่อนข้างเยอะใน การเปลี่ยนเครื่องยนต์ให้เข้ากับรถรุ่นเก่าและใหม่ และแนะนำอู่ให้แทนว่า "เดี๋ยวนี้นะครับ ถ้าจะ บอกว่าจะแนะนำ ก็หมายถึงว่า (ค่อย ๆ พูด นึกไปด้วย) มันจะมีร้านย่านหลักสี่นะครับที่ เค้ารับทำรถเหล่านี้ แล้วก็เอาเครื่องลง" และพูดซ้ำอีกว่าร้านอยู่ที่ไหน แสดงความต้องการที่จะ จบการสนทนาในประเด็นดังกล่าวเพราะตนให้รายละเอียดไม่ได้ ผู้ฟังจึงเปลี่ยนคำถามต่อ "ราง หัวฉีดที่ว่าคือ เสียแค่หัวเดียวแต่ก็ต้องเปลี่ยนทั้งหมดหมายถึงเครื่องดีเซลใช่ไหมครับ" โดยวิทยากรตอบคำถามโดยการพยายามจะอธิบายว่า "คืออย่างนี้นะครับ" และให้รายละเอียด

ว่ารางวัลจิตของเครื่องยนต์เบนซิลเป็นอย่างไร ซึ่งผู้ฟังไม่ได้ได้ตอบว่าเข้าใจหรือไม่ แต่พูดต่อด้วยการถามคำถามคล้ายเดิมว่า "ตอนนี้ ถ้าถามว่าถ้าเป็นเครื่องดีเซลก็มีหัวใจเหมือนกันใช่ไหมครับ" แสดงถึงการไม่รับและไม่เข้าใจในสิ่งที่วิทยากรพยายามอธิบายให้ฟัง และตั้งต้นที่จะถามต่อว่า "ถ้าเกิดเราซื้อรถมาถ้าเกิดมีปัญหาเรื่องรางวัลหัวใจที่ว่าจะต้องเปลี่ยนทั้งหมดหรือว่าต้องเปลี่ยนเฉพาะหัวใจ เราเลือกซื้อที่เปลี่ยนเฉพาะหัวใจอย่างนั้นนี้ มันมีข้อไหนที่มันเป็นลักษณะนั้นครับอาจารย์" ทำให้วิทยากรได้ตอบไปว่า "ต้องเป็นคำถามที่คุณจะบอกผมได้ว่าคุณใช้ซื้ออะไร แล้วเครื่องอะไร แล้วคุณจะซื้อเป็นหัวแบบไหน ถ้าไม่อย่างนั้นผมจะตอบไม่ได้นะ" โดยวิทยากรพูดตรง ๆ ว่าหากถามไม่ชัดเจนก็จะให้คำตอบไม่ได้ โดยมีการพูดที่เสียงแข็งขึ้น แสดงอารมณ์ที่ไม่พอใจผู้ฟัง ทำให้ผู้ดำเนินรายการรีบพูดแทรกแทนว่า "ก็พอที่จะบอกได้บ้าง (รีบพูดแทรก) ก็ยกตัวอย่างเช่น อีซูซุ เซฟโรเรตอย่างเนี่ยเค้าเป็นแบบปั๊มหัวใจของเค้า" และให้คำอธิบายต่อสั้น ๆ โดยวิทยากรไม่ได้ตอบแต่อย่างใด และสุดท้ายผู้ฟังจบการสนทนาลง

จากลักษณะการสื่อสารที่ผู้ฟังถามในเรื่องที่ซับซ้อน วิทยากรได้พยายามอธิบายรายละเอียด แต่ก็แนะนำให้ไปเข้าคู่มือ ซึ่งบอกว่าจะมีความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวมากกว่าตน โดยเป็นลักษณะการสื่อสารที่แสดงความจริงใจ อย่างไรก็ตาม ผู้ฟังพยายามถามคำถามต่อเนื่องซึ่งไม่รับฟังคำอธิบายและก็เรียบเรียงคำถามได้ไม่ดีนัก ทำให้วิทยากรมีอาการโมโห แต่ผู้ดำเนินรายการเข้ามาจับบทบาทในการช่วยให้การสนทนาดำเนินไปได้อย่างราบรื่นขึ้น ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า ลักษณะการสื่อสารที่รับส่งกันได้เป็นอย่างดีของผู้ดำเนินรายการและวิทยากรนั้น สามารถช่วยให้การให้คำปรึกษาไม่มีอุปสรรค

อย่างไรก็ตาม ลักษณะการสื่อสารต่อคำถามที่ตอบได้ยากนั้น ยังพบถึงการขอข้อมูลเปรียบเทียบรถยนต์ แต่เป็นการเทียบรถยนต์ยี่ห้อเดียวกัน แต่คนละรุ่น ซึ่งผู้ดำเนินรายการช่วยให้ข้อมูลและวิเคราะห์ตามการใช้งานของผู้ฟัง ทำให้การตอบคำถามลักษณะดังกล่าวทำได้ง่ายและให้คำตอบได้ชัดเจน ดังนี้

- รวีพล : สวัสดีครับ คุณพิสิทธิ์ (ทักทายเสียงทุ้ม)
- พิสิทธิ์ : สวัสดีครับ อยากจะสอบถามว่าอาจารย์ไม่ทราบ ว่าโตโยต้า ฟอรัจูนเนอร์ โตโยต้าวิซ 2 รุ่นนี้ นะครับ ว่าอันไหนซื้อมาใช้แล้ว จะประหยัด จะคุ้ม ในระยะยาว (พูดจาฉะฉาน)
- รวีพล : เอ่อ คุณ พิสิทธิ์ เป็นคนชอบ เดินทางไกล เอ่อ หรือชอบไปท่องเที่ยว (ค่อย ๆ ถามกลับ)
- พิสิทธิ์ : เอ่อ ก็คิดว่า คงใช้รถคันนี้ ในการเดินทางไกลครับ (ตอบกลับปกติ)

- รวีพล : એૉ ใ้ในกรุงเทพ อาจจะเป็นทางไกล ก็ กรุงเทพ – พัทยา ะไรอย่างนี้ (พูดไปคิดไป)
- พิลิตี : ใ้ครับ ไม่น่าจะเกินพัทยาหรือสระบุรีหรือปากช่องเท่านั้น และครับ (พูดไปคิดไป)
- รวีพล : นั้นก็ต้อง ประหยัด เน้นเอาความประหยัด มาเป็นอันดับ 1 (เสียงมั่นใจ)
ความสะดวกสบาย เป็นอันดับ 2
- พิลิตี : ครับผม (รับคำปกติ)
- รวีพล : แล้วก็ ในเรื่องของความเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ที่คุณพิลิตี บอกน่าจะ เป็นตัววิฆมากกว่าเป็นฟอร์จูนเนอร์ (ค่อย ๆ พูด จริงจัง)
- พิลิตี : ครับ (รับคำปกติ)
- รวีพล : อันนั้นเป็นขับเคลื่อสี่ล้อ นะ อัตราความสิ้นเปลือง มากกว่าวิฆ (เสียงมั่นใจ)
- พิลิตี : เครื่องยนต์เบนซิน 2000 เครื่องยนต์เบนซิน 3000 มันคนละรุ่นเดียวกัน แล้วก็ใน ส่วนการดูแลรักษานะครับ (พูดต่อ ชัดเจน)
- รวีพล : ก็ไม่ได้แตกต่างกันเท่าไร หรอกนะ ครับ (เสียงปกติ)
- พิลิตี : ก็ไม่ได้แตกต่างกันเท่าไร (เสียงเก้อ ๆ)
- รวีพล : เพราะว่า มันจาก ค่าเดียวกัน แล้วก็ เรื่องอะไหล่ เรื่องชิ้นส่วน เรื่องอะไหล่ ต่าง ๆ พวกนี้ เหมือนกันหมด แล้วคุณ Wish เนี่ยะ ก็ไม่ต้องกังวล ไม่ได้ใช้ ขับ 4 จะเป็นปัญหาหรือเปล่า แต่จริงแล้วมันขับ 4 แบบฟูลไทม์ ในเรื่องปัญหา ที่ว่า ใ้ น้ำมันเฟือง น้ำมันเฟืองท้ายที่ว่า น้ำมันของเกียร์ น้ำมันของ ตัว ขับ 4 มันจะไม่ทำงาน ไม่อะไร คุณก็ตัดทิ้งไปได้เลย มันไม่เหมือนรถที่เป็น แบบ part time ถ้าเกิด (ตั้งใจอธิบาย พูดไม่จบ)
- พิลิตี : ถ้าเกิดใช้ เกียร์ สโลว ตลอด (รับพูด อยากรู้)
- รวีพล : ถ้าใช้ 2 เนี่ยไม่ได้ขับ 4 เลย อันเนี่ยเป็นแบบ full time ไม่ต้องกังวลเลย (พูดสบาย ๆ)
- พิลิตี : ครับ ok ครับ ๆๆ ขอขอบคุณมากครับ (พูดซ้ำ ๆ เสียงดัง สบายใจ)
- รวีพล : ขอขอบคุณมากคุณพิลิตี อย่างนี้ ฟันธงได้นะครับ (เสียงสบาย ๆ สูง)

ผู้ฟังขอคำปรึกษาเรื่องการเลือกซื้อรถยนต์โดยด้าระหว่างรถเอนกประสงค์ แบบ SUV คือ ฟอร์จูนเนอร์ และรถแบบ MPV คือ วิฆ ซึ่งมีความต่างกันในเรื่องดีไซน์ที่ฟอร์จูนเนอร์เป็นรถ ขับเคลื่อสี่ล้อ เครื่องยนต์ขนาดใหญ่คือ 2500 ซีซี และ 3000 ซีซี แต่วิฆ เป็นรถดีไซน์สปอร์ต โฉบเฉี่ยว เครื่องยนต์ขนาด 2000 ซีซี แต่ราคาใกล้เคียงกันที่ล้านกว่าบาท วิทยากรจึงถามเพื่อขอข้อมูล ถึงลักษณะการใช้งานของผู้ฟัง และตัดสินใจโดยด้าวิฆตอบสนองความต้องการได้ดีกว่า ซึ่งเมื่อเลือกได้แล้ว ผู้ฟังมีคำถามที่ข้องใจเพิ่ม วิทยากรก็ให้รายละเอียดได้ “เรื่องอะไหล่ เรื่องชิ้นส่วน เรื่องอะไหล่ ต่าง ๆ พวกนี้ เหมือนกันหมด แล้วคุณ วิฆเนี่ยะ ก็ไม่ต้องกังวล...ในเรื่อง

ปัญหาที่ว่า **ไอน้ำมันเพียง น้ำมันเพียงท้ายที่ว่า น้ำมันของเกียร์ น้ำมันของ ตัว ขับ 4 มั่น จะไม่ทำงาน ไม่อะไร คุณก็ตัดทิ้งไปได้เลย** ซึ่งสามารถช่วยให้ผู้ฟังมีความมั่นใจมากขึ้น

จากลักษณะการสื่อสารในการเปรียบเทียบรถในกรณีนี้ เป็นการเปรียบเทียบรถยนต์ยี่ห้อเดียวกัน ซึ่งวิทยากรสามารถตอบได้สะดวกกว่า ไม่ต้องกังวลเรื่องการลำเอียงหรือเชียร์รถยนต์รุ่นไหน ดังนั้น การเลือกให้คำตอบที่ชัดเจน โดยการถามลักษณะการใช้งานและช่วยบอกข้อดีหรือข้อเสียยังแก่ผู้ฟัง จึงเป็นลักษณะการให้คำปรึกษาที่ดี ทำให้ผู้ฟังได้รับคำตอบที่ชัดเจน

2. คำถามที่ตอบได้ง่าย

ลักษณะการสื่อสารนี้ เมื่อวิทยากรได้รับข้อมูลอย่างเพียงพอและสามารถวิเคราะห์ปัญหาได้แล้ว ก็จะทำให้คำตอบตามที่ผู้ฟังระบุ โดยเปิดโอกาสให้ผู้ฟังถามอย่างเต็มที่และมีการพูดคุยแบบสบาย ๆ ให้ความเป็นกันเอง ไม่รีบร้อน ดังบทสนทนาด้านล่างนี้

- วิทยพล : ไปสายคุณยังสะคุณยังสวัสดีครับ สวัสดีครับคุณยังครับ (ทักทายปกติ)
- ยัง : สวัสดีครับอาจารย์ครับ ครับผมใช้โตโยต้า โคโลน่า นะครับ ปี 92 รุ่นหน้ายี่มะ ครับอันนี้ปกติเป็นเกียร์ธรรมดาผมเปลี่ยนเป็นเกียร์ออโต้ใช้มาประมาณแสนกิโล ไม่ทราบขับอยู่แล้วเกียร์มันแล้วมันไม่วิ่งเลยนะครับ (เสียงกังวล ห่อเหี่ยว)
- วิทยพล : เข้าแต่ไม่วิ่ง (เสียงแข็ง)
- ยัง : ครับ (ปกติ)
- วิทยพล : เพิ่งจะเป็นหรือว่าเป็นมานานแล้วครับ (เสียงปกติ)
- ยัง : เพิ่งจะเป็นครับ (ปกติ)
- วิทยพล : อ้อ (ตอบ แล้วเงยบ)
- ช่างเล็ก : แล้วก็ถ่ายดูไม่ว่าน้ำมันมีสีดำไหม เป็นยังไงครับ (ถามเสียงสบาย ๆ)
- ยัง : อ้อ..ไม่ได้ถ่ายครับ (ตอบเร็ว)
- วิทยพล : ลองดู ๆ สะ ลองดู (รีบพูดเสริม)
- ช่างเล็ก : แต่ว่าผมบอกได้เลยนะครับว่าถ้ามันฟรีไม่วิ่งหรือเหยียบแล้วลื่น ตอนนี้ตัวคลัชข้างในเราเสียหายแล้ว ก็คือข้อแนะนำคือ ซ้อมมือสองมาใส่เลยจะถูก แต่ว่าถ้ายกตัวนั้นมาผ่าซ่อมเนี่ย สองหมื่นไม่พอ แต่ถ้ายกมือสองเนี่ย ลูกหนึ่ง ห้าพันหกพัน เจ็ดพันก็แล้วแต่ต่อรองเค้า (อธิบายเรื่อย ๆ สบาย ๆ)
- ยัง : เค้าตีราคาหกพันห้าครับ อะไหล่อะไหล่ครบ (รีบพูด)
- ช่างเล็ก : อ่า...ยกทั้งลูกมาถ่ายเลยครับ ที่นี้ตัวโคโลน่า หน้ายี่มะครับ มันแยกระหว่างแบบว่า อ่า..เพื่อจะทำ กับตัวเกียร์นี่ก็ออกไม้อะ (เสียงสูง สบาย ใจดี)

- ยัง : ครับ (รับคำปกติ)
- ช่างเล็ก : ปัญหาตรงนี้เนี่ยต้องดูเบอร์ให้เหมือนตัวเก่านะครับว่าถ้าเกิดมันผิดรุ่นไปนิดเดียวเนี่ย มันจะกลายเป็นว่าเวลาเราวิ่งความเร็วร้อยเนี่ยแทนที่วัดรอบจะอยู่ 2200 อย่างเก่าเนาะ ก็กลายเป็น 2500 ถ้าผิดรุ่นนิดเดียวเนาะสำหรับเกียร์ตัวนี้เนาะ (เน้น จริงจังขึ้น)
- ยัง : อ้อมันจะหวาน (เสียงดังขึ้น)
- ช่างเล็ก : หมายถึงว่ารถมันจะให้เฟืองล๊อคเครื่องเนาะเพราะที่ญี่ปุ่นมันให้หลายเบอร์เนาะตอนนี้ถ้าตอนที่เราใช้อยู่วันนี้เนี่ยตอนที่ยังไม่ลื่นเนาะเราวิ่งความเร็วร้อยนึงวัดรอบเราอยู่ที่เท่าไร ต้องจำไว้เนาะ ถ้าสมมุติว่าตอนนั้นเราจำได้ว่าตอนเราวิ่งร้อยนึงวัดรอบอยู่ 2200 เราก็จดเบอร์ให้เกียร์ตัวเนี่ยเนาะ เพราะเราก็ซื้อมือสองมาเหมือนกันใช่ไหมครับ จดเกียร์ตัวเนี่ยแล้วไปซื้อที่เชียงใหม่ให้ตรงกับเบอร์เราจะไม่ผิดเพี้ยนรอบนะ แต่ผมกลัวไปซื้อผิดรุ่นมานะครับ (ค่อย ๆ พูดเรื่อย ๆ)
- ยัง : นี่เค้าเรียกว่าอาการเกียร์พังใช่ไหมครับ (เสียงดัง กังวล)
- ช่างเล็ก : ใช่ครับ (ลากยาว ปนยิ้ม) เกียร์เสียดีกว่า ใช้คำว่าเกียร์เสียเนาะ (สบาย ๆ)
- ยัง : แล้วจู่ ๆ มันเป็นอย่างนั้นเลยไม่มีอาการบอกก่อนใช่ไหมอะ (เสียงงง สงสัย)
- ช่างเล็ก : ถึงเวลาแล้วครับ พอแล้วครับ เพราะว่ามันใช้จากญี่ปุ่นมาก็เป็นแสนแล้ว (พูดปนยิ้ม)
- รวิพล : อาจจะมีแต่ที่ผ่านมากันอาจจะไม่สังเกตมันเพราะว่าถ้าอาการของคลัชหมดเนี่ย มันจะรอบ (พูดเสริม เสียงจริงจัง)
- ช่างเล็ก : มันจะรอบเพิ่มขึ้น อ่า..ตอนที่ซื้ออยู่แสนกิโลแล้ว เปลี่ยนน้ำมันเกียร์ก็ครั้งครับ (พูดแทรก ตามแบบสงสัย)
- ยัง : จริง ๆ แล้วที่จะเปลี่ยนแค่ช่วง 2-3 ปีหลังนี้เอง (ตอบเสียงอ่อย ๆ)
- ช่างเล็ก : สมควรครับ (หัวเราะ) สมควรครับ 20,000 กิโลเมตรเปลี่ยนครั้งนึง (พูดใจดี)
- รวิพล : โชคดีที่เป็นรถเก่า ๆ นะ (พูดเสริม)
- ช่างเล็ก : โชคดีที่เป็นเกียร์ราคาถูก ถ้าเป็นออดีเป็นไงครับ ไข่...เป็น BM อะไรอย่างเนี่ยเนาะ อะ ซื้อรถได้คันนึง (พูดเล่น สบาย ๆ)
- ยัง : ถ้าระหว่างเปลี่ยนกับอัดอันไหนจะ (เสียงกังวล)
- ช่างเล็ก : เปลี่ยนดีกว่าลูกหมากปีกล่างแค่ ห้าหกร้อยบาทครับทั้งตัวใหม่ ๆ (รีบพูดเร็ว เสียงสูง)
- ยัง : พวกลูกหมากแลคอะไรพวกนี้ละ (รีบถามต่อ หัวน)
- ช่างเล็ก : ลูกหมากแลคอะตัวละ 4-500 บาทครับ (รีบตอบ มั่นใจ)

- รวิพล : คุณไปดูเลยวราจักรมีของพวกนี้มีเยอะแยะ (พูดเสริม จริงจัง)
- ช่างเล็ก : ไม่ต้อง (พูดแทรก เสียงสูง) ร้านอะไหล่ทั่วไป
- รวิพล : ร้านอะไหล่ทั่วไปก็มีไซ้ไม้ (เสียงงง)
- ช่างเล็ก : อ้อ..ร้านกาแฟก็มีขายด้วย โดยด้า (หัวเราะ) นะครับ บูทแลค ลูกหมากแลค ลูกหมากกันโคลงนะครับ บูทปีกนกนะครับ ถูก ๆ ครับร้านอะไหล่ซานเมืองมีทั่วไปเลยครับ
- รวิพล : ช่างเล็กอย่าบอกว่าจะไหล่โดยด้าเป็นของไหลดิยะ (พูดเล่น)
- ช่างเล็ก : ก็ต้องยอมรับครับว่าจริงครับ เพราะเนื่องจากว่าของโดยด้า นั้นเนี่ย ได้มีโรงงานผลิตในส่วนของโดยด้า นั้นเยอะมาก (เปลี่ยนเสียงจริงจัง)
- รวิพล : เยอะมาก Supplier เค้าเยอะสะ เค้าทำ (จริงจัง)
- ช่างเล็ก : ครับผม ยิ่งกว่าไหลอีกนะสะ ให้สองไหลเลย (พูดปนหัวเราะ)
- ย้ง : ถ้าเป็นของใหม่ อาจารย์แพงไม้ (ลังเล พูดหัววน)
- ช่างเล็ก : ไม่แพง ไม่แพงครับไม่แพง ตามมาเลยครับว่าตัวไหนผมบอกราคาได้เลย ถ้าโดยด้า (พูดมั่นใจ หนักแน่น)
- ย้ง : อย่างลูกหมาก อ่า...แลคพวงมาลัย (อึกอัก ลังเล)
- ช่างเล็ก : ลูกหมาก แลคพวงมาลัยตัวในประมาณ ของ สามห้า ประมาณ 500 กว่าบาท ครับ ตัวนอกประมาณ 400 บาทครับ ยางครอบประมาณ 200 บาท จากของดี ๆ นะครับหมายถึงยี่ห้อดี ๆ (ตอบได้จะฉาน น่าเชื่อถือ)
- ย้ง : แล้วถ้าอันนี้ใช้ได้นานแคไหน (ถามต่อเสียงปกติ)
- ช่างเล็ก : อันนี้ตัวนี้ร้อยห้าสิบสองร้อย เนี่ยลูกหมากอัดเนี่ยถามว่าเนื้อโลหะที่แตกแล้วเนี่ยนะสะหรือเหล็กเหนียวที่แน่นเข้าไปให้มันหนักกับเม็ดกลอนที่มันกลิ้งผมบอกตรง ๆ เลยว่า Power ของคุณจะเกิดความหนัก แลคก็เมื่อหลวมแล้วหลวมเลย แล้วถ้าแตกแล้วหลุดเลย ไม่คุ้มครับไม่คุ้ม อย่าไปนิยมเลยเพราะว่ามันหาของได้ กรณีที่เค้าไปอัดไปอะไรนั้น กรณีที่ 1 คือไม่มีตังค์ กรณีที่ 2 มันแพงจัดนะสะ (ค่อย ๆ อธิบาย เสียงจริงจัง)
- ย้ง : ครับ (รับคำปกติ)
- ช่างเล็ก : โอเค (เสียงสูงเหมือนถาม สบาย ๆ)
- รวิพล : โอเคนะครับ (เสริมเสียงปกติ)
- ย้ง : ครับ (รับคำ เสียงดัง)
- รวิพล : ครับสวัสดิ์ครับ (พูดสุภาพ)

ผู้ฟังให้ข้อมูลว่าใช้รถยนต์โตโยต้า โคโลนา ปี 92 วิ่งมาได้แสนกว่ากิโล เกียร์มีอาการมี ปัญหา ซึ่งวิทยากรถามข้อมูลชกกลับบ้างว่า "เพิ่งจะเป็นหรือว่าเป็นมานานแล้วครับ (เสียง ปกติ)" และ "ได้ถ่ายคู่มือว่าน้ำมันมีสีดำไหม เป็นยังไงครับ (ถามเสียงสบาย ๆ)" ซึ่งผู้ฟังให้ ข้อมูลว่ายังไม่ได้ทำ วิทยากรจึงวิเคราะห์อาการว่าตอนนี้คลัทช์เสียแล้ว ควรจะต้องเปลี่ยนโดย แนะนำให้ซื้อเกียร์มาทั้งลูกแบบมือสองซึ่งราคาสามารถสู้ไหว ผู้ฟังแสดงความกังวลถามต่อ "แล้ว จู ๆ มันเป็นอย่างนั้นเลยไม่มีอาการบอกก่อนใช่ไหมอะ (เสียงงง สงสัย)" วิทยากรให้คำตอบ ว่า "ถึงเวลาแล้วครับ พอแล้วครับ เพราะว่ามันใช้จากญี่ปุ่นมาก็เป็นแสนแล้ว (พูดปนยิ้ม)" แสดงถึงวิธีการวิเคราะห์ปัญหาโดยดูได้จากอายุการใช้งานของชิ้นส่วนต่าง ๆ จากนั้น มีการพูด เสริมของผู้ดำเนินรายการและวิทยากรที่พูดคุบเล่นกันเอง ว่าอะไหล่รถยนต์โตโยต้าหาได้ง่าย ซึ่ง ลักษณะการแทรกบทสนทนา (Conversation) นั้น ไม่ได้ทำให้การให้คำปรึกษาหยุดลง เพราะผู้ฟัง ก็ยังมีคำถามต่อเรื่องอีก และวิทยากรให้คำอธิบายได้อย่างดี และเปิดโอกาสให้ถามคำถามที่ ตัวเองมั่นใจได้เต็มที่ว่า "ถามมาเลยครับว่าตัวไหนผมบอกราคาได้เลย ถ้าโตโยต้า (พูดมั่นใจ หนักแน่น)" แสดงถึงความสามารถและความเต็มใจในการให้คำปรึกษาอย่างดี จากนั้น มีการถาม ย้ำความเข้าใจของผู้ฟังก่อนจะจบการสนทนาว่า "โอเค" และจบการสนทนาลง

จากลักษณะการสื่อสารที่ให้รายละเอียด คำแนะนำ และการตักเตือน ชี้ให้เห็นว่าผู้ฟังควร ทำอย่างไร ต่อปัญหานั้น ๆ เป็นวิธีการที่ได้ผลในการให้คำปรึกษา และการแสดงความมั่นใจใน ความรู้ของตนเอง ที่วิทยากรพูดเชิงท้าทายให้ถามเรื่องราคา ก็ทำให้ผู้ฟังมีความมั่นใจในตัว วิทยากรเพิ่มขึ้นอีก ประกอบกับลักษณะการสื่อสารที่เบากันเอง ไม่เครียด และไม่เร่งผู้ฟัง ทำให้ การให้คำปรึกษาดำเนินไปได้ด้วยดี และให้ผู้ฟังได้รับคำปรึกษาที่ดีที่สุดในที่สุด

3. คำถามที่ผู้ฟังไม่ควรถาม

จากการศึกษารายการรายงานยานยนต์นั้น พบว่ามีคำถามประเภทการแฝงขายสินค้า ซึ่ง ลักษณะการสื่อสารต่อคำถามประเภทนี้ผู้ดำเนินรายการและวิทยากรก็รับฟัง แต่ขณะเดียวกันก็ แหยงข้อมูลบ้างว่าเป็นสิ่งที่ทุกที่ดำเนินกันอย่างปกติ และสุดท้ายมีการพูดลักษณะว่ารู้ทันผู้ฟังนะ ที่ พยายามจะขายสินค้าตน ดังบทสนทนาด้านล่างนี้

- รวิพล : คุณวี ครับ สวัสดีครับ คุณวี (พูดซ้ำ ๆ เหมือนสัญญาณติดขัด)
 วี : สวัสดีครับอาจารย์ สวัสดีครับ คุณจิระศักดิ์ (พูดเสียงนิ่ง ๆ)
 จิระศักดิ์ : ครับผม (รับคำปกติ)
 วี : เออ คือ ว่าจะไปจองรถโตโยต้าไซลูน่ามา (พูดซ้ำ อีกอีก เบา)
 รวิพล : ครับ (รับคำปกติ)

- วี : พอดีมีอย่างนี้ คือ อุปกรณ์แถม มันเป็นไปได้ไหมครับ คือ ผมจะพูดให้ฟังนะซะ
 ประกัน 1 ปี ประกันวิริยะ (พูดซ้ำ หยุดเป็นช่วง ๆ)
- วิพล : ครับ (รับคำปกติ)
- จีระศักดิ์ : ราคาซัก 15,000 โดยประมาณ วิริยะ ไม่ได้ด้วย 16,000 – 17,000 ด้วย แพงกว่า
 (พูดเสริม แทรกขึ้นมา)
- วิพล : เอ้า ๆ ๆ ว่าไปต่อ (เสียงตั้งใจฟังอยู่ เร่งให้พูดต่อ)
- วี : फिल्म रामिना หน้าแถม 40 รอบคัน 60 (พูดซ้ำ หยุดเป็นช่วง ๆ)
- วิพล : फिल्म रामिना (พูดทวน แสดงความตั้งใจ)
- วี : 60,000 บาท แล้วก็กระบะไลเนอร์ของโตโยต้าซะ (พูดซ้ำ หยุดเป็นช่วง ๆ)
- วิพล : อ่า หะ (เสียงตั้งใจฟังอยู่)
- วี : 5,500 และจุดเริ่มต้นริโมทกันขโมยของ คาคุม่า อีก 4,500 ครับ ผม และก็
 ฝาคลุมรถ และหัวสแตนเลส ฟรีค่าแรง 50,000 กิโลเมตรแรก (พูดซ้ำ
 หยุดเป็นช่วง ๆ)
- วิพล : ครับ ผม
- วี : ครับ ผม สมาร์ทการ์ด สายพานสแตนเลส สายพานเติมรถ กรวยข้างสแตนเลส
 เป็นไปได้มั๊ยครับอาจารย์ (พูดซ้ำ หยุดเป็นช่วง ๆ)
- วิพล : ทำไมเป็นไปได้ไม่ได้ (เสียงแปลกใจ) นี่เป็นราคาที่คุณจีระศักดิ์ ถามตอบมาก็จะ
 ไป 50,000 แล้วนะเกือบ 50,000 แล้วนะ
- วี : เหรอ (เสียงนิ่ง ๆ)
- วิพล : เกือบ 50,000 แล้วนะ (เสียงสูงดัง)
- วี : เหรอ ครับผม (เสียงนิ่ง ๆ)
- จีระศักดิ์ : อะไรโตโยต้า พิรันเนอร์ รถรุ่นใหม่ของโลก ของอิซูซุ ยกสูงนะครับ
 ฉะนั้น เขาต้องมีการรับน้องใหม่หน่อยนะ อิซูซุส่งออกมา 2500 ยกสูง
 3000 ยกสูง ทรงพิรันเนอร์มีให้เลือกรุ่นด้วย ต้นเด็ยว 3000 เกียร์ธรรมดา
 ประหยัดมันถ้าซื้อก่อนซัก 2 เดือน ก็ไม่เห็นนะครับ ท่าน แต่วันนี้ ผู้บริโภค
 คุ่มครับ (พูดสบาย ไม่แปลกใจหรือน่ากังวล)
- วี : ครับผม (เสียงนิ่ง ๆ)
- วิพล : ครับ เอ้อ ตอนนี่ก็ 42,000 ครับ รวม ๆ ๆ แล้ว ประมาณนี้นะ
- วี : เพราะว่าผมก็ยังไม่สงสัยทำไมแถมเยอะจังครับ (เสียงนิ่ง ๆ)
- วิพล : ไม่ดีหรือครับ (เสียงแปลกใจ)
- วี : ว่าเป็นไปหรือไม่ (เสียงนิ่ง ๆ)

- รวีพล : เป็นไปได้เลยอะ ครับผม (หยุด) ก็ บางครั้งการที่จะ เนี่ยะ มันเป็นยุทธวิธี การตลาด เพราะว่าจากตัวนี้เนื่องจากคู่แข่ง ในตลาดเขาก็มีเยอะ
- วี : ครับ (รับคำปกติ)
- รวีพล : ไม่ว่าจะป็นอีซูซุ หรือ ฟอर्ड หรือ มาสด้า ของรุ่น
- จีระศักดิ์ : ราคา 2500 – 3000 มีครบหมดเลย
- รวีพล : ฉะนั้นก็ต้องพยายามเอาสิ่งเหล่านี้ก็ต้องแถมให้
- จีระศักดิ์ : เติมน้ำจิ้ม เติมอะไรให้หน่อย แต่พวกนี้เนี่ยะเค้าไม่โฆษณาประชาสัมพันธ์ (พูดเสียงมั่นใจ)
- รวีพล : เพราะว่า ปกติแล้วการเปิดตัวรถแต่ละรุ่นใช้งบอย่างมหาศาลมากนะ
- วี : เอ่อ ครับ (รับคำปกติ)
- รวีพล : นับเป็นมากกว่า 10 ล้านเลยครับ แต่แต่ละรุ่นต้องบอกอย่างนั้นแต่ตัว พิธีรันเนอร์ นั้นได้เปิดตัวไม่ได้อะไรเลย คือ ก็ คือ เอาสื่อมวลชนไปทดสอบเฉย ๆ ซึ่งใช้งบ การตลาดไม่เท่าไร
- วี : คือ รู้จักโปรดักซ์อย่างไม่รู้จักรถตลาด คือ ลดแลกแจกแถมได้
- รวีพล : คือ เขาถึงได้ทุ่มมาตรงนี้ได้ครับ
- วี : ครับผม (รับคำปกติ)
- รวีพล : เอ่อนะ (เหมือนไม่มีอะไรจะพูดแล้ว)
- วี : ครับ แล้วก็เปลี่ยนเบาะเนี่ยนะเขาคิด 19,000 แพงไหมครับ (เงยบนาน แล้วพูดต่อ)
- รวีพล : เป็นเบาะ เบาะอะไรเบาะ หนึ่ง นะ ครับ ถูกนะครับ ถือว่าถูกครับ (พูดปกติ)
- จีระศักดิ์ : อย่างลิ้มตัววัสดุ ทุ่มเบาะกลับบ้านด้วยนะครับ (พูดเสียงดัง ปนหัวเราะ)
- รวีพล : เผื่อ ๆๆ เปลี่ยนกลับ (หัวเราะ) เอ่อมีอะไรเพิ่มเติม ไหม คุณวี โอเคนะครับ
- วี : (เงยบ) ขอขอบคุณมากครับ สวัสดีครับ
- รวีพล : คุณวี ยัง งง อยู่ไหมเนี่ย (หัวเราะ)
- จีระศักดิ์ : คือว่า คุณวี จริง ๆ แล้ว เป็นลูกค้าของโตโยต้า อยู่นะ แต่พูดเหมือนเซลล์ โตโยต้าเลยนะ (พูดปนยิ้ม เหมือนรู้ทัน)
- รวีพล : (หัวเราะ)
- จีระศักดิ์ : ไม่เป็นไร ถ้าท่านผู้ฟังน่าจะสนใจพิธีรันเนอร์ที่จะสนใจแบบคุณวี แต่ เสียหายไม่ได้ตามรายละเอียดกับคุณวินะ ก็ลองไปถามบอกว่า ไปฟังจาก อาจารย์รวีพลมาเขามีแกม 12345 ลองดูนะ โตโยต้าไม่ว่ากันหรอกครับ
- รวีพล : ครับ คุณวี จะอยู่ ดิลเลอร์ไหนก็ได้ครับ (หัวเราะ)

ผู้เริ่มด้วยการบอกว่าซื้อรถมาและได้ของแถมอะไรบ้าง โดยบอกทีละอย่าง “ผมจะพูดให้ ฟังนะชะ” จากนั้นให้รายละเอียดต่าง ๆ ตั้งแต่ประกันภัย พิธีมติดรถยนต์ กระบะไลเนอร์ ริโมทกัน ขโมย เป็นต้น ซึ่งผู้ดำเนินรายการและวิทยากรตั้งใจฟังมาก จนเมื่อผู้ฟังถามว่า “ครับ ผม สามารถ การ์ด สายพานแสดงเลข สายพานเติมรถ กรวยข้างแสดงเลข เป็นไปได้มั๊ยครับ อาจารย์” ผู้ดำเนินรายการตอบว่าทำไมจะเป็นไปไม่ได้ และให้คำอธิบายว่าเป็นกลยุทธ์ทางการตลาด ผู้ฟังก็รับฟังไปเรื่อย ๆ โดยลักษณะน้ำเสียงนิ่งเฉย ๆ ไม่ได้โต้แย้งอะไร จากนั้น เมื่อมี ช่องว่างผู้ฟังก็ยังพูดต่ออีกว่า “ครับ แล้วก็เปลี่ยนเบาะนิยนะเขาคิด 19000 แพงไหมครับ” ผู้ ดำเนินรายการบอกว่าไม่แพงหรอกและวิทยากรด้วยการพูดคุยเล่น จากนั้น ผู้ดำเนินรายการถาม ตัดบทว่า “เออมีอะไรเพิ่มเติม ไหม คุณวี โอเคนะครับ” และจบการสนทนาลง ซึ่งวิทยากรพูด ต่อทันทีว่า “คือว่า คุณวี จริงๆแล้ว เป็นลูกค้าของโตโยต้า อยู่นะ แต่พูดเหมือนเซลล์โต โยต้าเลยนะ” โดยเป็นน้ำเสียงปนยิ้ม เหมือนรู้ทัน ซึ่งผู้ดำเนินรายการก็หัวเราะ แสดงถึงความเห็น ด้วยเช่นกัน และวิทยากรพูดเสริมว่า “ไม่เป็นไร ถ้าท่านผู้ฟังน่าจะสนใจพรีเซ็นเนอร์ที่จะ สนใจแบบคุณวี แต่เสียขายไม่ได้ถามรายละเอียดกับคุณวีนะ ก็ลองไปถามบอกว่า ไปฟัง จากอาจารย์วิพลมาเขามีแกม 12345 ลองดูนะ โตโยต้าไม่ว่ากันหรอกครับ” เป็นการพูดต่อ แบบเล่น ๆ ไม่ได้ตำหนิผู้ฟังแต่อย่างใด

จากลักษณะการสื่อสารต่อคำถามที่แฝงการขายสินค้านี้ มีการโต้ตอบโดยการรับฟังที่ผู้ฟัง ต้องการพูดจนหมด และให้เหตุผลว่าเป็นเรื่องปกติ ไม่ได้แสดงความตื่นเต้นไปตามผู้ฟัง จากนั้น เมื่อมีโอกาสก็ตัดบทสนทนา และพูดที่หลังในแนวรู้ทันว่าเหมือนเป็นเซลล์ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าการปล่อยให้ผู้ฟังพูดไปก่อนนั้น ก็เป็นการให้เกียรติผู้ฟังดี ไม่เบรคหรือตำหนิผู้ฟังในทันที แต่เมื่อมี โอกาสก็ขอตัดบทการสนทนาลง และพูดต่อทำให้ผู้ฟังคนอื่นได้รับทราบด้วยว่า เป็นการถาม คำถามที่อาจจะแฝงการขายสินค้าด้วย

อัตตะการสื่อสาร (Meta-Communication) ในรายการ

จากการศึกษาและวิเคราะห์เนื้อหาของรายการรายงานงานยานยนต์นั้น พบอัตตะการสื่อสารที่ เกิดขึ้นในรายการ โดยสามารถแบ่งได้ดังนี้

- ความสัมพันธ์ (Relationship)
- การพูดเปรียบเทียบแบบอุปมาโวหาร (Metaphor)

ความสัมพันธ์ (Relationship)

1) ความสัมพันธ์ที่ไม่เท่าเทียมกัน (Asymmetrical Relationship) ระหว่างผู้ฟังที่เป็นแฟน รายการประจำและผู้ฟังทั่วไปนั้น วิทยากรสามารถให้คำตอบกับผู้ฟังทั่วไปได้อย่างดี

- วิพล : ไปสายคุณยังสะดุ้งยังสวัสดีครับ สวัสดีครับคุณยังครับ (ทักทายปกติ)
 ย้ง : สวัสดีครับอาจารย์ครับ ครับผมใช้โตโยต้า โคลน่า นะครับ ปี 92 รุ่นหน้ายิ้มนะ
 ครับอันนี้ปกติเป็นเกียร์ธรรมดาผมเปลี่ยนเป็นเกียร์ออโต้ใช้มาประมาณแสนกิโล
 ไม่ทราบขับอยู่แล้วเกียร์มันแล้วมันไม่วิ่งเลยนะครับ (เสียงกังวล ห่อเหี่ยว)
 วิพล : เข้าแต่ไม่วิ่ง (เสียงแข็ง)
 ย้ง : ครับ (ปกติ)
 วิพล : เพิ่งจะเป็นหรือว่าเป็นมานานแล้วครับ (เสียงปกติ)
 ย้ง : เพิ่งจะเป็นครับ (ปกติ)
 วิพล : อ้อ (ตอบ แล้วเงิบ)
 ช่างเล็ก : แล้วก็ถ่ายดูไม่ว่าน้ำมันมีสีดำไหม เป็นยังไงครับ (ถามเสียงสบาย ๆ)
 ย้ง : อ้อ..ไม่ได้ถ่ายครับ (ตอบเร็ว)
 วิพล : ลองดู ๆ สะ ลองดู (รับพูดเสริม)
 ช่างเล็ก : แต่ว่าผมบอกได้เลยนะครับว่าถ้ามันฟรีไม่วิ่งหรือเหยียบแล้วสิ้น ตอนนี้ตัวคลัช
 ข้างในเราเสียหายแล้ว ก็คือข้อแนะนำคือ ซ้อมมือสองมาใส่เลยจะถูก แต่ว่า
 ถ้ายกตัวนั้นมาผ่าซ่อมเนี่ย สองหมื่นไม่พอ แต่ว่าถ้ายกมือสองเนี่ย ลูกหนึ่ง หัวพัน
 หกพัน เจ็ดพันก็แล้วแต่ต่อรองเค้า (อธิบายเรื่อย ๆ สบาย ๆ)
 ย้ง : เค้าตีราคาหกพันห้าครับ อะไหล่อิเล็กทรอนิกส์ (รับพูด)
 ช่างเล็ก : อ่า...ยกทั้งลูกมาถ่ายเลยครับ ที่นี้ตัวโคลน่า หน้ายิ้มนะครับ มันแยกระหว่างแบบ
 ว่า อ่า..เพื่อง่าย กับตัวเกียร์นี่ก็ออกไม้อะ (เสียงสูง สบาย ใจดี)
 ย้ง : ครับ (รับคำปกติ)
 ช่างเล็ก : ปัญหาตรงนี้เนี่ยต้องดูเบอร์ให้เหมือนตัวเก่านะครับว่าถ้าเกิดมันผิดรุ่นไปนิดเดียว
 เนี่ยมันจะกลายเป็นว่าเวลาเราวิ่งความเร็วร้อยเนี่ยแทนที่วัดรอบจะอยู่ 2200
 อย่างเก่านะสะ ก็กลายเป็น 2500 ถ้าผิดรุ่นนิดเดียวจะสะสำหรับเกียร์ตัวนี้นะสะ
 (เน้น จริงจังขึ้น)
 ย้ง : อ้อมันจะหวาน (เสียงดิ่งขึ้น)
 ช่างเล็ก : หมายถึงว่ารถมันจะใช้เฟืองลิคเครื่องนะสะ เพราะที่ญี่ปุ่นมันใช้หลายเบอร์นะ
 สะตอนนี้ถ้าตอนที่เราใช้อยู่วันนี้เนี่ยตอนที่ยังไม่สิ้นนะสะเราวิ่งความเร็วร้อยหนึ่งวัด
 รอบเราอยู่ที่เท่าไร ต้องจำไว้ละสะ ถ้าสมมุติว่าตอนนั้นเราจำได้ว่าตอนเราวิ่ง
 ร้อยหนึ่งวัดรอบอยู่ 2200 เราก็จดเบอร์ไว้เกียร์ตัวเนี่ยนะสะ เพราะเราก็ซื้อมือสอง

มาเหมือนกันใช่ไหมครับ จุดเกียร์ตัวเนี่ยแล้วไปซื้อที่เชียงกงให้ตรงกับเบอร์เราจะไม่
ผิดเพี้ยนรอบนะ แต่ผมกลัวไปซื้อผิดรุ่นมานะครับ (ค่อย ๆ พูดเรื่อย ๆ)

ย้ง : **นี่เค้าเรียกว่าอาการเกียร์พังใช่ไหมครับ (เสียงดัง กังวล)**

ช่างเล็ก : **ใช่ครับ (ลากยาว ปนยิ้ม) เกียร์เสียดีกว่า ใช้คำว่าเกียร์เสียนะฮะ (สบาย ๆ)**
(การสนทนาดำเนินต่อเนื่อง)

เริ่มจากการกล่าวทักทายของผู้ดำเนินรายการ และผู้ฟังทักทายกลับ ผู้ดำเนินรายการ
กระตุ้นให้ระบุเรื่องที่ต้องการทราบได้เลย ผู้ฟังกล่าวว่ามีปัญหาเรื่องเกียร์ วิทยากรพูดตอบว่า
“แล้วก็ได้ถ่ายดูไม่ว่าน้ำมันมีสีดำไหม เป็นยังไงครับ” เป็นการถามข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อนำมา
ประกอบการวิเคราะห์ ผู้ฟังตอบว่าไม่ได้ดู ผู้ดำเนินรายการแทรกว่า “ลองดู ๆ ฮะ ลองดู” แสดงถึง
ความสนับสนุนวิทยากร และต้องการให้ผู้ฟังทำตาม วิทยากรพูดต่อ “แต่ที่ผมบอกได้เลยนะ
ครับว่า...” แสดงความตั้งใจในการจะอธิบายให้ผู้ฟัง จากนั้น มีการโต้ตอบระหว่างวิทยากรและ
ผู้ฟัง ซึ่งวิทยากรจะทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสารและให้ผู้ฟังรับฟังแทน ซึ่งไม่มีการปรากฏความสัมพันธ์
ของการให้คำปรึกษา (Counseling Relationship) ว่าผู้ฟังเป็นแฟนรายการหรือไม่ แต่วิทยากรก็
ยินดีให้คำปรึกษาอย่างดี และผู้ดำเนินรายการยังช่วยเสริมข้อมูลตามวิทยากร แสดงถึงความใช้
อำนาจที่เหนือกว่า (Dominate) ผู้ฟัง แต่เป็นลักษณะของรูปแบบการสนทนาที่วิทยากรมีข้อมูล
มากกว่าและต้องการให้ผู้ฟังเข้าใจนั่นเอง

2) ผู้ดำเนินรายการพยายามแสดงตนว่ารู้ข้อมูลเช่นกัน (Symmetric) กับวิทยากร

(ตัดบทจากการสนทนา)

ชนะ : **ครับผม ทีนี้เนี่ยพอตีผมไปที่ร้านแก๊สเติมเนี่ยวาร์บมันสูงแล้วก็ให้เค้าช่วยเช็ควาร์บ
มันเพราะอะไรมันไม่เย็นด้วยแล้วเค้าก็ไปเจอตัวสวิทซ์ที่สั่งให้แอร์เปิด - เปิด หรือ
ให้ตัดเนี่ยเค้าก็เปลี่ยนตัวนั้น พอเปลี่ยนตัวนั้นเนี่ยผมรู้สึกวาร์บก็เนี่ยวิ่งมาตอน
สวิทซ์ตัดเนี่ยวาร์บมันตกลงมานิดหนึ่ง (พูดต่อเนื่อง เสียงจะฉาน จริงจัง)**

ช่างเล็ก : **ก็คือ อยากรู้ก็ตามนะฮะ คือมันคงชดเชยกันไม่ได้นะฮะ เพราะเนื่องจาก
ความหน่วงของตัวแอร์เนี่ยนะฮะเค้าตั้งพันรอบหรือว่าตั้งรอบเดินเบาแล้วเครื่องเดิน
เบาจ่ายแก๊สไม่มีแรงนะฮะพอเปิดแก๊สปั๊มเนี่ยมันไม่มีตัวใดขยับเขยื้อนหรือว่า
ปล่อยอากาศเข้าไป เค้าเรียกว่าวาร์บบางรุ่นเนี่ยมันจะมีการปิดทางอากาศเข้าไป
แล้วก็เพิ่มอ็อกซิเจนให้เปิดจ่ายเพิ่มขึ้นที่มันลิ่งคักกันไม่ได้แล้วไงฮะ พอเปิดอากาศให้
เพิ่มขึ้นจ่ายแก๊สให้เพิ่มขึ้นหน่อยมันทำร่วมกันไม่ได้ไง (ค่อย ๆ อธิบาย ตั้งใจ)**

วิพล : **เพราะว่าไปติดตั้งแก๊สแบบระบบดูด (พูดหนักแน่น มั่นใจ)**

- ช่างเล็ก : ไซ้ คือตอนน้ำมันเป็นระบบที่ผิวนะฮะ ทำยสุดเนี่ยเมื่อเราตั้งเครื่องพันรอบสมมุติ จูนแอร์ได้ 1000 รอบ พอเปิดแอร์ แอร์มีความหน่วงอยู่ 10 เปอร์เซ็นตั้งอยู่แล้วถ้า ตกพรวดลงมา 800 หรือ 700 มันก็เขย้านึกออกไหม (พูดเรื่อย ๆ ใจเย็น)
- ชนะ : น้ำมันตอนเดินเบารถมันก็เหมือนจะดับไซ้ไหมฮะ (น้ำเสียงมั่นใจ)
- วิพล : **ไซ้ครับ เพราะอะไรรู้ไหมครับเพราะว่าปกติแล้วเครื่องยนต์เชื้อเพลิง เบนซิน (พูดเสริม เร็ว)**
- ช่างเล็ก : มันจะมีอากาศ ควบคุมอากาศมีอากาศขดเขยเพิ่มขึ้นเข้ามาก็เปิดน้ำมันขดเขย เข้าไปไม่มีการทำงานของกล่องนะฮะ (น้ำเสียงมั่นใจ)
- วิพล : **ครับ อากาศเข้าไปปะปนกับแก๊สเข้าไปอีกทีน้ำมันก็เลยอ่านไม่ออก (น้ำเสียงจริงจัง)**
- ช่างเล็ก : อ่านไม่ออกครับ แบบนี้ผมว่ามันไปแล้วกลับบ้านไปแล้วระบบน้ำมันนะครับคง จะต้องใช้วิธีการพูดกับช่างจำเวลานี้อย่าเร่งติดคันอื่นถีนักเลย คันแดงคันนี้จะแย อยู่แล้วเรีย่ง่าย ๆ ว่าขอรื่องท่านหน่อยนะครับ (พูดเสียงสบาย ๆ ปนยิ้ม)
- ชนะ : ครับไปที่ร้านแก๊สนะครับ (จริงจัง)
- ช่างเล็ก : ครับร้านเดิมนั้นแหละครับ ถ้าร้านเดิมคุยไม่ดีก็บอกเดี๋ยวมจะเอาคันสีบรอนซ์ มานะต้องขอแรงเค้าแล้วละครับให้ช่วยปรับปรุงให้โดยเค้าจะมีวิธีการนะ ผม เสนอแนะอย่างนี้นะครับว่าถ้าระบบขดเขยรอบแอร์ไม่มีแล้วเนี่ยอาจจะต้องติด เป็นแมคคานิคเดินรอบลิ้นเนี่ยหรือว่าตั้ง 800 รอบเนี่ยพอเปิดแอร์ปั๊บนะเนี่ยให้มี ระบบแมคคานิค (พูดเสียงสบาย ๆ ปนยิ้ม)
- วิพล : **มันเป็นแบบแมนนวล (รับพูดแทรก)**
- ช่างเล็ก : เออ เป็นแบบแมนนวลค้ำคันเร่งลงมาอีกนิดหนึ่งเพื่อจะให้รอบเนี่ยขดเขยกันไป เพื่อให้เปิดแอร์แล้วรอบจะได้ไม่ตกเพราะว่าตอนนี้เท่ากับอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานไม่ได้ ล้มเหลวหมดแล้วนะ (พูดเสียงสบาย ๆ ปนยิ้ม)
- ชนะ : อือหือ (รับคำ ปกติ)
- วิพล : **แล้วดีไม่ติกล่องอีชียู (พูดแทรก)**
- ช่างเล็ก : อ้อตอนนี้อย่างไรครับ (ปนหัวเราะนิด ๆ) ผมว่าไหม้ไปแล้วแหละ เอาจัมนเถอะ ยัง โชคดีที่ยังจ่ายกระแสไฟอยู่นะ (เสียงสบาย ๆ ไม่กังวล)
- ชนะ : แล้วถ้าสมมุติว่าถ้าผมจะกลับไปใช้ระบบน้ำมันด้วยเนี่ยนะครับต้องไปแก้ตรงไหน บ้าง (ถามต่อเนื่อง เสียงจริงจัง)

(การสนทนาดำเนินต่อ)

ผู้ฟังระบุประเด็นของเรื่องที่ต้องถามทราบว่า ติดแก๊สมาแล้วมีปัญหาวิทยากรให้คำอธิบายอย่างละเอียด และพูดว่า “พอเปิดอากาศให้เพิ่มขึ้นจ่ายแก๊สให้เพิ่มขึ้นหน่อยมันทำร่วมกันไม่ได้ใจ” ผู้ดำเนินรายการรีบพูดว่า “เพราะว่าไปติดตั้งแก๊สแบบระบบดูด” เป็นการแสดงเจตนา (Illocutionary acts) ว่าตนรู้เช่นกัน และวิทยากรมีการตอบรับสิ่งที่ผู้ดำเนินรายการพูดไปว่าสิ่งที่รู้นั้น ถูกต้องว่า “ใช่” อันเป็นวาทะผล (Perlocutionary) นั่นเอง โดยแสดงการตอบรับยืนยันความถูกต้องของประโยคที่พูดมาก่อน และให้คำอธิบายต่อ เมื่อจบประโยคแล้ว ผู้ฟังพูดต่อ “มันตอนเดินเบารถมันก็เหมือนจะดับใช่ไหมอะ” เป็นคำถามให้ตอบว่าใช่หรือไม่ ที่ขอความมั่นใจในสิ่งที่พูดไป ผู้ดำเนินรายการพูดเสริมว่า “ใช่ครับ” ตอบรับว่าที่ผู้ฟังพูดถูกต้อง และพูดต่อ “เพราะอะไรรู้ไหมครับ เพราะว่าปกติแล้วเครื่องยนต์เชื้อเพลิงเบนซิน” เป็นการจะอธิบายว่าเป็นเพราะสาเหตุใด และพูดแก้ไขข้อมูลของวิทยากร เมื่อพูดถึงระบบแมคคานิค ซึ่งผู้ดำเนินรายการพูดแทรกแก้ว่า “มันเป็นแบบแมนนวล” วิทยากรรับ “เออ” แสดงถึงการยืนยันความถูกต้องของข้อมูลจากผู้ดำเนินรายการ ทำให้การสนทนาแสดงถึงความพยายามที่จะเท่าเทียมกัน (Symmetric) กับวิทยากร ปรากฏอยู่ตลอดบทสนทนา

การพูดเปรียบเทียบแบบอุปมาโวหาร (Metaphor)

อัตตะการสื่อสารแบบการยกตัวอย่างเปรียบเทียบนี้ มีความหมายเพื่อให้ผู้ฟังมีความเข้าใจมากยิ่งขึ้น ดังบทสนทนาด้านล่าง

(ตัดมาจากบทสนทนา)

พรชัย : ที่ว่า อาจารย์บอกว่า ร่างหัวฉีดที่ว่าเป็น เสียแค่หัวเดียวแต่ก็ต้องเปลี่ยนทั้งหมดหมายถึงเครื่องดีเซลใช่ไหมครับ (พูดไม่ต่อเนื่อง)

รวีพล : เบนซินเนียแหละครับ (รีบพูดเสริม)

ช่างเล็ก : คืออย่างนั้นะครับ (เสียงดังขึ้น ตั้งใจพูด) เครื่องเบนซินเนียมันจะเป็นกระบอกออกมาใช่ไหมครับ แล้วก็แยกออกไปเป็นหัว ๆ ใช่ไหมครับ ที่นี้ในเรื่องของพอไปติดแก๊สเนี่ยะครับ ใสหัวฉีดเนียถ้าเค้าไปตัดสายระบบน้ำมันไว้หัวฉีดเนี่ยมันก็ยังทำงานร่วมกับอิชี่ แต่มันไม่มีน้ำมันจะจ่ายนิกออกไหมครับ มันก็ต้องเหมือนครกนะตำไปทุกวันปิด ๆ เปิด ๆ แต่ไม่มีมะละกอ ตำทุกวัน หัวฉีดมันก็พังสิครับ (พูดปกติ สบาย ๆ)

(การสนทนาดำเนินต่อ)

วิทยากรยกตัวอย่างเปรียบเทียบการทำงานของระบบหัวฉีดที่ทำงานโดยไม่มีน้ำมันก็จะทำให้หัวฉีดเสียได้ โดยวิทยากรได้พูดเปรียบเทียบว่า “ใสหัวฉีดเนียถ้าเค้าไปตัดสายระบบน้ำมัน

ไว้หัวฉีดเนี่ย มันก็ยังทำงานร่วมกับอิตาลี แต่มันไม่มีน้ำมันจะจ่าย निकออกไหมครับ มันก็ต้องเหมือนครกนะตำไปทุกวันปิด ๆ เปิด ๆ แต่ไม่มีมะละกอ ตำทุกวันหัวฉีดมันก็พังสิครับ" การพูดเปรียบเทียบการทำงานของหัวฉีดว่าเหมือนครกตำส้มตำ ตำบอย ๆ แต่ไม่มีมะละกอ ซึ่งเปรียบเหมือนไม่มีน้ำมัน สุดท้ายครกก็พัง หัวฉีดก็เช่นกัน โดยการยกตัวอย่างเปรียบเทียบกับเรื่องครกนั้น ผู้วิจัยเห็นว่า เป็นการพูดเปรียบเทียบกับสิ่งของที่อยู่ใกล้ตัว โดยเฉพาะสิ่งของที่เกี่ยวกับเรื่องปากท้อง อาหารการกิน เพราะใคร ๆ ก็จะ निकออกได้ง่าย ซึ่งวัตถุประสงค์การสื่อสารที่แฝงอยู่คือ การพยายามอธิบายให้ผู้ฟังเข้าใจได้มากที่สุดนั่นเอง

การพูดคุยเพื่อความเพลิดเพลิน (Communication pleasure)

วัตถุประสงค์การสื่อสารที่พบในเนื้อหาของกรให้คำปรึกษาในรายการแบบการพูดคุยเพื่อความเพลิดเพลิน (Communication pleasure) นั้น พบกับผู้ฟังที่เป็นแฟนรายการประจำ ต้องการดั่งการสนทนาให้ต่อเนื่องดังบทสนทนา

(ตัดบทมาจากการสนทนา)

วิชา : ครับ แล้วก็มีผมอยากจะถามข้อเกี่ยวกับเรื่องสายพานราวลิ้นอะครับ

รวิพล : ครับ

วิชา : อ่า..

รวิพล : เขาเป็นอะไร เป็นไซ้ หรือว่าเป็นสายพานหรือว่าอย่างไร

วิชา : ครับผมและมาร์คอยู่ตรงไหนผมพอทำ แบบเครื่องรุ่นเก่าผมจะทำได้หมดเลย แต่พอเครื่องรุ่นใหม่ผมจะงงครับ (หัวเราะ)

ช่างเล็ก : ไม่เป็นไรครับ เดี่ยวช่างเล็กแนะนำให้

วิชา : ครับ แนะนำให้ผมหน่อยครับ

รวิพล : ครับ

วิชา : เพราะผมวิ่งอยู่โรงงานเนี่ยระยะทางก็ไม่ไกลเท่าไรครับ เพราะจะวิ่งโรงงานส่งคนงานอยู่ทุกคืน ผมฟังรายการอยู่ทุกคืน

รวิพล : อ้อครับ ขอบพระคุณมากครับคุณวิชา

วิชา : ผมนอนอยู่ในโรงงานเนี่ย ทุกคืนครับ

รวิพล : (หัวเราะ) ครับผม

วิชา : แล้วผมก็เติมน้ำมันลองดูคือเติมเต็มถึงเขยารถ จนล้นแล้วเนี่ย แล้วผมก็กลับไปบ้านผมก็เติมลองเติมดู

รวิพล : อ่า...ทำอย่างที่เคยแนะนำกัน

- วิชา : หมดไปแค่ขวดเดียวเท่านั้นเอง
- ช่างเล็ก : วันนี้นะผู้จัดการศูนย์โชว์รูมที่จังหวัด เอ่อ..อ่า ประจวบนะสะทอลงทำ
ปรากฏว่าได้ 29 ครับ 29 แต่ว่าเป็นตัวใหม่นะครับ เป็นตัวเทอร์โบ อินเตอร์
คูลเลอร์
- วิพล : 2.5 เทอร์โบ อินเตอร์คูลเลอร์
- ช่างเล็ก : โทรมมาแจ้งรายงานผลบอกว่าหลังจากที่ปรึกษาผมและลองทำดูแล้วก็จะจัด
ประกวดลูกค้าของศูนย์บริการเองในข้างหน้านี้ละ
- วิพล : นั่นละคือตัวเลขที่เท่ากับการใช้งานจริงที่ผม อ่า..ตัวเลขที่ผมทำได้นะสะ
- วิชา : ครับผม
- ช่างเล็ก : ก็คือ 19 นี่แน่นอนวิ่งไม่เกินร้อยไปเรื่อย ๆ
- วิชา : แต่ผมก็ต้องทำเวลากับคนงานด้วยนะครับ ต้องส่งคนงานให้ถึงโรงงานไว
หน่อยอะครับ
- ช่างเล็ก : อย่างนี้เราต้องชมก่อน
- วิชา : แล้วผมลองทดสอบไมตี้ ที่ผมใช้แล้วผมขายไปอะได้ 13 กิโลลิตรครับ
- วิพล : โอ้ย..นั่นมันไมตี้ มั่นนานแล้ว เทคโนโลยีมันต่างกันเยอะ
- (การสนทนาดำเนินต่อ)

ผู้ฟังเข้าสู่การให้คำปรึกษาเรื่องของสายพานลวาร์วีน ซึ่งผู้ฟังบอกว่าตนเองมักจะงง ซึ่ง
วิทยากรได้ตอบว่า “ไม่เป็นไรครับ เดี่ยวช่างเล็กแนะนำให้” แสดงถึงความเต็มใจในการให้
คำปรึกษา ซึ่งสังเกตว่ายังไม่ความสัมพันธ์แบบแผนรายการปรากฏ แต่วิทยากรยินดีที่จะช่วยเหลือ
ผู้ฟังกล่าวรับคำขอให้ช่วยแนะนำหน่อย และพูดว่า “เพราะผมวิ่งอยู่โรงงานเนี่ยระยะทางก็ไม่
ไกลเท่าไรครับ เพราะจะวิ่งโรงงานส่งคนงานอยู่ทุกคืน ผมฟังรายการอยู่ทุกคืน” แสดงถึง
ความเป็นแฟนรายการออกมา ผู้ดำเนินรายการตอบกลับว่า “อ้อครับ ขอบพระคุณมากครับคุณ
วิชา” แสดงเหมือนเป็นคำชม ซึ่งผู้ดำเนินรายการได้กล่าวขอบคุณไป ผู้ฟังพูดว่า “ผมนอนอยู่ใน
โรงงานเนี่ย ทุกคืนครับ” เป็นการบอกซ้ำว่าติดตามฟังรายการตลอด ผู้ดำเนินรายการกล่าวรับคำ
“ครับผม” ซึ่งในจุดนี้ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า เป็นจุดเปลี่ยนของการดำเนินการสนทนาต่อ เนื่องจาก
การกล่าวว่าเป็นแฟนรายการนั้น แสดงถึงการติดตามฟังรายการ เปรียบเหมือนการชม
(Compliment) ซึ่งทำให้ผู้ดำเนินรายการและวิทยากรรู้สึกดี และเกิดความสัมพันธ์ที่ดีขึ้น และมี
อัตรการสื่อสารที่แฝงคือ ผู้ฟังนอนฟังรายการทุกคืนแสดงถึงเวลาว่างที่มีทำให้ฟังรายการได้ และ
การติดต่อมาในรายการถามปัญหาและแทรกการแสดงตนว่าเป็นแฟนรายการนั้น แสดงถึงการ
ต้องการโทรมาคุยเล่นด้วย (Communication Pleasure) จากนั้น การให้คำปรึกษาดำเนินต่อไป

เรื่อย ๆ จนผู้ฟังกล่าวว่า “แต่ผมก็ต้องทำเวลากับคนงานด้วยนะครับ ต้องส่งคนงานให้ถึง โรงงานไวหน้อยอะครับ” วิทยากรพูดกลับว่า “อย่างนี้เราต้องชมก่อน” เป็นคำชม (Compliment) ซึ่งแสดงถึงความรู้สึกที่ดีต่อผู้ฟัง ทำให้เป็นการส่งเสริมความสัมพันธ์ให้ดียิ่งขึ้น โดยเป็นการแสดงถึงความพยายามและความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ฟัง ซึ่งพงศ์พันธ์ พงษ์โสภา ได้กล่าวถึง สัมพันธภาพ (Relationship) ของการให้คำปรึกษาว่า “ความสัมพันธ์เป็นพื้นฐานสำคัญ ในการวางโครงสร้างของการให้คำปรึกษา ความพยายามที่จะสร้างสัมพันธภาพคือ การแสดงออก ถึงความตั้งใจจริงที่จะช่วยเหลือผู้รับคำปรึกษา...สัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับผู้รับ คำปรึกษาเรียกว่า สายสัมพันธ์ (Rapport) จะเป็นสิ่งที่ช่วยให้การให้คำปรึกษาดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. รายการมอเดออร์ เซอร์วิส

เป็นรายการที่ออกอากาศทางคลื่นวิทยุ FM 90.5 MHz โดยออกอากาศเป็นประจำทุกวัน เสาร์ ตั้งแต่เวลา 9.00 – 11.00 น. โดยรายการจะมีผู้ดำเนินรายการ 1 ท่าน คือ คุณพัชรียา พุ่มฉัตร วิทยากร 3 ท่าน คือ คุณสนวัติ สุนทรการันย์ คุณมนต์ชัย สว่างศรี หัวหน้ากองบรรณาธิการ นิตยสารจีเอ็มคาร์ ให้คำปรึกษาเรื่องราวยานยนต์รุ่นใหม่ คุณสมชาย พุ่มนิก วิทยากรผู้ให้ คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องของรถเก่า รถมือสองและปัญหาเทคนิคเชิงช่าง โดยผู้วิจัยจะทำการสุ่ม เลือกรายการเป็นจำนวน 2 วัน ๆ ละ 2 ชั่วโมง รวมเป็น 4 ชั่วโมง ซึ่งสามารถเห็นถึงลักษณะประจำ ของรายการได้

ลักษณะบุคลากรในรายการ

1) คุณพัชรียา พุ่มฉัตร

ทำหน้าที่ผู้ดำเนินรายการ มีน้ำเสียงอ่อนหวาน สดใส พูดจาจะฉาน มักพูดตอบรับแสดงความสนใจผู้ฟังด้วยน้ำเสียงหนักแน่นอยู่เป็นระยะ มีการพูดคุยหยอกล้อกับวิทยากรในรายการ อย่างเป็นกันเอง สร้างเสียงหัวเราะและบรรยากาศที่ดีในรายการได้ดี

2) คุณสนวัตร สุนทรการันย์

เริ่มต้นชีวิตสื่อมวลชนในหนังสือพิมพ์บ้านเมือง และย้ายไปที่หนังสือพิมพ์ข่าวสด ดาวสยาม และกลับมาทำงานที่บ้านเมืองอีกครั้ง ในส่วนอสังหาริมทรัพย์ และริเริ่มส่วนรถยนต์ใน หนังสือพิมพ์บ้านเมืองขึ้น และได้ทำงานในแวดวงสื่อมวลชนตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา ปัจจุบันเปิดบริษัท เกี่ยวกับการผลิตงานสื่อต่าง ๆ ชื่อบริษัท นีโอ ไทม์ มีเดีย จำกัด โดยในรายการนั้น ทำหน้าที่เป็น วิทยากร ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องราวยานยนต์รุ่นใหม่ โดยส่วนใหญ่แล้ว คุณสนวัตรมักจะโทรศัพท์มา ในรายการเพื่อเล่าถึงบรรยากาศหรือการร่วมเดินทางในกิจกรรมเกี่ยวกับรถยนต์ต่าง ๆ เช่น กิจกรรมคาราวาน การทดสอบรถยนต์ การแข่งขันประหยัดน้ำมัน เป็นต้น มีเอกลักษณ์ในการพูด

ด้วยน้ำเสียงทุ้มต่ำ เล่าเรื่องแบบใสอารมณ์ มีการเน้นน้ำเสียงในการเล่าเรื่อง มักพูดคุยกุยก้อล้อกับคุณมนตรีชัย วิทยากรในรายการอยู่เป็นประจำ มีการใช้น้ำเสียงแข็งบ้าง เมื่อมีอารมณ์โมโห

3) คุณมนตรีชัย สว่างศรี

จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง แต่มีความชื่นชอบในเรื่องรถยนต์มากเป็นพิเศษใจ และเริ่มต้นการทำงานสายยานยนต์ที่นิคมสารกิจเอ็ม คาร์ จนกระทั่งปัจจุบันได้รับตำแหน่งหัวหน้ากองบรรณาธิการ มีความถนัดในเรื่องรถยนต์รุ่นใหม่ และข่าวคราวในแวดวงยานยนต์ ผ่านการอบรมการขับซีรยนต์ความเร็วสูง จากประเทศเยอรมัน อิตาลี มาเลเซีย ฯลฯ เอกลักษณะในการพูดในรายการนั้น มักจะพูดด้วยน้ำเสียงราบเรียบ แต่พูดค่อนข้างเร็ว แสดงถึงความจริงจังในการตอบคำถาม แต่ก็มี การพูดเล่นกับผู้ดำเนินรายการ วิทยากรและผู้ฟังอยู่ด้วย สามารถให้ข้อมูลได้มาก โดยชอบที่จะพูดถึงรถยนต์ที่เป็นจุดเด่นของรถแต่ละคันว่ามีเสน่ห์ตรงไหน อย่างไร มากกว่าการอธิบายรายละเอียดรถยนต์ตามคู่มือหรือหนังสือ

4) คุณสมชาย พุ่มนีก

ทำหน้าที่เป็นวิทยากรในรายการ โดยมีความเชี่ยวชาญในเรื่องเทคนิคเชิงช่างที่เกี่ยวข้องกับรถยนต์ เนื่องจากเป็นช่างประจำบริษัท ตรีเพชร อีซูซุ โดยมีลักษณะการพูดด้วยโทนเสียงราบเรียบ เสียงทุ้มต่ำ และสุภาพ มีการพูดคุยกุยก้อล้อกันบ้างในรายการ

ลักษณะการดำเนินรายการ

ชั่วโมงที่ 1

ช่วงที่ 1

- ผู้ดำเนินรายการกล่าวเปิดรายการ ทักทายผู้ฟังและวิทยากร
- ผู้ดำเนินรายการอ่านข่าวประชาสัมพันธ์เรื่องราวในแวดวงยานยนต์ หรือวิทยากรพูดคุยกุยก้อเกี่ยวกับข่าวการร่วมกิจกรรมของบริษัทรถยนต์ต่าง ๆ
- รับสายผู้ฟังที่โทรมาขอคำปรึกษาในรายการ หรือจบรายการช่วงที่ 1

(พักโฆษณา)

ชั่วโมงที่ 2

ช่วงที่ 1

- รับสายผู้ฟังที่โทรมาขอคำปรึกษาในรายการ สลับกับการตอบคำถามที่ฝากไว้ทางแฟกซ์

(พักโฆษณา)

ช่วงที่ 2

- รับสายผู้ฟังที่โทรมาขอคำปรึกษาในรายการ สลับกับการตอบคำถามที่ฝากไว้ทางแฟกซ์
- กล่าวจบรายการ หรือให้วิทยากรฝากอะไรถึงผู้ฟังก่อนจบรายการ

ตลอดการดำเนินรายการนั้น จะเป็นลักษณะการสนทนาร่วมกัน 3 ท่าน คือ ผู้ดำเนินรายการ วิทยากร และผู้ฟัง เพียงอย่างเดียว จะไม่มีเพลงใด ๆ มาประกอบในรายการเลย

เนื้อหาหลักของรายการ (Theme)

จากการศึกษาพบว่า รายงานมอเตอร์ เซอร์วิสเป็นรายการไม่เน้นหนักในการให้คำปรึกษา เรื่องรถยนต์มากนัก โดยในช่วงแรกเป็นการให้ข่าวคราวและข้อมูลเกี่ยวกับแวดวงรถยนต์ โดยวิทยากร ซึ่งผู้วิจัยมองว่าเป็นเวลาที่นานเกินไป และช่วงที่สองจึงเข้าสู่การให้คำปรึกษา แต่มักจะสอดแทรกการพูดคุยของวิทยากรกับผู้ดำเนินรายการ การให้ร่วมตอบคำถามชิงรางวัล (โดยให้โทรเข้ามาตอบหลังไมค์) และในระหว่างการให้คำปรึกษามักจะมีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความเห็นของวิทยากรและผู้ฟังอยู่เป็นระยะ ๆ

ลักษณะการสื่อสารในรายการ

1. คำถามที่ตอบได้ยาก

ลักษณะการสื่อสารต่อคำถามเรื่องการเปรียบเทียบรถยนต์นั้น วิทยากรผู้มีความเชี่ยวชาญในเรื่องรถยนต์รุ่นใหม่ คือ คุณมนตรีชัยและคุณสนวัติ โดยคำถามเปรียบเทียบซึ่งเป็นคำถามที่ตอบได้ยาก เนื่องจากการสนับสนุนรถยนต์ยี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่ง จะส่งผลต่อการเข้าข้างรถยนต์ยี่ห้อนั้นมากเกินไป ซึ่งลักษณะการสื่อสารของรายการ วิทยากรก็จะให้ข้อมูลทั้งสองด้านของรถยนต์สองยี่ห้อ แต่ขณะเดียวกัน จะสนับสนุนยี่ห้อที่ตนเห็นว่าดีด้วย โดยจะให้เหตุผลประกอบ ดังบทสนทนา

พัชรียา : สวัสดีคะคุณสำเร็จคะ เชิญคะ (เสียงทักทาย สดใส)

สำเร็จ : ครับสวัสดิครับ คือผมสนใจรถสองตัวจะให้เปรียบเทียบ จะซื้อครับ โดโยต้า วิช กับเซฟโรเรตซาฟิรา ตัว 2000 รู้สึกซาฟิราจะเป็น 2200 แล้วก็วิชจะตัว 2000 (ถามจะจานตี)

มนตรีชัย : ถาม ณ วันนี้นะครับถ้าไม่มีวิชเนี่ยเซฟิราก็ขายดี พอมีวิชแล้วซาฟิราจะขายไม่ได้ รถมันต้องลองขับพอลองขับแล้วเนี่ยะ คุณจะได้เปรียบในเรื่องของการขับ การเข้าเกียร์ ไม่ต้องเอียงตัวตอนเข้าเกียร์ สุดท้ายนี้ ผมขอบอกว่า วิชมีความน่าใช้ ผมได้ข่าวมาว่าทางเซฟโรเรตซาฟิราเนี่ยจะยุติการ การจำหน่ายหรือเปล่า ต้องติดตามดู แต่ตัวใหม่เนี่ยก็สวยขึ้น แต่ถาม ณ วันนีความได้เปรียบเนี่ยผมมองที่วิชมากกว่าในหลาย ๆ ด้านนะครับ แล้วช่วงนี้เวลามันน้อย ผมไม่เข้าใจว่าจะบรรยายให้ทราบได้มากหรือเปล่า นะครับทุก ๆ ด้านเลย ข้อได้เปรียบของวิชเนี่ยมีค่อนข้างเยอะ ปัจจุบันเนี่ย โดโยต้าวิชเนี่ย

ประสบความสำเร็จนะครับ ในเกี่ยวกับยอดการจำหน่ายแล้วก็ ณ วันนี้มันยังมี
การพัฒนาก้าวหน้าไปอียะเลย แต่วันนี้มันมีวิซ อยู่ทำตลาดอยู่แล้ว แล้วดูสิว่า
สตรีมจะมาเมื่อไหร่ ฮอนด้าสตรีมก็อยู่ 1800 ซีซี นะครับ ได้หน้าตาเหมือน
ออดีซี ด้านหลังก็เหมือนซีอาร์วี ภายในก็เหมือนซีวีคเนี่ยมันอยู่ที่จะเข้ามาปราบ
ตัว โดยตัววิซได้หรือเปล่าครับ (พูดต่อเนื่องเป็นชุด)

- สำเร็จ : ถ้างั้นถ้าวินใหม่ถ้าวินเปรียบกับรถเก๋ารถมือสองอย่างเงี้ยครึ่งราคาของ ของซาฟิ
ราคิดว่าจะตกลงมาก (พูดเสียงปกติ)
- มนต์ชัย : มันตกลงมาก (ตอบมันใจ)
- สมใจ : ตกลงมาก (พูดลอย ๆ ไม่จบ)
- มนต์ชัย : มันตกลงมาก ก็เพราะว่า - (พูดจริงจัง ไม่จบ)
- สำเร็จ : อย่างงั้นราคาที่ตกกับคุณภาพผมว่ามันโอเค (รับพูด รู้เรื่องเช่นกัน)
- มนต์ชัย : แนนอนสะมันน่าใช้ เนี่ยสะตัว 2000 เนี่ย ซาฟิราถ้าซื้อมาไม่คิดมากอะไรเนี่ย
ผมเท่าที่ลองขับดูเนี่ยมันก็ยังเป็นรถที่น่าใช้ อย่าลืมนะมันเป็นรถที่ห้า
ประตูนะ ที่นั่งด้านหลังเป็นแบบควิกเชเวน ไรต์ตัวนั้นนะมันปรับได้หมด ไม่
จำเป็นต้อง 2200 เพราะ 2200 มันแต่งแล้ว เป็นสปอตแต่ตัวชุดเดิม ตัว
ก่อนหน้าเนี่ย ตัว 1800 เนี่ยน่าใช้ ก็ในแง่ของการใช้งานต้องทำใจเกี่ยวกับ
เรื่องของการเซอร์วิส ต้อง ๆ รุ่นหนึ่งแล้วก็ต้องเช็คดูว่าจะไหลเค็มพร้อมไหม
ผมบอกว่าคุณสุดท้ายเนี่ยบ้านเราเนี่ยสภาพอากาศแบบเนี่ยรถญี่ปุ่นก็ยัง
ได้เปรียบนะครับ (พูดต่อเนื่องเป็นชุด)
- สำเร็จ : อย่างงี้ ถ้าจะซื้อรถมือสองก็น่าจะเป็นดูซาฟิราแล้วเปรียบเทียบราคากัน ไรท์พื้น
เกาะถนนเนี่ยมันหายห่วงใช่ไหมครับ (พูดเร็ว มันใจ)
- มนต์ชัย : เนี่ยผมบอกว่ามันมีคำถามอย่างเงี้ย คนขับรถบอกเกาะถนนเนี่ยคุณรู้ไหมว่ารถ
มันใหญ่มันหนักบางคนบอกไปขับตัวดิสโก้ ขับดิสโก้ 3 เล่าให้ฟังเมื่อสัปดาห์ ค่อย
เกาะถนนน่าดูเลย คุณหาไม่รู้ว่ารถมันสองตัน สองตันกว่าไ้การเกาะ การเกาะ
ของพื้นถนนเนี่ยมันอยู่ที่ช่วงล่างของการทำงานของยางมันจับถนนยังไง
เครื่องยนต์มันเป็นเบนซิน หรือยังไงเนี่ยมันต้องหลาย ๆ อย่าง สุดท้ายรถที่มี
น้ำหนักดี ๆ เนี่ยนะครับยางที่มีขนาดพอดีเนี่ย มันก็เป็นการเกาะถนน และสุดท้าย
ผมบอกได้เลยว่าช่วงล่างอิสระเนี่ยมันจะได้เปรียบช่วงล่างด้านหลังแบบกึ่งอิสระ
นะครับผมบอกได้เลยเวลาการให้ตังให้ตัวเนี่ย สุดท้ายนะใช้ช่วงล่างหลัง ๆ อิสระ
เนี่ยนะครับ มันจะดีในทางตรง สังเกตไหมครับว่าอัลติสเนี่ยมันจะทรงตัวไม่ค่อยดี
ผมจะเล่าประสบการณ์ให้ฟังนะอัลติสทรงตัวไม่ดี พอมาเป็นซีวีค พอมา

เป็นมาสด้า 3 นี้จะ คุณจะเห็นการเปลี่ยนแปลงของการขับที่ซึ่งสุดท้ายนี้ คนขับเนี่ยจะรู้เลยว่ารถมาสด้าทำไมเป็นแบบนี้ ผมเล่าให้ฟังว่าในระบบช่วงล่าง จะเกาะถนนเนี่ยมันอยู่ที่องค์ประกอบหลาย ๆ อย่าง การออกแบบช่วงล่างด้วย น้ำหนักรถด้วย แล้วก็ยางที่คุณใช้อยู่นะครับ (พูดเรื่อย ๆ ตามปกติ)

สำเนา : โอเค ครับ โอเคครับ ขอขอบคุณครับ (เสียงดัง ชัดเจน)

ผู้ฟังสนใจรถยนต์โตโยต้า วิซ และเซพโรเรต ซาฟิรา ซึ่งวิทยากรให้การสนับสนุนโตโยต้า วิซมากกว่า เนื่องจากเซพโรเรต ซาฟิราใกล้จะเลิกผลิตแล้ว ทำให้อาจมีปัญหาเรื่องอะไหล่ในอนาคต ได้ ผู้ฟังถามต่อถึงว่า หากเป็นเซพโรเรต ซาฟิราที่เป็นมือสอง แสดงถึงว่าตนเองกำลังสนใจอยู่ “ถ้ารถใหม่ถ้าวิซเปรียบกับรถเก๋งมือสองอย่างเงี้ยครึ่งราคาของ ของซาฟิราคิดว่าตกลงมาก” เพราะราคาจะตกลงมาก แต่คุณภาพของรถก็ดีอยู่ “อย่างเงี้ยราคาที่ตกกับคุณภาพผมว่า มันโอเค” วิทยากรได้ฟังก็สนับสนุนความเห็นของผู้ฟังด้วย บอกข้อดีของเซพโรเรต ซาฟิราว่า “ซาฟิราถ้าซื้อมาไม่คิดมากอะไรเนี่ย ผมเท่าที่ลองขับดูเนี่ยมันก็ยังเป็นรถที่น่าใช้ อย่าลืมนะว่ามันเป็นรถที่ห้าประตูนะ ที่นั่งด้านหลังเป็นแบบควิกเซเวน ไรต์วอร์นนั้นมันปรับได้หมด ไม่จำเป็นต้อง 2200 เพราะ 2200 มันแต่งแล้ว เป็นสปอตแต่ตัวชุดเดิม ตัวก่อนหน้าเนี่ย ตัว 1800 เนี่ยน่าใช้” แสดงถึงการสนับสนุนความต้องการของผู้ฟัง เนื่องจากหลักการเลือกซื้อรถนั้น ควรคำนึงถึงความชอบส่วนตัวเป็นหลักด้วย อย่างไรก็ตาม วิทยากรก็ได้ชี้ถึงจุดด้อยที่ต้องระวังเรื่องศูนย์บริการที่มีน้อยด้วย ผู้ฟังถามคำถามต่อถึงความเกาะถนน ซึ่งวิทยากรให้คำอธิบายว่าการเกาะถนนจะดูได้อย่างไร และจบการสนทนาลง ซึ่งลักษณะการสื่อสารเช่นนี้ ผู้ฟังเห็นว่า การเปลี่ยนไปมาทำให้เกิดความสับสนมากกว่า การที่จะได้รับข้อมูลที่ชัดเจน หากวิทยากรจะสนับสนุนตัวไหนก็ควรชี้ให้ชัด แต่การเปลี่ยนมาสนับสนุนตามผู้ฟัง และเปลี่ยนมุมมองของตนอีก ทำให้เกิดความสับสนได้

2. คำถามที่ตอบได้ง่าย

ลักษณะการสื่อสารนี้ เมื่อวิทยากรได้รับข้อมูลอย่างเพียงพอและสามารถวิเคราะห์ปัญหาได้แล้ว ก็จะทำให้คำตอบตามที่ผู้ฟังระบุ โดยเปิดโอกาสให้ผู้ฟังถามอย่างเต็มที่และไม่มีคำตอบทสนทนา ดังบทสนทนาตัวอย่างด้านล่างนี้

พัชรียา : สวัสดีค่ะคุณประเสริฐเชิญค่ะ คุณประเสริฐคะเชิญค่ะ (เสียงอ่อนหวาน สดใส)

- ประเสริฐ : ครับผมขอเรียนถามนะครับ คือผมใช้ดีแม็คปี 2002 ครับ ตอนนี้งบไป 100,000 กิโล น้ำมันมันเริ่มกินเรื่อย ๆ ผมไปที่ศูนย์ใหญ่เลยที่ตรีเพชรนะ ครับก็ไม่ได้เห็นอะไรให้หะครับ (เสียงมีปนอารมณ์เล็กน้อย)
- มนต์ชัย : ครับ (รับคำปกติ)
- ประเสริฐ : เดี่ยวนี้เติมประมาณ 58 ลิตรนะครับแล้วจับระยะทางได้ประมาณ 600 กว่า ๆ 600 กิโล (เสียงแข็ง)
- มนต์ชัย : ครับ ถ้ามเป็นความรู้นิดหนึ่งนะครับ อ้าผม รุ่นของที่เป็นเครื่องยนต์ (พูด สุภาพ ไม่จบ)
- ประเสริฐ : 3000 ครับ (หนักแน่น)
- มนต์ชัย : 3000 ตัวก่อนคอมมอนเรลไซ้ไหมอะ (พูดสุภาพ)
- ประเสริฐ : ไซ้ครับ (หนักแน่น)
- มนต์ชัย : อ้า แล้วตอนนี้สภาพรถของพีตอนนี้ไซ้ยางอะไรอยู่ครับ ขนาด (ค่อย ๆ พูด)
- ประเสริฐ : อ้อยาง ยางที่เค้ามากับรถ (เสียงดัง สูง งง)
- สมใจ : ยางติดรถมาเลยไซ้ไหมครับ (พูดเสริม เสียงสุภาพ)
- มนต์ชัย : พีมีการตกแต่งรถอะไรอะไหม กันชน (ค่อย ๆ พูด)
- ประเสริฐ : ไม่ได้แต่งเลยครับ (หนักแน่น)
- มนต์ชัย : กันชน เดิม ๆ สแตนดาร์ดเลยนะ (หนักแน่น)
- ประเสริฐ : ครับ (รับคำปกติ)
- มนต์ชัย : พีวิ่งอยู่ในเมืองหรือนอกเมืองครับ (ค่อย ๆ พูด)
- ประเสริฐ : ก็วิ่งอยู่แถวบางนาเนี่ยครับ (เสียงนิ่ง แข็ง)
- มนต์ชัย : อ้อ แถวบางนาด้วย พีเติมไป 58 ลิตร วิ่งได้ 600 กว่า ๆ นี่หมนะ 10 กิโล (พูด แสดงอารมณ์ว่าดีแล้ว)
- ประเสริฐ : เมื่อเดือนที่แล้ววิ่งได้ตั้ง 7 เอ๊ย 800 กว่าโล (เสียงดัง แข็งขึ้นมา)
- มนต์ชัย : โอ้โฮ ไซ้ไหม แต่นี่ก็ต้องดูที่ความเร็วด้วย แต่ละหลาย ๆ อย่างนะ แต่สุดท้ายที่ บอกระยะทางมาเนี่ยพีวิ่งไปได้ 600 ผมครึ่งทางถึงหนึ่ง 400 ก็ใช้เวลานาน เหมือนกัน แต่ว่าสุดท้ายผมบอกว่าในยุคของเครื่องยนต์ตัวนี้จะไม่ใช้คอมมอนเรลมันก็มีความน่าใช้แล้วก็คือความประหยัดได้ในระดับนั้นถือว่าดี นะ นะครับ ถ้าตอนนี้ถ้าพูดถึงเปลี่ยนมาเป็นคอมมอนเรลมันจะเพิ่มประมาณสัก 2 - 4 กิโลเมตร หมายความว่าระยะทางที่จะได้เพิ่มมากขึ้นนะครับ เพียงแต่ว่า ตอนนี้นะครับต้องดูแลสภาพหลาย ๆ อย่าง คือเรื่องของน้ำหนักการบรรทุกด้วย

- นะครับ ลมยางด้วยนะครับเป็นตัวแปร แล้วก็พฤติกรรมในการขับของเราด้วย นะครับหลาย ๆ อย่าง (ค่อย ๆ ให้คำอธิบายอย่างต่อเนื่อง)
- ประเสริฐ : ผมงก็วิ่งประมาณ 100 หนึ่งนะครับ (เสียงแปลกใจ แอ้งนิด ๆ)
- มนต์ชัย : ก็หรุแล้ว (เสียงสูง) พี่บอกมาได้ 600 กว่า เดิมน้ำมัน 58 ลิตร วิ่งในเมืองด้วย วิ่งนอกเมืองด้วย มันก็ต้องมีแรงมั้งแต่อย่าลืมนะพี่ รถพี่เกียร์ธรรมดาใช้ไหมละ (พูดอย่างอ่อนน้อม)
- ประเสริฐ : ครับ (รับคำปกติ)
- มนต์ชัย : อ้า บางทีไม่ไปเกียร์ 5 ชะที่ อยู่ที 3 หรือ 4 3 หรือ 4 เนี่ย รอบมันสูงนะครับ แต่ผมสังเกตคนที่ขับรถปิคอัพส่วนใหญ่ไม่ยอมเข้า 5 ชะที่ 3 กะ 4 3 กะ 4 อยู่อย่างเนี่ย (ค่อย ๆ ให้คำอธิบายอย่างต่อเนื่อง)
- สมใจ : แล้วรอบมันจะขึ้น (พูดเสริม แต่เสียงสุภาพ)
- มนต์ชัย : ลืมที่จะใส่เกียร์ 5 พยายามที่จะใส่เกียร์ 5 ให้ไวชะ แล้วก็ให้อยู่ประมาณ 2000 รอบ หรือ 2000 กว่ารอบเนี่ย แล้วจะประหยัดถ้าเราไม่ถึงเกียร์ 5 สุดท้ายมันก็ยังรอบ รอบสูงอยู่วันยังค่านะครับ (พูดเร็ว ต่อเนื่อง) เป็นอย่างนี้หรือเปล่าครับ ผมขอเป็นความรู้หน่อย (เสียงอ่อนลง สุภาพ)
- ประเสริฐ : ผมงก็ไม่ ไม่ได้เป็นแบบนี้ (พูดแปลกใจ ลังเล)
- มนต์ชัย : ใส่ 5 เลยใช้ไหมชะ (หนักแน่น)
- ประเสริฐ : มันก็ขับไปตามจังหวะนะครับ (พูดแปลกใจ ลังเล)
- มนต์ชัย : ครับผม นะครับก็พยายามใส่เกียร์ 5 ให้ไว 1 2 3 4 แล้วก็เข้า 5 ไป นะครับ ผมงส่วนใหญ่เห็นมี 3 มี 4 แต่ 4 นี้ไม่ยอมเข้าชะที่นะครับ ก็ดูซิว่าพฤติกรรมในการขับแต่ส่วนใหญ่คุณบอกผมเนี่ยประมาณซัก 9 หรือ 10 -11 เนี่ยผมถือว่าที่คุณให้อยู่ชุกชุกพอแล้วชะที่ไม่มีคอมมอนเรล (ค่อย ๆ พูด ต้องการโน้มน้าว)
- ประเสริฐ : อ้อ (ลากเสียงยาว)
- สมใจ : ถ้าวันไม่ดำก็โอเค (พูดเสริม แต่เสียงสุภาพ)
- มนต์ชัย : อืม
- สมใจ : ถ้าวันดำก็อยากให้คุณที่ทรงอากาศ กรองโซล่าอะไรพวกนี้ด้วยครับ (พูดเสริม เสียงหนักแน่น)
- ประเสริฐ : อ้อ ครับผม ขอขอบคุณมากนะครับ (เสียงปกติ)
- มนต์ชัย : ครับยินดีครับ (สุภาพ)

ผู้ฟังเริ่มคล้ายกับไม่พอใจที่รถกินน้ำมันมากขึ้น วิทยากรรับฟังอย่างสุภาพ และถามคำถามขอข้อมูลเพื่อมาวิเคราะห์ โดยวิทยากรพูดสุภาพมากกว่า “ถามเป็นความรู้นิดหนึ่งนะครับ **อ้าผม** **รุ่นของพีเป็นเครื่องยนต์**” และถามต่อถึงลักษณะของรถว่าเบียบแบบแสดนต์ดาร์ตหรือไม่ วิ่งระยะทางเท่าไร วิ่งที่ไหน และนำมาประกอบการพิจารณา โดยเห็นว่าอัตราการสิ้นเปลืองน้ำมันนั้น ไม่มากนัก และอธิบายเพิ่มเติมถึงวิธีการขับที่จะช่วยประหยัดน้ำมันได้ ซึ่งผู้ฟังก็มีอาการแย้งอยู่บ้าง “ผมก็ไม่ ไม่ได้เป็นแบบนี้” ซึ่งวิทยากรอีกท่านก็ช่วยเสริมว่า “แล้วรอบมันจะขึ้น” เหมือนต้องการโน้มน้าวให้ผู้ฟังรับฟัง โดยมีการสื่อสารที่สุภาพ เพื่อให้ผู้ฟังรับฟังอย่างใจเย็นและไม่คัดค้าน และให้คำอธิบายอย่างต่อเนื่องไปเรื่อย ๆ จนผู้ฟังรับฟังและไม่มีคำถามเพิ่มเติม และจบการสนทนาลง ซึ่งลักษณะทางการสื่อสารที่รับฟัง และซักถามข้อมูลเพื่อประกอบการวิเคราะห์ อากาการปัญหานั้น ผู้วิจัยเห็นว่า ได้ผลในการให้คำปรึกษาเพราะทำให้ผู้ฟังรู้สึกว่เรื่องของตนได้รับการใส่ใจ และเมื่อวิทยากรต้องการให้คำแนะนำหรือออกความเห็นแย้ง โดยใช้วิธีการสื่อสารที่พูดอย่างสุภาพ เรียกผู้ฟังด้วยความเคารพว่า “พี” ทำให้เกิดความเกรงใจ และรับฟังอย่างปฏิเสธไม่ได้ จึงทำให้แม้จะมีการแย้งข้อมูล แต่ก็ทำให้การปรึกษาดำเนินไปได้ด้วยดี

3.คำถามที่ผู้ฟังไม่ควรถาม

คำถามประเภทนี้จะสามารถพิจารณาถึงลักษณะการสื่อสารได้สองแบบ คือ การสื่อสารกับผู้ฟังที่ไม่มีความรู้เรื่องรถยนต์เลย กับผู้ฟังที่มีความรู้อยู่บ้าง ดังนี้

ผู้ฟังที่ไม่มีความรู้พื้นฐานเรื่องรถยนต์

ลักษณะการสื่อสารกับผู้ฟังที่ไม่มีพื้นฐานเรื่องรถยนต์นั้น พบว่าผู้ฟังให้ข้อมูลได้ไม่ชัดเจนถามคำถามที่วิทยากรฟังไม่เข้าใจ แต่วิทยากรยังมีการสื่อสารที่ให้คำอธิบายต่อเนื่อง และไม่ตัดบทสนทนา ดังบทสนทนาด้านล่างนี้

พัชรียา : สวัสดีคะคุณแอนคะ เชิญคะ (ทักทาย เสียงสดใส)

แอน : ค่ะ อายากรบกวนถามพอดีใช้ซิติปี 03 นะคะ ตอนนี้น้ำมันมันก็แพง ก็เลยคิดว่าอยากจะเปลี่ยนเป็นแก๊สนะคะแต่ไม่ทราบว่าจะป็นแอลพีจี หรือว่าเอ็นจีวี ที่มันจะเหมาะสำหรับรุ่นนี้คะ (พูดเสียงสบาย ๆ)

มนต์ชัย : ครับถามนิดหนึ่งครับ เป็นฮอนด้าซิติไซ้ไหมครับ (ถามเสียงสุภาพ)

แอน : ซิติคะ (ปกติ)

มนต์ชัย : เครื่องยนต์ก็ซิติซะ (ถามเสียงปกติ)

แอน : 1500 ค่ะ (ปกติ)

- มนต์ชัย : ครบตอนนี้วิ่งก็กิโลเมตรต่อลิตรแล้วอะ (ปกติ)
- แอน : ก็กิโลเมตรเธอ (หยุดนิดนึง) คิดไม่เป็นนะคะ (เสียงปนหัวเราะ อาย ๆ)
- มนต์ชัย : เอ้า คิดไม่เป็นเดี๋ยวจะคิดให้ซะ คือผมบอก (เสียงดังขึ้น ใจดี)
- แอน : วันหนึ่งวิ่ง 70 เกือบ 80 กิโล ค่ะ ต่อวัน (รีบพูดแทรก เสียงแหลม)
- มนต์ชัย : ผมพูดเหมือนว่านะรถคันนี้จะเป็นของผมนะ (หยุดนิดนึง) ผมจะไม่ไปติดแก๊สเลย (พูดเร็ว เสียงดัง เน้น)
- แอน : อู๋ (ตกใจ)
- มนต์ชัย : ผมบอกได้เลยอะ เพราะสุดท้ายเนี่ยรถเครื่องยนต์ 1500 ซีซี แล้วฮอนด้าตัวนี้เป็นรถที่ประหยัดนะครับ มันได้ประมาณซัก 10 – 15 แล้ววิธีการขับดี ๆ เนี่ยมันก็คือเซบ ผมบอกได้เลยว่าถ้าติดแก๊สเนี่ยมันต้องเป็นรถเครื่องที่ 1800 – 2000 2000 กว่า ที่เข้ามาติดหรือว่าเครื่องใหญ่ ๆ เนี่ยนะครับผมว่ามันจะคุ้ม แต่ว่าความเป็นออริจินัลของรถที่มันเป็นรถที่คอมแพคแล้วก็ประหยัดน้ำมันเนี่ยผมบอกว่าเป็นรถที่แบบคุณนี่เป็นรถที่มีราคานะเป็นรถที่แบบถ้าคุณขายไปมีคนซื้อเลยนะ (พูดเสียงจริงจัง หนักแน่น)
- แอน : ค่ะ (รับแบบเก้อ ๆ)
- มนต์ชัย : นะครับ แล้วก็ตอนนี้คุณได้ประมาณ 10 กว่า หรือว่า 15 เนี่ย ตอนเนี่ยเราอาจจะ แหม ราคาน้ำมันมันแพงเกินไปถ้าเราไปติดแก๊สเนี่ยมันอาจจะถูกก็จริงแต่ว่ามันจะทำให้ประสิทธิภาพของเครื่องยนต์เนี่ยด้อยลงไปในะครับ แต่เนี่ยต้องถามตัวรถนะ รถเราไม่ได้ขับรถเครื่องใหญ่ นะเราขับเครื่อง 1500 เนี่ย ไร่ เครื่อง 1500 มันออกแบบประหยัดอยู่แล้วนะ ไร่ ไร่ของเราที่เล่นเล็กไซ้ใหม่ ถ้าคุณใส่ถังเข้าไปอีกเนี่ยไม่แน่นะคุณอาจจะมีความคิดที่แตกต่างคืออาจจะไปติดก็ได้ แต่บอกว่าไร่คนที่ไปติดเครื่องแก๊ส เนี่ยมันเครื่องใหญ่รถใหญ่มันโอเค มันน่าสนใจที่จะคุ้มอะไรเงี้ย (ค่อย ๆ พูด แต่เสียงหนักแน่น)
- สมใจ : 2000 ขึ้นไป (เสริม เสียงจริงจัง)
- มนต์ชัย : เออ แต่ไร่ 1500 เนี่ย ผมบอกได้เลยว่าผมไม่แคร์เลย ผมจอดตรงไหนผมจะขายเมื่อไหร่เนี่ยรถคันเนี่ยมีคนซื้อเลยอะเพราะรถคุณเนี่ยผมบอกให้เลยมันอยู่ในเป้าหมายของการซื้อมาใช้เป็นยูสคาร์ (Used car) ที่นำใช้นะอะ (พูดเสียงจริงจัง หนักแน่น)
- แอน : อิม (รับเสียงเฉย ๆ)
- มนต์ชัย : แต่เนี่ยคุณไปติดแก๊สไปไร่เนี่ย ถามว่าคุณไปขายมีใครจะซื้อคุณไหมละอะ แต่ผมบอกได้เลยว่าถ้าผมวิ่ง 10 12 13 รุ่นของคุณเนี่ยผมว่าคุ้มแล้ว (เน้นเสียงสูง)

- สมใจ : รับผิดชอบ (เสริม หนักแน่น)
- พัชรียา : มั่นมั่นประหยัดณะคะ (เสริม สุภาพ)
- แอน : อิม (รับเสียงเฉย ๆ)
- มนต์ชัย : ถ้ามัวเรา ขับรถอะไรอยู่ เราขับรถประหยัดณะคะ เราขับรถคอมแพคไซท์ใหม่ (ค่อย ๆ พูด)
- แอน : ค่ะ (หยุดนิดนึง) อะแล้ว ถ้าเปลี่ยนเป็นล้อขอบ 16 นิ้วได้ไหมคะ (เสียงสูง สดใส)
- มนต์ชัย : เนี่ยะ ก็ถึงบอกว่าเนี่ยอย่างเงี้ย (เสียงเหน้อยนิด ๆ) ก็หมายความว่ารถของคุณ ออกแบบมาประหยัดแล้วไซท์ใหม่ แต่ที่คุณใส่ล้อยาง 185 ไซท์ใหม่ จับถนนนิดหนึ่ง มันก็ประหยัดน้ำมัน (พูดเน้นทีละคำ) ให้ออกสวยก็ออกสวย ออกซิ่งก็ออกซิ่ง ออกทนก็ออกทน ไปเปลี่ยนเป็นล้อ 16 ยาง 195 50 มันก็ต้องกินกำลังมากขึ้น เอ้อ อัตราสิ้นเปลืองมันก็ต้องมากขึ้น การกดของเหล็กก็จะมากขึ้น (พูดต่อเนื่องเรื่อย ๆ) แต่ถ้าเลือกได้นะ ผมแหม มีรถแบบคุณเนี่ย ผมก็อยากใส่ล้อสวย ๆ นะ วิ่งตุเรง ตุเรง ไปเรื่อย เอ้ามันทนนะพูดถึงคุณนะ นี่ผมพูดความจริง ให้ฟัง ผมไม่ใช่แบบ เออแฮ้ย ไปแนะนำแบบมั่ว ๆ ไปแล้วสุดท้ายคุณหลงทางคุณไม่จบนะ คุณไปซื้อรถแล้วคุณไม่จบสุดท้ายแล้วคุณจะคิดถึงรถคันที่คุณใช้อยู่ (เสียงแข็งขึ้น จริงจัง)
- แอน : อิม (รับเสียงเฉย ๆ)
- มนต์ชัย : อ้า อย่างสิวันนี้คุณใช้รถเครื่อง 1500 ไม่ใช่ 2400 – 3000 ถ้ามหาแก๊ส โอเค แต่ที่เครื่อง 1500 คุณมีคุณใช้เพลินเลย แล้วพอไปขายคุณดูสิมีคนอยากได้รถของคุณ ด้วยเข้าไปนะครีบ (เสียงแข็งขึ้น จริงจัง)
- แอน : ค่ะ (รับเสียงเฉย ๆ)
- มนต์ชัย : สุดท้ายผมบอกว่านะ มันไม่เห็นไปกว่าแรงทำงานขยัน ๆ หารายได้ เพราะว่าผมบอกได้เลยว่าทุกคน พูดหมดว่าบ้านเราน้ำมันแพง บอกไม่ใช่ ไม่ใช่ คนเรามนุษย์เงินเดือนรายได้อันไม่สูง (ค่อย ๆ พูด ใจเย็น)
- แอน : ไซท์ ๆ ๆ (รับพูดเสียงดัง เหมือนถูกใจ)
- มนต์ชัย : ผมเขื่อนะ ผมเขื่อ ผู้หญิงนะถ้ามีรถนะคุณบอกได้เลยไม่มีอยู่บ้านนะเดี๋ยวก็นี่ไปโน้นไปนี่แล้วดูไม่ลืมากกว่าผู้ชายด้วยครีบ อิม ดีใจที่คุณมีรถแล้วก็คุณมีประสบการณ์ที่แบบคุณขับรถไปไหนมาได้ไม่ต้องพึ่งผู้ขายออกสองดอก (ค่อย ๆ พูด ใจเย็น)
- แอน : เดี่ยวรบกวนถามอีกคำถามนะคะ (เสียงดัง)

- มนต์ชัย : ยินดีครับ (สุภาพ)
- แอน : สเปสวากอน กับวิชนะคะถ้าเมื่อจะซื้อเนี่ยรุ่นไหนน่าใช้กว่า (เสียงปกติ)
- มนต์ชัย : คุณจะใช้เองใช้ไหมครับ (ริบพูด เสียงสูง)
- แอน : ใช่ค่ะกับวิชนะคะ มันแตกต่างกันยังไง แล้วอันไหนน่าใช้กว่า (เสียงปกติ)
- มนต์ชัย : เอ้า ๆ เป็นคำถามที่ แหม (เสียงเบือเล็กน้อย)
- แอน : แต่ชอบสเปสวากอนมากกว่า (ริบพูด เสียงสูง ห้วน)
- มนต์ชัย : ตัวสเปสวากอนมันก็น่าใช้ เพราะขึ้นไปลองขับ ให้อิมมันขับสบาย แอร์เย็น (ค่อย ๆ พูด)
- แอน : ตัวถังใหญ่มากเลย (เสียงสดใส)
- มนต์ชัย : ทีนี้ให้อิมมันเป็นปัญหา ให้อิมมันก็ต้องใช้เครื่องที่ใหญ่ (เน้นเสียงจริงจัง) แต่ให้อิมมันที่เข้าใช้เนี่ยมันไม่ใหญ่มัน 2400 แต่เค้าต้องทดเกียรให้มัน รู้สึกว่ามันมีกำลังที่จะพารถวิ่งด้วยความเร็วดี ออกตัวได้ดีเนี่ย คุณวิ่ง 2000 รอบรถทั่วไป บีองบีเอ็มเค้าวิ่ง 105 - 106 - 107 - 108 นีวิ่ง 120, 115 รอบเครื่องยนต์มันสูงมันก็ต้องกินน้ำมันอย่าลืมนะครับ ขับสเปสวากอนอย่าซิ่งครับ ไปเรื่อยๆ ประมาณซัก เก้า เจ็ด แปด เนี่ยทดสอบอยู่ประมาณนี้นะครับ (จริงจัง)
- สมใจ : ใช่ครับประมาณเนี่ย (เสริม จริงจัง)
- มนต์ชัย : แต่เนี่ยเงินในกระเป๋าคุณไม่สูงเนี่ย (เน้นเสียง) แต่ผมเข้าใจว่าทุกคนก็อยากได้รถครอบครัวมีความสุขแต่ขับคนเดียวไม่มีความสุขนะ พวกนี้ต้องขับกันนั่งกันเยอะๆ แล้วก็เรามีเงินซัพพอร์ท มีธุรกิจ ที่พอเติมน้ำมันได้ ผมบอกได้เลยว่าถ้าคุณจะใช้สเปสวากอน อย่าใช้ด้วยความเร็วรอบเครื่องยนต์เกินสามพัน ให้คุณขับไปเรื่อยๆ โอเค มันคุ้มค่า แต่ถ้าเกินกว่านั้นนะคุณ เดี่ยวข้างหน้าบีมเลย (พูดจริงจัง)
- สมใจ : ครับเตรียมไว้เลย (เสริม จริงจัง)
- มนต์ชัย : แต่ว่าทีเนี่ยเราตอนนี้หาเงินก็ใช้แบบนี้ไปก่อน นะครับ (ค่อย ๆ พูด)
- แอน : ค่ะ (หยุดนิดนึง) ขอคุณนะคะ (เสียงเฉย ๆ)
- มนต์ชัย : ครับ
- พัชรียา : ค่ะ คุณแอนก็คงจะได้ ข้อมูลในการตัดสินใจเยอะที่เดียวชนะคะ (เสียงนิ่ง จริงจัง)

ผู้ฟังขอคำปรึกษาเรื่องการติดตั้งแก๊สกับรถยนต์ฮอนด้า ซีดี เพราะเห็นว่าน้ำมันแพง วิทยากรจึงถามเพิ่มว่าตอนนี้อัตราสิ้นเปลืองน้ำมันอยู่ที่เท่าไร ซึ่งผู้ฟังให้คำตอบไม่ได้ "กี่กิโลเมตรหรือ(หยุดนิดนึง) คิดไม่เป็นนะคะ (เสียงปนหัวเราะ อาย ๆ)" แสดงถึงว่าไม่มีความรู้พื้นฐานมากนักวิทยากรเลยให้คำอธิบายว่ารถที่ใช้เป็นรถเครื่องยนต์ขนาดเล็ก 1500 ซีซี

ซึ่งประหยัดน้ำมันอยู่แล้วไม่แนะนำให้เปลี่ยนเป็นระบบแก๊ส และคำนวณให้ว่ากินน้ำมันเท่าไร ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ปกติ “ถ้าผมวิ่ง 10 12 13 รุ่นของคุณเนียผมว่าคุ้มแล้ว (เน้นเสียงสูง)” โดยขณะที่โน้มหน้าให้ผู้ฟังเข้าใจนั้นคุณสมใจ วิทยากรอีกท่านก็ช่วยเสริมด้วยว่า “รับได้ (เสริมหนักแน่น)” และผู้ดำเนินรายการยังช่วยเสริมอีกว่า “มันรุ่นประหยัดนะคะ (เสริมสุภาพ)” แสดงถึงความพยายามในการให้ข้อมูลและมุมมองแก่ผู้ฟังที่ไม่ทราบเลย จากนั้น วิทยากรแสดงความคิดเห็นว่า “เพราะว่าผมบอกได้เลยว่าทุกคน พุดหมดว่าบ้านเราน้ำมันแพง บอกไม่ใช่ ไม่ใช่ คนเรามนุษย์เงินเดือนรายได้มันไม่สูง (ค่อย ๆ พุด ใจเย็น)” ซึ่งผู้ฟังรับตอบรับแบบเห็นด้วยทันทีว่า “ใช่ ๆ ๆ” แสดงถึงการยอมรับว่าตัวเองก็เป็นมนุษย์เงินเดือน รายได้ไม่มากนัก เมื่อผู้ฟังรับฟังประเด็นดังกล่าวด้วยความเข้าใจก็เปลี่ยนคำถามว่า “อะแล้ว ถ้าเปลี่ยนเป็นล้อขอบ 16 นี้ได้ไหมคะ (เสียงสูง สดใส)” ซึ่งเป็นการถามที่ขัดแย้งกับเรื่องที่พูดข้างต้น เนื่องจากการใช้ยางที่หน้ากว้างขึ้น จะทำให้มีอัตราการใช้พลังงานที่สูงขึ้น ซึ่งการถามเช่นนี้ตอกย้ำอีกว่า ผู้ฟังไม่มีความรู้ใด ๆ และการที่บอกว่าน้ำมันแพง จ่ายเงินสู้ไม่ไหว แต่ยังอยากเปลี่ยนล้อขอบใหญ่ขึ้น ซึ่งเป็นการสิ้นเปลืองเงินโดยใช่เหตุ ทำให้วิทยากรต้องอธิบายให้ฟังอีกยาว จากนั้น ผู้ฟังถามคำถามเพิ่มว่า “สเปสวากอน กับวิชนะคะถ้าเผื่อจะซื้อเนียรุ่นไหนน่าใช้กว่า (เสียงปกติ)” ซึ่งเป็นคำถามที่ขัดแย้งกับตัวเองอีก เพราะเป็นรถราคาค้นละล้านกว่าบาท ซึ่งวิทยากรก็ให้ข้อมูลในข้อดีและข้อด้อยของรถยนต์ทั้งสองรุ่น แต่สุดท้ายก็บอกว่ามีเงินเท่านั้น ก็ใช้เท่านั้นก่อนก็ได้

จากลักษณะการสื่อสารที่ทำให้กำลังใจผู้ฟัง และพยายามโน้มหน้าอย่างสุภาพให้ผู้ฟังที่ไม่มีความรู้อะไรมากนัก เปลี่ยนมุมมองและความคิด โดยการแสดงความเข้าใจและการอธิบายเห็นชัดเจนว่า “แต่ถ้าเลือกได้นะ ผมแหม มีรถแบบคุณเนีย ผมก็อยากใส่ล้อสวย ๆ นะ วิ่งตุเรงตุเรง ไปเรื่อย เอ้า มันเท่ห์นะพุดถึงคุณนะ นี่ผมพุดความจริงให้ฟัง ผมไม่ใช่แบบ เออแฮ้ยไปแนะนำแบบมั่ว ๆ ไปแล้วสุดท้ายคุณหลงทางคุณไม่จบนะ คุณไปซื้อรถแล้วคุณไม่จบสุดท้ายแล้วคุณจะคิดถึงรถคันที่คุณใช้อยู่ (เสียงแข็งขึ้น จริงจัง)” ซึ่งการดำเนินรายการที่ไม่ได้ต่อว่า หรือปฏิเสธความคิดของผู้ฟัง แต่ยอมรับว่าผู้ฟังคิดอย่างไร แต่จะมีการเอาเหตุผลมาชี้ให้เห็นเพิ่มเติม ประกอบกับการสนับสนุนของวิทยากรและผู้ดำเนินรายการอย่างสุภาพนั้น ผู้วิจัยเห็นว่าเป็นการสื่อสารที่ตรงไปตรงมา ให้ความจริงและข้อคิดกับผู้ฟัง แสดงความเป็นห่วงที่ชัดเจน เป็นวิธีการที่ได้ผลอย่างดีในการให้คำปรึกษา

ผู้ฟังที่มีความรู้เรื่องรถยนต์อยู่บ้าง

ลักษณะการสื่อสารกับผู้ฟังเช่นนี้ แม้ผู้ฟังจะมีความรู้และสามารถซ่อมหรือดูแลรักษาด้วยตนเองได้ แต่วิทยากรก็ยังให้ข้อมูลอย่างเต็มที่ และเปิดโอกาสให้ผู้ฟังถามได้ ดังบทสนทนา

- พัชรียา : สวัสดิ์คะคุณกิตติศักดิ์คะ เชิญคะ (เสียงปกติ)
- กิตติศักดิ์ : ครับ สวัสดิ์ครับ คือผม ขับรถ โดยตัว อัลติสอยู่นะครับ 1.8 ครับ เป็นแท็กซี่ครับ เป็นเกียร์ออโต้ แล้วที่นี้ ตอนหลังเนียผมมาถ่ายน้ำมันเกียร์ น้ำมันเครื่องเอง แต่ผมเช็คเข้าศูนย์ถึง 50000 กิโล (เล่าไปเรื่อย ๆ แต่ไม่ต่อเนื่อง)
- มนชัย : รถของพี่เองใช่ไหม (พูดนึ้ม ๆ)
- กิตติศักดิ์ : ครับ ครับผม ผมเช็คถึง 50000 โล แล้ว ตอนหลังไม่ได้เข้าศูนย์เลย นี่ผมสมควรจะเข้าไปเช็คอะไรบ้างหรือเปล่าครับ (พูดไปหยุดคิดไปด้วย ไม่ต่อเนื่อง)
- สมใจ : มันมีอะไรที่ผิดปกติหรือเปล่าครับ ที่เราขับอยู่ (เสียงปกติ)
- กิตติศักดิ์ : คือ ผมถ่ายน้ำมันเกียร์เองนี่ผมอยากทราบว่ากรองน้ำมันเกียร์นี่จะต้องเปลี่ยนทุกครั้งหรือเปล่าครับ (พูดไปหยุดคิดไปด้วย ไม่ต่อเนื่อง)
- สมใจ : กรองน้ำมันเกียร์จะเปลี่ยนครั้งวันครั้งก็ได้ครับ ไม่จำเป็นต้องเปลี่ยนทุกครั้งครับ (ตอบเสียงปกติ น่าเชื่อถือ)
- กิตติศักดิ์ : คือตอนแรกผมไม่ทราบ ผมวิ่งมา 150000 กิโลแล้วผมยังไม่ได้เปลี่ยนน้ำมันเกียร์เลยครับ (เหมือนเล่าให้ฟัง ปกติ)
- สมใจ : ครับ ก็ควรที่จะเปลี่ยนได้แล้วครับ ครับถ้า 150000 เนี่ยครับ (เสียงปกติ)
- กิตติศักดิ์ : ครับคือตอนนี้มันจะเกิดความเสียหายหรือยังครับ (เสียงปกติ)
- สมใจ : เออ ในเรื่องการเปลี่ยนกรองน้ำมันเกียร์นะฮะ เออ น้ำมันเกียร์เนี่ยนะครับ ให้เข้าไปศูนย์หรือเข้าที่यरรถได้สูง ๆ นะ เราจะเห็นว่าอะไรพวกนี้ บางทีความละเอียดของช่าง เทคนิคในการถอด แล้วก็เรื่องของกรองอะไรดูด้วย บางที อาจจะล้างถอดล้างได้นะครับ แล้วก็ดูความรั่ว ดูพวกเพลลาขับ ลูกยางอะไรต่าง ๆ ได้ห้องอะไรพวกนี้ก็น่าจะดูให้ดีนะครับ (พูดเรื่อย ๆ)
- กิตติศักดิ์ : อ้อของพวกนี้เช็คหมดแล้วครับแต่เรื่องรั่วเรื่องอะไรยังไม่มี (เสียงสูงดั่งขึ้น)
- สมใจ : ฮะ ถ้ายังไม่มีก็โอเคนะครับ ครับผม (เสียงสบาย ๆ)
- กิตติศักดิ์ : แต่พี่ แล้วครั้งต่อไปนี่เราสมควรเปลี่ยนน้ำมันเกียร์ นี่พื้นน้ำมันเกียร์นี่ผมถ่าย 20000 นะ เออ 25000 โล ถูกต้องไหมครับ (ถามติดขัด ลังเล)
- สมใจ : ถูกต้องครับ ก็อยู่ในประมาณเนี่ยฮะ (เสียงปกติ)
- กิตติศักดิ์ : แล้วก็ได้ห้องรถควรจะเปลี่ยน 50000 เหรอครับ (อชากู๋)
- สมใจ : เรามองดูที่สีดีกว่าครับ เรามองดูที่สีด้วยนะครับ ว่า เพราะบางครั้งบางทีเนี่ยรถใช้ในกรุงเทพฯเนี่ย เอากิโลเนี่ยบางทีเราต้องลดจากกำหนดลงไป เพราะว่าเป็นการจรรยาที่ติดขัด ก็ตัวหนึ่งที่จะต้องทำให้น้ำมันเกียร์นี้เกิดความร้อนขึ้นแล้วก็การสึกหรออะไรต่าง ๆ ก็เกิดขึ้นได้ครับผม (พูดเรื่อย ๆ)

- กิตติศักดิ์ : ครับ ๆ แต่รู้สึกว่าน้ำมันเกียร์จะถ่ายไม่นานน้ำมันก็คล้ำแล้วครับ (บ่นนิด ๆ)
- สมใจ : ครับยังไงมอง ๆ ดูที่เกรดน้ำมันเกียร์ด้วยนะครับในคู่มือที่ระบุว่าใช้เกรดอะไร ที่เป็นหน่วยที่จะใช้อยู่นะครับ จะเป็น เดทตอลที่ เดทตอลทู อะไรพวกนี้ก็ควรที่จะดูด้วยนะครับในการเปลี่ยนเกรดน้ำมันเกียร์ (พูดเรื่อย ๆ)
- กิตติศักดิ์ : ผมใช้เดทตอลที่อะไรเนียแหละ (พูดเสียงดัง ห้วน ๆ)
- สมใจ : ครับ เดทตอลที่ ก็ราคาสูงขึ้นมาทีเดียว นะครับผม โอเคครับผมใช้ได้ครับ (เสียงปกติ)
- กิตติศักดิ์ : อ้อ ครับ ครับขอบคุณมากครับ (เสียงดังขึ้น)
- สมใจ : ครับ สวัสดีครับ (เสียงปกติ)

ผู้ฟังใช้รถยนต์และทำการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่องด้วยตัวเอง ซึ่งแสดงถึงความรู้และความสามารถในการดูแลระดับหนึ่ง แต่การขอคำปรึกษาเป็นการขอความมั่นใจ ในข้อมูลของอายุการใช้งานของชิ้นส่วนอุปกรณ์ต่าง ๆ ซึ่งมีอายุการใช้งานระบุไว้อยู่แล้ว จึงเป็นการถามในสิ่งที่ตัวเองรู้อยู่แล้ว ว่าถูกต้องหรือไม่ โดยวิทยากรก็รับฟังและให้คำตอบตามเรื่องของผู้ฟังด้วยดี ไม่มีการพูดตัดบทแต่อย่างใด ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า ลักษณะการสื่อสารที่เปิดโอกาสให้ถามอย่างเต็มที่ และให้คำอธิบายแบบเรื่อย ๆ ใจเย็นนั้นสามารถได้ผลในการให้คำปรึกษา เพราะผู้ฟังไม่รู้สึกกดดันและมีความสบายใจที่จะถามคำถามที่ตนรู้อยู่แล้ว แต่ยังไม่แน่ใจให้ชัดเจนขึ้น

อัตตะการสื่อสาร (Meta-Communication) ในรายการ

หากพิจารณาลักษณะการให้คำปรึกษาของรายการนั้น วิทยากรทั้ง 3 ท่าน มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะเรื่อง โดยสามารถแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ ความรู้ด้านรถยนต์รุ่นใหม่ ๆ คือคุณสนวันดี และคุณมนต์ชัย ความรู้ด้านเทคนิคเชิงช่าง คือ คุณสมใจ ซึ่งหากในการจัดรายการไม่มีคุณสนวันดีร่วมให้คำปรึกษาดังนั้น คุณมนต์ชัยก็สามารถให้คำปรึกษาผู้ฟังในเรื่องราวของรถยนต์รุ่นใหม่ ๆ ได้ อย่างไรก็ตาม หากคุณสมใจไม่สามารถเป็นวิทยากรร่วมในรายการได้ ทั้งคุณสนวันดีและคุณมนต์ชัยก็ไม่สามารถให้คำปรึกษาในเชิงเทคนิคได้เช่นกัน ดังนั้น ความสามารถในการเป็นแหล่งข้อมูลของรายการจึงมีอยู่อย่างจำกัด ซึ่งหากจะเป็นการให้คำปรึกษานั้น ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องมีความพร้อมในการให้ข้อมูลกับผู้ขอรับคำปรึกษาได้ ดังที่ L. Borderwijk และ Beu van Kaan (อ้างใน Towards a new classification of tele-information services. 1986:16 - 22) ได้กล่าวถึงลักษณะของการให้คำปรึกษาว่า "ผู้ให้คำปรึกษาเปรียบเหมือนแหล่งข้อมูลขนาดใหญ่ ที่รอบคอบคลมาระบุเรื่องที่ต้องการขอรับคำปรึกษา" จึงเป็นผลให้ในบางครั้งที่คุณสมใจไม่อยู่ วิทยากรท่านอื่นก็ไม่สามารถให้คำปรึกษากับผู้ฟังได้

จากการศึกษาและวิเคราะห์เนื้อหารายการมอเตอร์ เซอร์วิสนั้น พบอัตราการสื่อสารที่เกิดขึ้นในรายการเรื่องความสัมพันธ์และการพูดแทรก (Interrupt) ดังนี้

ความสัมพันธ์ (Relationship)

จากที่กล่าวข้างต้นว่า ความสามารถในการให้ข้อมูลแต่ละคนมีความเชี่ยวชาญจำกัดเฉพาะเรื่อง ดังนั้น จึงส่งผลต่อความสัมพันธ์ที่พบในรายการ กล่าวคือ ไม่พบว่ามีความสมมาตร (Asymmetric) ในรายการมากนัก เพราะวิทยากรแต่ละท่านมีความรู้และข้อมูล เฉพาะเรื่องต่าง ๆ กันไป และเมื่อผู้ฟังโทรมาในรายการก็มักจะและเปลี่ยนข้อมูลกันได้เสมอ ๆ แต่พบถึงการแสดงความอำนาจระหว่างคุณสนวัตร์และคุณมนต์ชัย ที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องข้อมูลรถใหม่เหมือนกันและการแสดงอำนาจต่อผู้ฟัง ซึ่งจะเกิดเมื่อผู้ฟังไม่เปิดรับฟังข้อมูลที่วิทยากรให้ โดยจะเป็นการพูดแทรกและอธิบายต่อเนืองยาวเพื่อให้คล้อยตาม ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

1) การแสดงอำนาจที่เหนือกว่า (Dominate) ระหว่างวิทยากรด้วยกัน เนื่องจากมีความเชี่ยวชาญในเรื่องเดียวกัน

พัชรียา: สวัสดีค่ะคุณเอก (เสียงปกติ)

เอก : ครับ สวัสดีครับ สอบถามเรื่องแก๊ส NGV หน่อยครับ คือคิดว่าตอนแรกก็ลังเลระหว่าง LPG กับ NGV นะครับ พอดีคุยกับแฟนพอดีว่ามีลูกน้อยนะครับก็คิดว่าจะติด NGV กับ อัลติส 1800 นะครับ ที่นี้ช่วงล่างผมมีความรู้สึกว่าตอนนี้เรานั่งเฝียบางที่มีคนนั่งข้างหลังด้วยอีก 2 คนนะครับแล้วหลัง ๆ เฝีย พอเจอหลังเต้ามันจะติด ทีนี้ถ้าเราติด NGV เฝีย น้ำหนักเฝียจะเฝียมันจะต้องทำอะไรกับช่วงล่างบ้างหรือเปล่า (พูดจะฉาน คล่องแคล่ว)

มนต์ชัย: ครับ เป็นคำถามที่ดีครับ รถ โคโรลล่าอัลติส 1800 cc ติดแก๊ส NGV ได้ นะครับ ต้องบอกนิดนึงว่าโตโยตำเฝียออกแบบรถมาให้มีการรับน้ำหนักได้ดีโดยเฉพาะด้านหลังด้วย เออ การที่คุณวางถังแก๊ส NGV ไปใบบางเหมือนกันแล้วก็ใส่แก๊สไปด้วยเฝีย เเท่กับคุณวางประเฝียเดินทางไว้ 1 ใบบ เพราะฉะนั้นไม่ใช่ปัญหา ยางเดิม ๆ เฝีย ไม่มีติดครับ คุณใส่ - (ค้อย ๆ อธิบายต่อเนือง)

สนวัตี : เฝียคุณมนต์ชัย ผมขอนิดนึงก่อน กระเฝีย 1 ใบบของคุณมนต์ชัย น้ำหนักเเท่ไหร่ (แทรกเสียงดัง)

มนต์ชัย: ก็ประมาณสัก 25 กก. 30 กก. เฝียนะ (ตอบแบบงง ๆ)

สนวัตี : NGV เฝียน้ำหนักเเท่ไหร่ (เสียงนิ่ง ๆ)

มนต์ชัย: ก็ประมาณอยู่สัก 40-50 โล (ตอบปกติ)

สนวัตติ : เมื่อที่คุณเอกราบออกว่านั่ง หลัง 2 ท่านนะ ขึ้นลูกระนาดติดแล้ว (พูดเสียงดัง ห้วน)

เอก : คือ คือ ไม่ ไม่ ไม่ใช่ลูกระนาดทั่วไปนะครับ แต่บางทีบางอันเนี่ยมันจะสูง จำได้ว่าแรก ๆ มันไม่โดนนะ แต่หลัง ๆ เนี่ยมันโดนบ้างถ้าเราไม่ยั้งเท่าไหร่นะครับ (อธิบาย แบบอึกอ๊ก) (การสนทนาดำเนินต่อ)

เริ่มจากผู้ดำเนินรายการกล่าวทักทายผู้ฟังและให้เข้าสู่ประเด็นของการปรึกษาได้เลย ผู้ฟังตอบรับคำทักทาย และระบุเรื่องที่ต้องการทราบ คือ ให้อรรถนตโตโยต้า อัลติส และรู้สึกช่วงล่างจะย่อยซึ่งกังวลว่าติดแก๊สแล้วจะทำให้หนักขึ้นอีก และเป็นปัญหา คุณมนต์ชัย วิทยากร ตอบรับการรับฟังผู้ฟังว่า “ครับ เป็นคำถามที่ดีครับ” แสดงความสนใจอยู่ และให้คำอธิบายต่อ ซึ่งยังพูดไม่จบประโยคว่า “ใส่แก๊สไปด้วยเนี่ยะ เท่ากับคุณวางกระเป๋าเดินทางไว้ 1 ใบ เพราะฉะนั้นไม่ใช่ปัญหา ยางเดิม ๆ เนี่ย ไม่มีติดครับ คุณใส่—” คุณสนวัตติวิทยากรอีกท่านพูดแทรกขึ้นมาเพื่อถามว่า “เดี่ยวคุณมนต์ชัย ผมขอนิดนึ่งก่อน กระเป๋า 1 ใบของคุณมนต์ชัย น้ำหนักเท่าไร” เป็นการเปลี่ยนการสนทนาจากผู้ฟัง มาเป็นวิทยากรแทน เป็นการพูดตัดบทเพื่อแย่งข้อมูล ซึ่งแสดงถึงการแสดงอำนาจที่เหนือกว่า (Dominate) เนื่องจากตนเองก็รู้ข้อมูลเช่นกัน วิทยากรอีกท่านตอบคำถาม “ก็ประมาณสัก 25 กก. 30 กก.เนี่ยนะ” โดยไม่มีการตอบรับกลับ แต่ตามคำถามต่อว่า “NGV เนี่ยน้ำหนักเท่าไร” ซึ่งแสดงถึงความกดดันเหมือนต้องการไล่ถาม เพื่อเอาความผิด วิทยากรตอบไปว่า “ก็ประมาณอยู่สัก 40-50 โล” โดยการตอบคำถามนั้น มีการใช้คำว่า “ประมาณ” ซึ่งบอกถึงความไม่แน่ชัดอยู่แล้ว หากข้อมูลไม่ตรงก็ไม่น่าจะเป็นอะไร คุณสนวัตติพูดกลับว่า “เมื่อที่คุณเอกราบออกว่านั่ง หลัง 2 ท่านนะ ขึ้นลูกระนาดติดแล้ว” เป็นการแสดงถึงการแย้งอย่างชัดเจน ซึ่งต้องการกล่าวว่าคุณมนต์ชัยคิดคำนวณผิด ซึ่งตีความได้ว่า ต้องการรักษา (Maintain) อำนาจของตนเองให้เหนือกว่าวิทยากรอีกคนหนึ่ง ซึ่งตรงกับลักษณะของการพูดแทรกแบบไม่เป็นธรรมชาติ หรือ Non - Neutral Interruption ที่ Goldberg (1990) (อ้างใน Michael A. Forrester, Psychology of Language : A Critical Introduction) ว่า “การพูดแทรกแบบไม่เป็นธรรมชาติ (Non - Neutral Interruption) นี้ สามารถบอกถึงการควบคุมอำนาจ (to wrest control of the floor (power-oriented)) หรือเป็นการกระทำเพื่อสนับสนุน (Support) หรือแสดงความร่วมมือ (Collaboration)”

2) วิทยากรและผู้ดำเนินรายการแสดงอำนาจเหนือกว่าผู้ฟัง (Dominate) เมื่อพยายามโน้มน้าวความคิดของผู้ฟัง และผู้ฟังมีความเห็นไม่ตรงกันหรือพยายามโต้แย้ง

พัชรียา : สวัสดิ์คะคุณแอนคะ เชิญคะ (ทักทาย เสียงสดใส)

- แอน : ค่ะ อยากรบกวนถาม พอดีใช้ซีดีปี 03 นะคะ ตอนนี้น้ำมันมันก็แพง ก็เลยคิดว่าอยากจะเปลี่ยนเป็นแก๊สนะคะแต่ไม่ทราบว่า จะเป็นแอลพีจี หรือว่า เอ็นจีวี ที่มันจะเหมาะสำหรับรุ่นนี้คะ (พูดเสียงสบาย ๆ)
- มนต์ชัย : ครับถามนิดหนึ่งครับ เป็นฮอนด้าซีดีไซ์ไหมครับ (ถามเสียงสุภาพ)
- แอน : ใช่ค่ะ (ปกติ)
- มนต์ชัย : เครื่องยนต์กี่ซีซีคะ (ถามเสียงปกติ)
- แอน : 1500 ค่ะ (ปกติ)
- มนต์ชัย : ครับตอนนี้วิ่งกี่กิโลเมตรต่อลิตรแล้วคะ (ปกติ)
- แอน : กี่กิโลเมตรหรอ (หยุดนิดนึง) คิดไม่เป็นนะคะ (เสียงปนหัวเราะ อาย ๆ)
- มนต์ชัย : เอ้า คิดไม่เป็นเดี๋ยวจะคิดให้คะ คือผมบอก (เสียงดั่งขึ้น ใจดี)
- แอน : วันหนึ่งวิ่ง 70 เกือบ 80 กิโล ค่ะ ต่อวัน (รีบพูดแทรก เสียงแหลม)
- มนต์ชัย : ผมพูดเหมือนว่านะรถคันนี้ขี้น้ำมันเป็นของผมนะ (หยุดนิดนึง) ผมจะไม่ไปติดแก๊สเลย (พูดเร็ว เสียงดัง เน้น)
- แอน : อู๋ (ตกใจ)
- มนต์ชัย : ผมบอกได้เลยคะ เพราะสุดท้ายเนี่ยรถเครื่องยนต์ 1500 ซีซี แล้วฮอนด้าตัวนี้เป็นรถที่ประหยัดนะครับ มันได้ประมาณซัก 10 – 15 แล้ววิธีการขับดี ๆ เนี่ย มันก็คือเซบ ผมบอกได้เลยว่าถ้าติดแก๊สเนี่ยมันต้องเป็นรถเครื่องที่ 1800 – 2000 2000 กว่า ที่เข้ามาติดหรือว่าเครื่องใหญ่ ๆ เนี่ยนะครับผมว่ามันจะคุ้ม แต่ว่าความเป็นออริจินัลของรถที่มันเป็นรถที่คอมแพคแล้วก็ประหยัดน้ำมันเนี่ยนะผมบอกว่าเป็นรถที่แบบคุณนี่เป็นรถที่มีราคาคะเป็นรถที่แบบถ้าคุณขายไปมีคนซื้อเลยนะ (พูดเสียงจริงจัง หนักแน่น)
- แอน : ค่ะ (รับแบบเก้อ ๆ)
- มนต์ชัย : นะครับ แล้วก็ตอนนี้คุณได้ประมาณ 10 กว่า หรือว่า 15 เนี่ย ตอนเนี่ยเราอาจจะ แหม ราคาน้ำมันมันแพงเกินไปถ้าเราไปติดแก๊สเนี่ยมันอาจจะถูกก็จริงแต่ว่ามันจะทำให้ประสิทธิภาพของเครื่องยนต์เนี่ยค่อยลงไปนะครับ แต่เนี่ยต้องถามตัวเราละ รถเราไม่ได้ขับรถเครื่องใหญ่เราขับเครื่อง 1500 เนี่ย ใช้อ้เครื่อง 1500 มันออกแบบประหยัดอยู่แล้วนะ ใช้อย่างของเราก็เส้นเล็กไซ์ไหม ถ้าคุณใส่ถังเข้าไปอีกเนี่ยไม่แน่ว่าคุณอาจจะมีความคิดที่แตกต่างคืออาจจะไปติดก็ได้ แต่บอกว่าไอ้คนที่ไปติดเครื่องแก๊ส เนี่ยมันเครื่องใหญ่รถใหญ่มันโอเค มันน่าสนใจที่จะคุ้มอะไรเงี้ย (ค่อย ๆ พูด แต่เสียงหนักแน่น)
- สมใจ : 2000 ขึ้นไป (เสริม เสียงจริงจัง)

- มนต์ชัย : เออ แต่ไอ้ 1500 เนี่ย ผมบอกได้เลยว่าผมไม่แคร์เลย ผมจอดตรงไหนผมจะขาย เมื่อไหร่เนี่ยรถคันเนี่ยมีคนซื้อเลยอะเพราะรถคุณเนี่ยผมบอกให้เลยมันอยู่ในเป้าหมายของการซื้อมาใช้เป็นยูสคาร์ (Used car) ที่น่าใช้เนอะ (พูดเสียงจริงจังหนักแน่น)
- แอน : อิม (รับเสียงเฉย ๆ)
- มนต์ชัย : แต่ที่คุณไปติดแก๊สไปปั๊มน้ำมัน ถามว่าคุณไปขายมีคนจะซื้อคุณไหมละอะ แต่ผมบอกได้เลยว่า ถ้าผมวิ่ง 10 12 13 รุ่นของคุณเนี่ยผมว่าคุ้มแล้ว (เน้นเสียงสูง)
- สมใจ : รับได้ (เสริมหนักแน่น)
- พัชรียา : มันรุ่นประหยัดนะอะ (เสริม สุภาพ)
- แอน : อิม (รับเสียงเฉย ๆ)
- มนต์ชัย : ถามตัวเรา เราขับรถอะไรอยู่ เราขับรถประหยัดนะอะ เราขับรถคอมแพคไซท์ใหม่ (ค่อย ๆ พูด)
- แอน : ค่ะ (หยุดนิดนึง) อะแล้ว ถ้าเปลี่ยนเป็นล้อขอบ 16 นิ้วได้ไหมคะ (เสียงสูง สดใส)

(การสนทนาดำเนินต่อ)

ผู้ดำเนินรายการเริ่มด้วยการกล่าวทักทายผู้ฟัง ผู้ฟังทักทายกลับและระบุเรื่องที่ตนอยากทราบเรื่องการติดตั้งแก๊สในรถยนต์ฮอนด้า ซิตี เครื่องยนต์ขนาด 1500 ซีซี ซึ่งวิทยากรตอบกลับว่า “ผมพูดเหมือนว่าเนี่ยรถคันเนี่ยเป็นของผมนะ” ผู้ฟังตอบรับอย่างตั้งใจว่า “ค่ะ” วิทยากรบอกว่า “ผมจะไม่ไปติดแก๊สเลย” แสดงความชัดเจนของตัวเอง ผู้ฟังตกใจ วิทยากรจึงอธิบายให้เหตุผลต่อ เพื่อต้องการโน้มน้าวให้ผู้ฟังเชื่อและปฏิบัติตาม โดยพูดจบประโยคว่า “ไอ้คนที่ไปติดเครื่องแก๊สเนี่ยมันเครื่องใหญ่รถใหญ่มันโอเค มันน่าสนใจที่จะคุ้มอะไรเงี้ยะ” ซึ่งวิทยากรร่วมพูดต่อทันทีว่า “2000 ขึ้นไป” เป็นการเสริมข้อมูลและแสดงความเห็นด้วยกับที่ได้พูดไป ผู้ดำเนินรายการตอบรับว่า “เออ” ซึ่งเป็นการเสริมกันและกัน “แต่ไอ้ 1500 เนี่ย ผมบอกได้เลยว่าผมไม่แคร์เลย ผมจอดตรงไหนผมจะขายเมื่อไหร่เนี่ยรถคันเนี่ยมีคนซื้อเลยอะ” เป็นการบอกเหตุผลให้ผู้ฟังคล้อยตามว่า รถประหยัดอยู่แล้ว ไม่จำเป็นต้องเปลี่ยนเป็นใช้แก๊ส ผู้ฟังตอบว่า “อิม” แสดงการรับฟังอยู่เท่านั้น ไม่ได้แสดงความเข้าใจว่าคล้อยตามแต่อย่างใด วิทยากรจึงพูดต่อ “...แต่ผมบอกได้เลยว่า ถ้าผมวิ่ง 10 12 13 รุ่นของคุณเนี่ย ผมว่าคุ้มแล้ว” เป็นการยกความรู้สึกตัวเองมาว่า ตัวเองพอใจแล้วในอัตราสิ้นเปลืองน้ำมัน ไม่ได้มีปัญหาหรือผิดปกติ และอยู่ในระดับดีด้วยซ้ำ แสดงถึงความพยายามให้ผู้ฟังเชื่อ จากนั้น วิทยากรอีกท่านรีบพูดว่า “รับได้” เป็นการสนับสนุนสิ่งที่ได้พูดไป ตามด้วยผู้ดำเนินรายการพูดว่า “มันรุ่นประหยัดนะอะ” แสดงถึงความพยายามที่จะช่วยกันทำให้

ผู้ฟังเปลี่ยนความคิด (Dominate) ผู้ฟังตอบว่า "อืม" แสดงการรับฟังเท่านั้น ไม่ได้แสดงการตอบรับ
 วิทยากรจึงพูดต่อว่า "ยังรับได้อยู่" แสดงถึงความพยายามให้ผู้ฟังเชื่อ ซึ่งเป็นการแสดงเจตนา
 (Illocutionary acts) ที่ต้องการโน้มน้าวผู้ฟังให้เปลี่ยนความคิดไม่ให้ไปติดแก๊ง โดยมีการสนทนาที่
 ยาวเพราะผู้ฟังแสดงถึงการรับฟังแต่ยังไม่เชื่อวิทยากรเท่าไรนัก ทำให้มีการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง
 จนกระทั่งสิ้นสุดการสนทนาโดยผู้ฟังรับฟังและคล้อยตามวิทยากรมากขึ้น ซึ่งเป็นวาทะผล
 (Perlocutionary) ที่เกิดจากการโน้มน้าวของวิทยากรและผู้ดำเนินรายการนั่นเอง

3) วิทยากรเสริมข้อมูลให้กันและกัน โดยแสดงถึงความเท่าเทียมกัน (Symmetric) ใน
 เรื่องข้อมูล เพื่อโน้มน้าวผู้ฟัง

พรชัย: สวัสดีครับผม ผมสอบถามสมมุติว่าผมไปเลือกรถมือสองนะครับมันมีรถสองคันคัน
 หนึ่งเป็นรถ 4 ปี แต่ขับมาเยอะ 200,000 กิโลเมตร (พูดต่อเนื่อง)

พัชรียา: ค่ะ (รับคำปกติ)

พรชัย: แต่รถ 8 ปีแต่เพิ่งขับ 100,000 กิโลเมตร ถ้ามันไหนมันน่าใช้กว่ากันครับ เพราะ
 อะไร (ฉะฉาน จริงจัง)

สมใจ: ครับ เป็นรถอะไรก็รถอะไรบ้างครับ (เสียงงง ๆ)

พรชัย: เอ่อ เป็นรถสเปกเดียวกันเลยสมมุติว่าเราเลือกรถสเปกเดียวกันเลย (อีกอึกเล็กน้อย)

สมใจ: ครับผม (รับคำปกติ)

พรชัย: คือหมายความว่าผู้ดูแลรักษาดูดีเหมือนกันเข้าสู่ศูนย์ตลอดเหมือนกันแต่ว่าปีใหม่ขับเยอะ
 แต่ปีเก่าแต่ขับน้อยเนี่ยเราควรที่จะเลือกอันไหนดีครับ (ค่อย ๆ พูด)

มนต์ชัย: มันเป็นไปได้ในแง่ของ (พูดแทรกเสียงแข็งเล็กน้อย) ผมอย่างนี้คือนักวิชาการของคนที
 ทำรถมือสองเนี่ยผมบอกได้เลยสุดท้ายคุณต้องไปสะกิดไมล์ มันก็ตรวจวัดไม่ได้ มันเป็นไปได้
 ได้ใหม่รถใช้มานานแล้ววิ่งไป 40,000-50,000 กิโลเมตร มันเป็นไปได้นะแล้วสุดท้ายรถมือ
 สองเนี่ยคุณเข้าสู่ศูนย์คุณเข้าศูนย์ที่เนี่ยสุดท้ายคุณไม่รู้หรือรถหลังร้านไงครับถอดทั้งยาทั้งร้อย
 ทั้งทำใหม่กันหมดแบบนี้ แล้วผมบอกใช้ความเชื่อใจเนี่ยใช้รถที่ผมบอก สแตนดาร์ดออริจิน
 นอร์จิง ๆ เนี่ยมันวิ่งไปเท่าไรแต่ผมอยากได้รถแบบที่ไม่อยากไปแตะต้องมันนะ มันอยู่
 ยังไงมันอยู่อย่างนั้น ไมล์มันอยู่อย่างนั้นแล้วเรารู้ว่ามันเป็นยังไงสเปกมันเป็นยังไง ผมว่า
 มันมีความน่าใช้ แต่ที่นี้เราจะทำไงให้รู้ว่าสองอย่างมันเกิดขึ้นมาพร้อมกันแล้วทำให้เรารู้ว่า
 เราเลือกยังไงอันไหนหลอกเราอันไหนไม่หลอกเรา เราก็ยังไม่รู้เหมือนกัน ผมก็ตอบยาก
 อยู่เหมือนกันนะ แต่สุดท้ายเนี่ยนะครับผมบอกได้เลยว่าอะไรจะสำคัญที่สุดเท่ากับ
 คุณพาคคนที่รู้รถเนี่ยไปดูรถคันนั้น

สมใจ : ไข่ครับไปดู (เสริมจริงจัง)

มนต์ชัย: คุณเชื่อหรือเปล่าว่าถ้าคนดูรถเป็นนะ แม้แต่ถือคนนะ แม้แต่ใช้คนนะแม้แต่หลาย ๆ อย่างเนี่ยมันต้องอยู่คงของมันอย่างนั้นเลย มันต้องอยู่แบบเบ๊ ๆ เลยนะครับนี่ผมเองนะที่เห็นรถใหม่ ๆ มาเยอะแล้วผมพอไปดูรถเก่าเนี่ยผมบอกว่าการเปลี่ยนแปลงตรงไหนบ้างผมจะบอกได้เลยนะคุณต้องหาคนกลุ่มเนี่ยคนที่เป็นอย่างเนี่ยไปดูรถแล้วก็บอกว่าคุณนั้นนะมันเปลี่ยนแปลงมันย่ำหรือว่ามันสะกิดอะไรเนี่ยผมบอกว่าคุณสุดท้ายเนี่ยต้องดูอายุด้วย แล้วดูความน่าใช้ดูตลาดด้วยว่ามันเป็นยังไงแล้วดูเวลาซ่อมบำรุงด้วยเพราะว่ารถคันนั้นเนี่ยมีความน่าใช้ โดยรวมแล้วเนี่ยผมบอกว่าคุณสุดท้ายถ้าคุณรู้ประวัติรถคันนั้นได้ดีมากกว่าคุณ จะชอบรถคันนั้นนะครับ (พูดจริงจัง)

พรชัย: ถ้าเป็นพวกไมล์ดิจิตอลนี้เค้าก็ทำได้เหมือนกัน (เสียงลั่น)

สมใจ : ผมว่าทำได้ ทำได้ครับ (มั่นใจ)

มนต์ชัย: ทำได้ครับทำได้หมดนะครับ ผมย้อนหลังไปเมื่อประมาณ 10 ปีที่แล้วเนี่ยไม่ว่ารถ ซีบียู จะเข้ามาระดับไหนเนี่ยผมบอกว่ามีช่างเป็นคนไทยไปปรับแล้วทำอะไรที่แบบผมเห็นมาแล้วเนี่ยไม่รู้จะบรรยายยังไง แต่ผมบอกว่าคุณคนไทยเก่งแล้วกันเครื่องวีเทคของเอ็นเอ็กซ์เอ็กซ์อะไรเนี่ยตั้งแต่สมัยไหนช่างคนไทยก็ซ่อมได้ไอ้โหนะนะผมบอกว่าคุณจริง ๆ คนไทยเก่งแต่ว่าบางครั้งมันก็ต้องเก็บไว้บ้างนะเพราะมันเป็นเรื่องของการทำงานมาหากินประมาณเนี่ยนะ (พูดเรื่อย ๆ จริงจัง)

สมใจ : จากราคาต่ำ ไมล์ที่เป็นพัน ๆ เดียวนี้เหลือไม่กี่ร้อยเอง (เสียงดั่งขึ้น เสริม)

มนต์ชัย: ครับผม ๆ

(การสนทนาดำเนินต่อ)

ผู้ฟังระบุเรื่องที่ตนต้องการทราบทันที สมมุติว่าผมไปเลือกรถมือสองนะครับมันมีรถสองคันคันหนึ่งเป็นรถ 4 ปี แต่ขับมาเยอะ 200,000 กิโลเมตร แต่รถ 8 ปีแต่เพิ่งขับ 100,000 กิโลเมตร ไหนมันน่าใช้กว่ากันครับ เพราะอะไร" วิทยากรถามกลับเพื่อขอข้อมูล (Questioning) ว่า "ครับเป็นรถอะไรกับรถอะไรบ้างครับ" ผู้ฟังให้คำตอบ วิทยากรอีกท่านรีบพูดเสริมว่า "มันเป็นไปไม่ได้ในแง่ของผมอย่างนี้.." แสดงตนว่ารู้และสามารถให้คำอธิบาย ซึ่งวิทยากรอีกท่านพูดเสริมต่อว่า "ไข่ครับไปดู" เปลี่ยนบทบาทเป็นการเสริมและสนับสนุนวิทยากรแทน โดยเป็นการแสดงเจตนา (Illocutionary acts) ที่ต้องการเสริมเพื่อโน้มน้าวผู้ฟัง จากนั้น คุณมนต์ชัยมีการอธิบายต่อ เมื่อจบลง ผู้ฟังรับถามต่อ "ถ้าเป็นพวกไมล์ดิจิตอลนี้เค้าก็ทำได้เหมือนกัน" เป็นการตอบที่เป็นวาจาผล (Perlocutionary acts) ที่เริ่มมีการเชื่อในสิ่งที่วิทยากรทั้ง 2 คนได้พูดไปแล้ว จากนั้น คุณสมใจรีบตอบก่อนว่า "ผมว่าทำได้ ทำได้ครับ" เพื่อแสดงความรู้ของตนเองเช่นกัน จากนั้น คุณมนต์ชัย

พูดว่า “ทำได้ครับ ทำได้หมดนะครับ...” เป็นการพูดเสริมที่วิทยากรพูดแล้ว และตนเองให้ข้อมูลอีกมาก แสดงถึงการแสดงความรู้ และข้อมูลที่พยายามให้เห็นถึงความเท่าเทียมกัน (Symmetric) และคุณสมบัติพูดต่ออีกว่า “จากราคาต่ำ ไมล์ที่เป็นพัน ๆ เดียวนี้เหลือไม่กี่ร้อยเอง” แสดงข้อมูลของตนเองเช่นกัน ซึ่งคุณมนตรีชัยกล่าวตอบรับ “ครับผม ๆ” แสดงถึงการเห็นคล้อยตามด้วย โดยมีเจตนาแฝงที่แสดงถึงอัตรการสื่อสารที่ต้องการโน้มน้าวให้ผู้ฟังเชื่อและทำตามทั้งสิ้น

2. รายการคลินิกรถยนต์ (Care and consult for your car)

เป็นรายการที่ออกอากาศทางคลื่นวิทยุ FM 98.0 MHz โดยออกอากาศเป็นประจำทุกวันเสาร์ ตั้งแต่เวลา 13.00 – 15.00 น. โดยรายการจะมีผู้ดำเนินรายการ 1 ท่าน คือ คุณสุมาลี ชูชัยศักดิ์วิชิต วิทยากร 1 ท่าน คือ คุณวิเชียร ไชยอนงค์ศักดิ์ บรรณาธิการบริหารนิตยสารยานยนต์ โดยผู้วิจัยจะทำการสุ่มเลือกรายการเป็นจำนวน 2 วัน ๆ ละ 2 ชั่วโมง รวมเป็น 4 ชั่วโมง ซึ่งสามารถเห็นถึงลักษณะซ้ำ ๆ ที่เกิดในรายการได้

ลักษณะบุคลากรในรายการ

1) คุณสุมาลี ชูชัยศักดิ์พิชิต

เจ้าของรายการคลินิกรถยนต์ โดยทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินรายการและนำการสัมภาษณ์แขกรับเชิญในช่วงแรกของรายการ ตลอดจนการอ่านข่าวประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับแวดวงรถยนต์ มีลักษณะการพูดจาที่ฉะฉาน น้ำเสียงไม่อ่อนหวานนัก แต่สดใสและเสียงดังชัดเจน ในบางครั้งมีลักษณะการพูดที่ห้วนและเป็นกันเอง

2) คุณวิเชียร ไชยอนงค์ศักดิ์

อดีตวิทยากรด้านรถยนต์ประจำรายการวิทยุ “โซวี เวฟ” FM 97.5 MH และปัจจุบันเป็นบรรณาธิการบริหารนิตยสารยานยนต์ และดำเนินรายการในฐานะผู้เชี่ยวชาญด้านรถยนต์ 2 รายการคือ รายงานยานยนต์ และคลินิกรถยนต์ มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเชิงลึกของเรื่องรถยนต์ ทั้งรุ่นเก่าและรุ่นใหม่ ลักษณะการดำเนินรายการจะพูดด้วยน้ำเสียงราบเรียบ มักไม่มีการใส่อารมณ์หรือเน้นจังหวะในการพูดมากนัก สามารถให้ข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ ได้โดยการพูดอธิบายอย่างละเอียดและใจเย็น

ลักษณะการดำเนินรายการ

ชั่วโมงที่ 1

ช่วงที่ 1

- ผู้ดำเนินรายการกล่าวเปิดรายการ ทักทายผู้ฟังและวิทยากร

- ผู้ดำเนินรายการอ่านข่าวประชาสัมพันธ์เรื่องราวในแวดวงยานยนต์
- เข้าสู่ช่วงการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องในแวดวงรถยนต์

(พักโฆษณา)

ชั่วโมงที่ 2

ช่วงที่ 1

- รับสายผู้ฟังที่โทรมาขอคำปรึกษาในรายการ สลับกับการตอบคำถามที่ฝากไว้ทางแฟกซ์

(พักโฆษณา)

ช่วงที่ 2

- รับสายผู้ฟังที่โทรมาขอคำปรึกษาในรายการ สลับกับการตอบคำถามที่ฝากไว้ทางแฟกซ์

(พักโฆษณา)

ช่วงที่ 3

- รับสายผู้ฟังที่โทรมาขอคำปรึกษาในรายการ สลับกับการตอบคำถามที่ฝากไว้ทางแฟกซ์

(พักโฆษณา)

ช่วงที่ 4

- รับสายผู้ฟังที่โทรมาขอคำปรึกษาในรายการ สลับกับการตอบคำถามที่ฝากไว้ทางแฟกซ์
- กล่าวจบรายการ หรือให้วิทยากรฝากอะไรถึงผู้ฟังก่อนจบรายการ

ในระหว่างการดำเนินรายการนั้น จะเป็นลักษณะการสนทนาร่วมกัน 3 ท่าน คือ ผู้ดำเนินรายการ วิทยากร และผู้ฟัง เพียงอย่างเดียว จะไม่มีเพลงใด ๆ มาประกอบในรายการเลย

เนื้อหาหลักของรายการ (Theme)

จากตารางวิเคราะห์รายการคลินิกรถยนต์นั้น พบว่าเป็นรายการที่มีการให้คำปรึกษาพอ ๆ กับการสนทนา เนื่องจากรูปแบบรายการที่จัดวางให้มีช่วงสัมภาษณ์บุคคลที่ทำงานเกี่ยวข้องกับแวดวงรถยนต์ ช่วงประชาสัมพันธ์ข่าวสารยานยนต์ที่ทำให้เวลาของการให้คำปรึกษามีน้อยลง นอกจากนั้น ในช่วงการให้คำปรึกษานั้น ทางรายการยังเปิดโอกาสให้ผู้ที่ต้องการขายรถยนต์ของตัวเอง มาให้ข้อมูลและฝากขายผ่านทางรายการด้วย ตลอดจนการแสดงตัวว่า หากผู้ฟังมีปัญหาเรื่องเรียนเกี่ยวกับรถยนต์ รายการจะเป็นสื่อกลางในการประสานงานหรือแจ้งเรื่องไปยังบริษัทรถยนต์นั้น ๆ อีกด้วย ซึ่งลักษณะดังกล่าวตรงกับรูปแบบของการสนทนา (Conversation) ทั้งสิ้น

ลักษณะการสื่อสารในรายการ

หากพิจารณาถึงลักษณะการสื่อสารในรายการต่อเนื่องที่เกิดขึ้นในรายการ ดังที่ คณะกรรมการได้จำแนกลักษณะของปัญหาที่ขอปรึกษาเป็น 3 ประเภท จะสามารถพิจารณาถึงการ สื่อสารต่อลักษณะคำถามหรือปัญหาที่แตกต่างไปได้ ดังนี้

1. คำถามที่ตอบได้ยาก

ลักษณะการสื่อสารต่อคำถามเรื่องการเปรียบเทียบรถยนต์ซึ่งเป็นคำถามที่ตอบได้ยาก เนื่องจากการสนับสนุนรถยนต์ยี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่ง จะส่งผลต่อการเข้าข้างรถยนต์ยี่ห้อนั้นมากเกินไป ซึ่งลักษณะการสื่อสารของรายการนี้ มักจะไม่ให้ข้อมูลอะไรก่อน แต่จะเน้นให้เลือกตามที่ชอบ เป็นหลัก ดังบทสนทนา

สุมาลี : อีกหนึ่งท่านคะ คุณสุรัตน์คะ คุณสุรัตน์คะเชิญคะ (เสียงดัง ฉะฉาน)

สุรัตน์ : สวัสดีครับ จะสอบถามว่ากำลังจะซื้อรถกระบะนะครับเครื่อง 2500 ซีซี นะครับ

(ค่อย ๆ พูด เสียงปกติ)

สุมาลี : ค่ะ แล้วมีดูรถตัวไหนบ้างไหมคะ (เสียงดัง เสริม)

สุรัตน์ : ถ้าเปรียบเทียบกันระหว่างดีแม็กนะครับผม กับโตโยต้าวิโก้ นะครับผม ตัวไหนน่า ใช่มากกว่ากันครับ (เสียงปกติ)

วิเชียร : ตัวไหนครับตัวใหม่ล่าสุดหรือตัวหรือว่าตัวเก่า (เสียงสูง แปลกใจเล็กน้อย)

สุรัตน์ : ก็ตัวล่าสุดของแต่ละตัวครับ (เสียงปกติ)

วิเชียร : คุณชอบโตโยต้าก็ซื้อโตโยต้านะครับ ถ้าชอบอิชูซุกก็ซื้ออิชูซุกนะครับ (ค่อย ๆ พูด เสียงปกติ)

สุรัตน์ : อันไหนประหยัดมากกว่ากันครับ (รีบพูด อยากรู้)

วิเชียร : พอกันหมด พอ ๆ กันละครับอยู่ที่การใช้แล้วก็ความชอบครับ (เสียงปกติ)

สุมาลี : ค่ะ บางคนก็ชอบหน้าตาวิโก้แบบมันดูแบบบิกบินอะไรอย่างนี้ (เสียงดัง เสริม)

วิเชียร : ครับ แล้วแต่จะ (รีบพูด เสียงดังขึ้นเล็กน้อย)

สุรัตน์ : ผมสังเกตดูของทางดีแม็กมันจะเสียงเครื่องมันจะดังกว่าหรือเปล่าครับผม (รีบพูด อยากรู้)

วิเชียร : ก็ดังกว่าไหม ผมว่ามาถึงยุคนี้ คืออย่างนี้ครับ (ค่อย ๆ

พูด เสียงปกติ)

สุมาลี : ตอนนี้เบาเลยอะแล้วนะอาจารย์ (รีบพูดแทรก เสียงดัง)

วิเชียร : คืออย่างนี้ครับ คือสาเหตุที่ดีแม็กเนี่ยมันดังกว่าพวกสมัยก่อนเนี่ยนะครับ เพราะว่าหนึ่ง นะครับเค้าใช้เฟืองเป็นตัวขับเคลื่อนแคมทั้ง ๆ ที่เครื่องทางญี่ปุ่นนี่ก็ใช้สายพานมาตั้งนาน แล้วแต่ว่าทางบ้านเราใช้เฟืองบอกใช้เฟืองดีกว่าเพราะว่ามันไม่ต้องขอมไม่ต้องอะไรอะ แล้วก็ไม่มีปัญหาอย่างที่สองมันเป็นระบบไดเร็กอินเจ็คชั่นนะครับ คราวนี้พอปัจจุบันไม่ว่า

รถอะไรมันก็ใช้ระบบไดเร็กหมด เพราะฉะนั้นเสียงมันก็เลยดังพอ ๆ กันแล้วก็ตามมันจะดังมากดังน้อยมันก็อยู่อีกที่หนึ่งคือการออกแบบซึ่งมันก็ไม่ต่างกันมากนะสะเท่าที่ลองวัดดูก็ต่างกันไม่กี่เดซิเบล (ค่อย ๆ อธิบายต่อเนื่อง แต่น้ำเสียงจริงจัง)

สุรัตน์ : ครับ (รับคำปกติ)

วิเชียร : ครับก็ชอบใจคันไหนก็ ชอบใจคันไหนก็ซื้อคันนั้น (เสียงราบเรียบ)

สุรัตน์ : ได้ครับผม ชอบคุณมากครับสวัสดิ์ครับ (รับคำปกติ)

วิเชียร : ครับ (รับคำปกติ)

ผู้ฟังต้องการขอคำแนะนำเปรียบเทียบรถกระบะอีซูซุและโตโยต้า โดยวิทยากรให้คำตอบทันทีว่า “ชอบคันไหนก็ซื้อคันนั้น” ซึ่งแสดงถึงว่า ไม่ต้องการตอบคำถามลักษณะนี้เท่าไรนัก เมื่อผู้ฟังถามเจาะถึงคุณสมบัติเรื่องการประหยัดน้ำมัน วิทยากรก็ให้คำตอบว่า “พอกันหมด พอ ๆ กันละครับอยู่ที่การใช้แล้วก็ความชอบครับ” ซึ่งผู้ฟังยังไม่จบคำถาม ถามต่อถึงเรื่องของเสียงที่ดังเมื่อรถใช้งาน ทำให้วิทยากรให้รายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องเสียงที่ดังเพราะอะไร โดยทำความเข้าใจตั้งแต่อดีต แต่ปัจจุบันเทคโนโลยีเปลี่ยนไป ไม่มีปัญหาดังกล่าวแล้ว สุดท้ายก็สรุปเช่นเดิมว่าให้ผู้ฟังเลือกตามความชอบของตนเอง ซึ่งลักษณะการสื่อสารที่ไม่ให้ข้อมูลอะไร แต่ยืนยันให้ผู้ฟังเลือกตามที่ตนเองชอบเป็นหลักนั้น ผู้วิจัยเห็นว่า ไม่ได้ผลในการให้คำปรึกษา เนื่องจากผู้ฟังไม่ได้ข้อมูลที่ต้องการนำไปพิจารณาเปรียบเทียบ แม้จะมีการถามซักถามประเด็นต่าง ๆ ที่ตนอยากรู้ก็ตาม

นอกจากนั้น คำถามเรื่องเสียงยังเป็นคำถามที่ตอบได้ยาก เนื่องจากการไม่รู้จุดที่แน่นอน และการตีความเรื่องเสียงต่าง ๆ ที่ต่างกันไปในแต่ละบุคคล ทำให้ลักษณะการสื่อสารต่อคำถามเรื่องเสียงนั้น วิทยากรจะไม่ตอบให้ชัดเจน แต่เป็นการคาดคะเนเอาในจุดที่น่าจะเป็นไปได้มากที่สุด ดังบทสนทนาตัวอย่างด้านล่างนี้

สุมาลี : อีกหนึ่งสายของคุณวารินคะ (เสียงดัง ฉะฉาน)

วาริน : ครับเรียนสายอาจารย์ครับ (เสียงราบเรียบ)

สุมาลี : คุณวาริน ค่ะว่าไงคะถามเลยคะ (เสียงดัง เร่งให้ถาม)

วาริน : ก็ผมใช้อีซูซุปี 89 มังกรทองนะสะ ตอนนี้งแล้วเวลาถอนคันเร่งจะมีเสียงดังวู้ ๆ ๆ ๆ
นี่ไม่ทราบว่ามันเป็นเพื่องท้ายดังหรือว่าลูกป็นดัง ลูกป็นล้อสะ (พูดซ้ำ เนิบนาบ)

วิเชียร : อิม ถอนแล้วดังไซ้ไหมครับ (ถามไป คิดไป)

วาริน : ถอนแล้วดังครับ (เสียงปกติ)

วิเชียร : ดังมาจากส่วนไหนของรถครับ (เสียงปกติ)

- วาริน : ข้างหลังครับ (เสียงปกติ)
- วิเชียร : จากท้ายโซ่ไหมครับ (เหมือนพูดตนเอง)
- วาริน : โซ่ครับ (เสียงปกติ)
- วิเชียร : จากท้าย (พูดทวน เบา ๆ)
- วาริน : ดั่งวัว ๆ ๆ นะฮะ (ค่อย ๆ เสริม)
- วิเชียร : อิม (ลากยาว) ถอนแล้วดั่งมันมีอยู่สอง (เสียงเบา และดั่งขึ้น) ถ้าถอนแล้วดั่งนี้ผม
อยากให้คุณดูพวกลูกปืนเพลล่าขับมากกว่า เอ้อ เพลล่า คือ (อีกอัก) มันจะมี
ลูกปืนตรงหน้าแปลนเฟืองท้ายเนี่ยนะครับ
- วาริน : ครับ (เสียงปกติ)
- วิเชียร : ดูแล้วน่าจะจะเป็นที่ลูกปืนท้ายมากกว่า (เสียงปกติ)
- วาริน : หน้าแปลนเฟืองท้าย อ้อ ตรงเดือยหมูโซ่ไหมฮะ (เสียงสูง อยากรู้)
- วิเชียร : ครับผม (เสียงปกติ)
- วาริน : ตรง คำเรียกว่าเดือยหมูหรือลูกปืนเดือยหมูนะฮะ (อีกอัก ไม่แน่ใจ)
- วิเชียร : ลูกปืนครับ (เสียงปกติ)
- วาริน : อย่างงี้ก็ต้องยกออกมา (พูดลอย ๆ ไม่จบ)
- วิเชียร : ก็ลองขยับ ๆ ดูฮะเพราะว่าให้ช่างเค้าเช็คดูก่อนก็ได้ เพราะดูแล้วถ้าเป็นเฟืองท้าย
มันจะดังตอกริ่งนะ (เสียงปกติ)
- วาริน : อ้อ ครับ (เสียงปกติ)
- วิเชียร : นะครับ ถ้าเป็นดังตอกริ่งนี่น่าจะเป็พวกลูกปืน (เสียงไม่หนักแน่นนัก)
- สุมาลี : ลูกปืน (เสียงปกติ)
- วิเชียร : นะครับ อาจจะเป็นลูกปืนเพลล่าข้างหรืออะไรพวกนี้ลองเช็คดูอีกทีหนึ่งครับ (เสียง
เข้มหนักแน่นขึ้น)
- วาริน : ลูกปืนเพลล่าข้าง (พูดบ่นกับตัวเอง)
- วิเชียร : ฮะ เป็นเพลล่ากลางหรือเพลล่าข้างเนี่ยลองเช็คดูนะครับ (อีกอักเล็กน้อย) เพราะ
เสียงมันดังด้านท้ายรถลองเช็คดู
- วาริน : เพลล่าข้างนี่ก็ตรงแถวล้อหลังนี่ (พูดลอย ๆ ไม่จบ)
- วิเชียร : โซ่ครับ (หนักแน่น)
- วาริน : ที่เวลาเค้าเวลาจะเปลี่ยนลูกปืนที่ เค้าต้องยกออกมา (พูดลอย ๆ ไม่จบ)
- วิเชียร : ถูกต้องครับ ต้องดึงออกมาแล้วก็กระแทกออกมา (เสียงปกติ)
- วาริน : อันนั้นเรียกลูกปืนล้อหรือลูกปืนเพลล่าครับ (เสียงกระตือรือร้น อยากรู้)
- วิเชียร : ลูกปืนเพลล่าข้างครับ (เสียงปกติ)

- วาริน : ลูกปิ่นลื้อนี้ไม่เกี่ยวกับ (เสียงแปลกใจ)
 วิเชียร : สะลูกปิ่นลื้ออยู่ตรงหน้าแปลนมันครับ (เสียงปกติ)
 วาริน : อ้อ ครับ (รับคำปกติ)
 วิเชียร : ลูกปิ่นลื้อไม่น่าใช่ นะ (พูดเหมือนบ่นเอง)
 วาริน : เหรออะ (เสียงแปลกใจ)
 วิเชียร : ครับ (รับคำปกติ)
 สุมาลี : คือ ๆ ต้องถอดเพลาออกมาใช่ไหมคะอาจารย์ (พูดเสริม เสียงดังขึ้น)
 วิเชียร : ลองให้ช่างเช็คดูอะนะอะ (เสียงเรียบ ไม่หนักแน่นนัก)
 วาริน : ครับผม ขอขอบคุณมากนะครับ (เสียงปกติ)

ผู้ฟังเริ่มด้วยการให้ข้อมูลว่าใช้รถกระบะอีซูซุ ปี 1998 และมีเสียงดังจากด้านท้าย วิทยากรถามซักทีละจุดเพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ “อิม ถอนแล้วตั้งไขใหม่ครับ (ถามไป คิดไป)” “ตั้งมาจากสวนไหนของรถครับ (เสียงปกติ)” “จากท้ายไขใหม่ครับ (เหมือนพูดบ่นเอง)” จากนั้นให้คำอธิบายว่า “ถ้าถอนแล้วตั้งนี้ผมอยากจะให้คุณดูลูกปิ่นเพลาขับมากกว่า เอ้อ เพลา คือ (อีกอึก) มันจะมีลูกปิ่นตรงหน้าแปลนเพื่องท้ายเนี่ยะครับ” ซึ่งวิทยากรก็ไม่ได้ตอบด้วยความมั่นใจนัก แต่บอกถึงความเป็นไปได้ของปัญหามากกว่า และแนะนำให้เข้าศูนย์เช็คดูว่า “ก็ลองขยับ ๆ ดูซะเพราะว่าให้ช่างเค้าเช็คดูก่อนก็ได้ เพราะดูแล้วถ้าเป็นเพื่องท้ายมันจะดังตอกริ่งนะ (เสียงปกติ)” แสดงถึงความไม่มั่นใจในประเด็นดังกล่าว ซึ่งก็ให้ผู้ฟังเข้าที่ศูนย์ดีกว่า และแม้ผู้ฟังจะถามเพิ่ม ก็ให้คำตอบแบบกลาง ๆ ยืนยันว่าลองเช็คกับศูนย์ดู ซึ่งการลักษณะการสื่อสารในการตอบคำถามที่ไม่แน่ใจ โดยการถามข้อมูล ซักทีละจุด คาดคะเนความเป็นไปได้ ออกความเห็นของตน และสุดท้ายก็แนะนำให้ไปที่ศูนย์ให้ตรวจสอบดูนั้น แม้จะแสดงถึงความไม่มั่นใจในการให้คำตอบของวิทยากร แต่ผู้วิจัยเห็นว่า วิทยากรมีความพยายามในการให้คำปรึกษาและหาคำตอบให้ ซึ่งวิทยากรไม่แน่ใจในข้อมูลก็บอกผู้ฟังตรง ๆ ว่าให้ลองตรวจเช็คที่ศูนย์บริการจะดีกว่า ทำให้แม้ผู้ฟังจะไม่ได้รับคำตอบที่ชัดเจน แต่ด้วยวิธีการสื่อสารที่ให้ความสนใจ แสดงความพยายาม และการแนะนำต่อนั้น ก็สามารถให้ผู้ฟังสบายใจขึ้นได้ระดับหนึ่งพอที่จะรู้ขอบเขตของจุดที่เกิดปัญหาได้

นอกจากนั้น ยังพบอีกว่าวิทยากรจะมีลักษณะการสื่อสารที่ตรงไปตรงมา หากพบคำถามที่ไม่สามารถให้คำตอบได้ โดยจะบอกผู้ฟังตรง ๆ ดังบทสนทนาด้านล่าง

- สุมาลี : ก็มารับอีกหนึ่งสายก่อนจะไปตอบคุณชัยวัฒน์อะ คุณอภิสิทธิ์ ค่ะ (ฉะฉาน)
 อภิสิทธิ์ : ผมขอสอบถามเรื่องติดตั้งแก๊สรถยนต์หน่อยครับ (เสียงปกติ)

- สุมาลี : ค่ะ เชิญค่ะ (เสียงปกติ)
- อภิสิทธิ์ : ใช้รถรุ่นนิสสัน 1500 อยู่ครับ ที่นี้ผมไปดู ไปดูที่ ที่อยู่ที่ติดแก๊สนะจะ ค่าจะเดินท่อแก๊สไว้ภายในเนี่ย ถ้าเกิดผมไปตรวจสภาพเนี่ยผมจะผ่านไหมครับ (เสียงปนกังวล อีกอึกเล็กน้อย)
- วิเชียร : โอ้ย (เสียงดัง โวยวาย) ไม่รู้เหมือนกัน (พูดปนหัวเราะ) ไม่รู้เหมือนกันนะครับว่า เพราะว่าผมไม่แน่ใจว่าแก๊สเนี่ยนะครับของคุณติดเอ็นจีวี หรือแอลพีจี (เปลี่ยนเป็นเสียงจริงจัง)
- อภิสิทธิ์ : แอลพีจีครับ (เสียงจ้อยนิด ๆ)
- วิเชียร : แอลพีจีใช่ไหมครับ (เสียงจริงจัง)
- อภิสิทธิ์ : ครับ (เสียงจ้อยนิด ๆ)
- วิเชียร : ผมก็ไม่รู้ว่ากฎเกณฑ์หรือว่ามาตรฐานอะไร เพราะส่วนใหญ่เค้าจะมีการรับรองของวิศวกรรับรองแล้วส่วนใหญ่ก็ทางผู้ติดตั้งเค้าจะจัดการเรื่องพวกนี้ให้ (ค่อย ๆ อธิบาย เสียงจริงจัง ตั้งใจ)
- อภิสิทธิ์ : เหมอครับ (เสียงจ้อยนิด ๆ)
- วิเชียร : ครับ ผมขอเวลาครับ ผมจะลองไปถามไปสอบถามคุณนะจะว่าเค้ามีมาตรฐานอะไรบ้าง (เสียงจริงจัง)
- อภิสิทธิ์ : ครับ ขอขอบคุณมากครับ (เสียงปกติ)
- วิเชียร : ครับผม (เสียงปกติ)

ผู้ฟังต้องการปรึกษาเรื่องการติดตั้งแก๊ส ซึ่งโดยปกติจะเป็นเรื่องที่วิทยากรสามารถตอบได้ เช่น เครื่องยนต์เดินไม่เรียบ กินน้ำมันมากเกินไป ระบบไฟขัดข้อง เป็นต้น แต่กรณีตัวอย่างข้างต้นนี้ ผู้ฟังได้เดินท่อแก๊สไว้ภายในห้องโดยสารและต้องการทราบว่าจะผ่านการตรวจสอบมาตรฐานหรือไม่ ซึ่งวิทยากรได้ยื่นก็ร้องอุทานเสียงดังว่า “โอ้ย (เสียงดัง โวยวาย) ไม่รู้เหมือนกัน (พูดปนหัวเราะ)” แสดงถึงความไม่รู้จักจริง ๆ และอธิบายต่อว่าตนเองไม่รู้เรื่องมาตรฐานการตรวจสอบดังกล่าวมากนัก แต่มีการถามข้อมูลเพิ่มเติมกับผู้ฟังอีกหน่อยว่า “ของคุณติดเอ็นจีวี หรือแอลพีจี” ซึ่งทำให้ผู้ฟังไม่รู้สึกรู้สึกถูกปฏิเสธมากนัก วิทยากรยังแสดงความพยายามในการรับฟังคำปรึกษาอยู่ โดยผู้ฟังก็ยังมึนน้ำเสียงแสดงความกังวลอยู่ และยังไม่จบการสนทนา และสุดท้ายวิทยากรก็ออกตัวว่าไม่รู้จริง ๆ แต่จะขอหาข้อมูลเพิ่มเติมให้ว่า “ผมขอเวลาครับ ผมจะลองไปถามไปสอบถามคุณนะจะว่าเค้ามีมาตรฐานอะไรบ้าง (เสียงจริงจัง)” ผู้ฟังจึงจบการสนทนาลง โดยลักษณะการสื่อสารที่บอกชัดเจนว่าตนเองไม่รู้ข้อมูลใดนั้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่า สามารถทำให้ผู้ฟังรู้สึกผิดหวังและทำให้การให้คำปรึกษาไม่ประสบผลสำเร็จได้ แต่การพยายามที่จะรักษาการสนทนาต่อ โดยการซักถามข้อมูลเพิ่มเติม แม้จะไม่ช่วยให้ตอบคำถามได้ ก็เป็นการรักษาน้ำใจของ

ผู้ฟังได้ และลักษณะการสื่อสารที่สำคัญในการตอบคำถามประเภทนี้ การที่วิทยากรบอกว่าจะไปหาข้อมูลมาให้เพิ่มเติมในประเด็นดังกล่าว แสดงได้ถึงความรับผิดชอบต่อการให้คำปรึกษาว่ามีความตั้งใจที่จะหาข้อมูลให้ และทำให้การให้คำปรึกษาสำเร็จ

2. คำถามที่ตอบได้ง่าย

ลักษณะการสื่อสารนี้ เมื่อวิทยากรได้รับข้อมูลอย่างเพียงพอและสามารถวิเคราะห์ปัญหาได้แล้ว ก็จะทำให้คำตอบตามที่ผู้ฟังระบุ โดยเปิดโอกาสให้ผู้ฟังถามอย่างเต็มที่และไม่มีการตัดบทสนทนา ดังบทสนทนาตัวอย่างด้านล่างนี้

- สุมาลี : ค่ะ อีกหนึ่งท่านของคุณทวิศักดิ์นะคะ (เสียงฉะฉาน)
- ทวิศักดิ์ : ครับ สวัสดีครับ (เสียงปกติ)
- สุมาลี : ค่ะ เชิญค่ะคุณทวิศักดิ์ (เสียงฉะฉาน)
- ทวิศักดิ์ : ครับ สวัสดีครับผมใช้โตโยต้าแคมรี่รุ่นปี 47 รุ่นท็อปนะครับ เอ่อ (อีกอัก หยุดเล็กน้อยเวลาขับเร็วประมาณ 120 เนี่ยพวงมาลัยจะรู้สึกสั่นกว่าปกติ ไม่ทราบว่าจะแก้ที่ไหนดีครับ (ถามเสียงราบเรียบ ปนกังวล)
- วิเชียร : เอ่อ แล้วถ้าขับไปสัก 130 ละครับ (ถามเสียงปกติ)
- ทวิศักดิ์ : จะเบาลงครับ (เสียงปกติ)
- วิเชียร : ครับผม ก็เป็นที่การถ่วงยางครับ (เสียงจริงจัง มั่นใจ)
- ทวิศักดิ์ : อ้อ ครับผม (เสียงยังลังเลอยู่)
- วิเชียร : ถ้าคุณมีระยะ สมมุติคุณขับไปร้อยหนึ่งไมล์ในชั่วโมงครับ (เสียงดัง แต่พูดช้า เน้นคำ)
- ทวิศักดิ์ : ใช่ ๆ ครับ (รับตอบ เสียงดัง)
- วิเชียร : พอร้อยสิบลี ร้อยยี่สิบลีเริ่มสั่น พอร้อยสามสิบลีนี้หายสั่นนะครับ (พูดช้า เน้นคำ)
- ทวิศักดิ์ : ครับผม (รับตอบ เสียงดัง)
- วิเชียร : ดูแล้วถ่วงยางก็หายครับ (เสียงจริงจัง มั่นใจ)
- สุมาลี : ค่ะ ถ่วงยางก็หายค่ะ (พูดเสริม เสียงหนักแน่น)
- ทวิศักดิ์ : อ้อ ครับขอบคุณมากครับ (เสียงดัง ไม่ลังเล)
- วิเชียร : ครับ (รับคำปกติ)

จากบทสนทนาเรื่องพวงมาลัยสั้นเมื่อความเร็วอยู่ในระยะใดระยะหนึ่งนั้น วิทยากรสามารถเดาอาการได้ว่าเป็นเพราะปัญหาการถ่วงยาง ซึ่งเมื่อผู้ฟังเล่าอาการให้ฟังแล้ว วิทยากรถามกลับโดยที่รู้อาการอยู่ก่อนแล้วว่า “แล้วถ้าขับไปสัก 130 ละครับ (ถามเสียงปกติ)” อาการสั้นจะลดลง แสดงว่าสามารถแก้ไขได้ด้วยการถ่วงยาง ซึ่งผู้ฟังรับทราบ แต่ยังไม่เชื่อมั่นนัก วิทยากรจึงให้คำอธิบายต่อ โดยเป็นการเดาอาการที่ผู้ฟังเจอมา “สมมุติคุณขับไปร้อยหนึ่งไมล์สั้นไซ้ใหม่ครับ (เสียงดัง แต่พูดช้า เน้นคำ)” และ “พอร้อยสิบ ร้อยยี่สิบเริ่มสั้น พอร้อยสามสิบนี่หายสั้นนะครับ (พูดช้า เน้นคำ)” ซึ่งลักษณะปัญหาที่ตอบได้ง่ายนั้น ทำให้วิทยากรเดาอาการล่วงหน้าได้ การถามเดาแบบรู้อาการทำให้ผู้ฟังมีความมั่นใจมากขึ้น และจบการสนทนาลง ซึ่งลักษณะการสื่อสารแบบนี้ ที่วิทยากรมีการถามอาการก่อน และให้คำตอบ แต่เมื่อผู้ฟังยังไม่มั่นใจ วิทยากรจะเดาอาการตามที่ตนเองรู้ ทำให้ผู้ฟังรู้สึกว่าเป็นการรู้จริง วิทยากรบอกอาการได้ตรงกับที่ตนเจอมา ทำให้ความมั่นใจมีมากขึ้น และยอมรับคำแนะนำนั้น ซึ่งลักษณะการสื่อสารเช่นนี้ ทำให้การให้คำปรึกษาประสบผลสำเร็จได้อย่างดี

3. คำถามที่ผู้ฟังไม่ควรถาม

คำถามประเภทนี้จะสามารถพิจารณาถึงลักษณะการสื่อสารได้สองแบบ คือ การสื่อสารกับผู้ฟังที่ไม่มีความรู้เรื่องรถยนต์เลย กับผู้ฟังที่มีความรู้อยู่บ้าง ดังนี้

ผู้ฟังที่ไม่มีความรู้พื้นฐานเรื่องรถยนต์

ลักษณะการสื่อสารกับผู้ฟังที่ไม่มีความรู้เรื่องรถยนต์นั้น พบว่าผู้ฟังให้ข้อมูลได้ไม่ชัดเจน ถามคำถามที่วิทยากรฟังไม่เข้าใจ แต่วิทยากรยังมีการสื่อสารที่ต่อเนื่อง และใจเย็น ดังบทสนทนาด้านล่างนี้

สุมาลี : อีกหนึ่งสายคุณรงค์คะ คุณณรงค์คะ (พูดเร็ว เสียงดัง)

รงค์ : ครับ ๆ เอ่อ ผมจะสอบถามยังไง ผมใช้รถวีเอเอสอยู่เกียร์ออโต้นะฮะ อย่างเราเข้าเกียร์จะออกตัวรณะครับ เอ่อ เราเข้าเกียร์หนึ่งแล้วเราไปเกียร์สองแล้วเราต้องเบรเครื่องใหม่ (พูดอีกอัก)

สุมาลี : เป็นเกียร์ธรรมดาไซ้ใหม่คะเนี่ย (เสียงปกติ เหมือนเดา)

รงค์ : เป็นเกียร์ออโต้ (เสียงปกติ)

สุมาลี : อ้อ เกียร์ออโต้ เข้าเกียร์ดีไซ้ใหม่คะ (เสียงสูง แสดงความเข้าใจ)

รงค์ : ครับเข้าตัวดี เข้าสองไปเรื่อย ๆ อย่างนี้ เข้าเองอย่างเงี้ยะ (เสียงปกติ)

- วิเชียร : อ้อ หมายความว่า ออกรถด้วยเกียร์หนึ่งไปเกียร์สองไปเกียร์สามอะไรพวกเนี่ยนะครับ
(เสียงยั้งลังเล ไม่แน่ใจ)
- รงค์ : ครับ ๆ (เสียงดัง)
- วิเชียร : แล้วคุณทำไมต้องขับอย่างนั้นล่ะ (เสียงแปลกใจมาก)
- สุมาลี : คือสงสัยใช่ไหม (รีบพูดแทน)
- รงค์ : สงสัยครับ (เสียงดัง)
- วิเชียร : อ้อได้ครับ ไม่มีปัญหาเพราะว่าถ้าคุณจะขับ- (ค่อย ๆ พูดแบบงง ๆ)
- รงค์ : เราก็คงเบาเครื่องใหม่ครับ (พูดแทรกเสียงดัง)
- วิเชียร : ไม่จำเป็นครับ คุณก็- (ค่อย ๆ พูดแบบงง ๆ)
- รงค์ : มันจะเป็นออดีไปเองหรือ หรือผลักไป (พูดแทรกเสียงดัง หัวน)
- วิเชียร : เอ่อ ไม่ครับ คุณต้องผลักไปครับ (อึกอ๊ก แต่เสียงแข็งขึ้น)
- รงค์ : ครับผม ผลักไปครับ แต่ว่าเราไม่ต้องเบา (เสียงปกติ)
- วิเชียร : ไม่ต้องเบา ถ้าเบาก็ได้ ไม่เบาก็ได้ แล้วแต่จะ ถ้าอยากไปเร็วก็ไม่ต้องเบา นะครับ แต่กินน้ำมันเยอะหน่อยครับ (พูดเสียงแข็งขึ้น แต่อธิบายต่อเอง)
- รงค์ : ครับ ๆ อ้อ งั้นผมถามอีกอย่าง อย่าง ใช้น้ำมันเกียร์ น้ำมันเฟืองท้าย อย่างเราขับไปก็กิโลถึงจะเปลี่ยนทีละ (ถามเสียงดัง หัวน)
- วิเชียร : แล้วแต่รถครับถ้าเป็นรถ- (ตอบปกติ ไม่จบ)
- รงค์ : อย่างปิกอัพนะครับ (พูดแทรกเสียงดัง)
- วิเชียร : ปิกอัพก็ประมาณปีละครั้งครับ (เสียงปกติ)
- รงค์ : ปีละครั้ง ไม่เกี่ยวกับเป็นกิโลนะ (เสียงปกติ)
- วิเชียร : ก็คือ อย่างนี้ครับ (เสียงดัง เปลี่ยนโทน จริงจังขึ้น) ถ้าคุณใช้เยอะเนี่ยนะครับอาจจะลดลงมากก็อยู่แต่จริง ๆ คือไม่ค่อยจะมากเท่าไรนะครับ
- รงค์ : อ้อ ซัก 100,000 โล หรือมากไป (พูดเตา ลอย ๆ)
- วิเชียร : โอ้โฮ คุณจะใช้ปีละแสนเลยหรอฮะ (เสียงสูงแปลกใจ)
- รงค์ : อ้อ ไม่ ๆ แสนกว่าครับ (รีบพูด แก้)
- วิเชียร : ปีละแสนกว่า (เสียงตกใจ)
- รงค์ : ไม่ใช่ ๆ ครับ ไม่ (รีบพูดปฏิเสธ) อ้อ ใช้เปลี่ยนปีละครั้งใช่ไหมครับ (เปลี่ยนเรื่อง พูดเร็ว)
- วิเชียร : ปีละครั้งครับ โดยทั่วไปประมาณปีละครั้งเพราะว่า เอ่อ โดยทั่วไปเนี่ยถ้าเราวิ่งทางยาวใช่ไหม (ค่อย ๆ พูดแบบงง ๆ)
- รงค์ : ครับ

วิเชียร : ถ้าวิ่งทางยาวเนี่ยระยะเวลาเนี่ย เอ่อ ระยะเวลาเนี่ยมันทำให้ต้องวิ่งเยอะนะครั้บระยะเวลา
มันหนึ่งปีเนี่ยมันอาจจะเยอะมาก ๆ เนี่ยก็อาจจะใช้วิธี เอ่อ เอาที่จำนวนกิโลโดยทั่วไปเค้าก็
กำหนดไว้ที่ ที่ปีหนึ่งเนี่ยอยู่ประมาณ 20,000 กิโล (ค่อย ๆ อธิบาย เสียงปกติ)

รงค์ : อ้อ ครับ ๆ (รับเสียงดัง)

สุมาลี : นะคะ 20,000 หรือประมาณ หนึ่งปีไซ้ใหม่ (พูดแทรก เสียงดัง)

วิเชียร : ครับผม (เสียงปกติ)

สุมาลี : อย่างใดอย่างหนึ่งถึงก่อนคะ (พูดแทรก เสียงดัง)

รงค์ : ครับ ๆ (เสียงยังง ๆ อยู่)

สุมาลี : โอเค นะคะคุณรงค์ (เสียงอ่อนน้อมขึ้น)

รงค์ : ครับ ๆ ขอขอบคุณมากครั้บอาจารย์ (รับคำเสียงดัง)

สุมาลี : ค่ะ ขอขอบคุณคะตอนนี้ขออนุญาตไปพักพิงข้างจากทางสถานีเดี๋ยวลกลับมาพูดคุยกันต่อ 0 –
2693 – 4554 ค่ะ (รับพูด พักรายการ)

ผู้ฟังสอบถามถึงการเข้าเกียร์รถยนต์โดยตัว วีเอชส ซึ่งเป็นเกียร์อัตโนมัติว่าหากจะเข้า
เกียร์เองจากเกียร์หนึ่งไปสองจะต้องทำอย่างไร ซึ่งวิทยากรไม่เข้าใจว่าทำไมผู้ฟังจะต้องทำเช่นนั้น
โดยผู้ฟังให้คำตอบว่าสงสัยอยากรู้ วิทยากรก็ตอบว่า “อ้อได้ครั้บ ไม่มีปัญหาเพราะว่าถ้าคุณจะ
ขับ- (ค่อย ๆ พูดแบบง ๆ)” แต่พูดไม่จบผู้ฟังก็แทรกต่อ “เราก็ต้องเบาเครื่องใหม่ครั้บ (พูด
แทรกเสียงดัง)” แสดงความรีบร้อนและต้องการถาม วิทยากรพูดต่อแต่โดนแทรกอีกว่า “ไม่
จำเป็นครั้บ คุณก็-” ซึ่งวิทยากรก็ไม่ได้แสดงอาการโมโหแต่อย่างใด ยังให้คำอธิบายกับผู้ฟังไป
เรื่อย ๆ ทั้งที่คำถามที่ผู้ฟังถามนั้น วิทยากรยังไม่เข้าใจว่าจะทำไปทำไม หรือการไม่รับฟังคำตอบให้
ดีก่อน จากนั้น ผู้ฟังก็สอบถามเพิ่มว่า “ฉันผมถามอีกอย่าง อย่าง ใช้น้ำมันเกียร์ น้ำมันเฟือง
ท้าย อย่างเราขับไปกี่กิโลถึงจะเปลี่ยนทีละ” ซึ่งการเปลี่ยนน้ำมันต่าง ๆ นั้น ผู้ฟังสามารถหา
ข้อมูลได้ด้วยตัวเอง และเป็นข้อมูลพื้นฐานเบื้องต้นเช่นกัน แสดงถึงการไม่มีความรู้ดังกล่าวเลย
วิทยากรให้ข้อมูลว่าขึ้นอยู่กับระยะทางที่วิ่งไปแล้วด้วย ผู้ฟังบอกว่าหากรถของตนวิ่งปีละหนึ่ง
แสนกิโล ซึ่งวิทยากรตกใจมาก ที่วิ่งเยอะขนาดนั้น “โอ้โฮ คุณจะใช้ปีละแสนเลยหรออะ” และ
“ปีละแสนกว่า” เมื่อผู้ฟังรู้สึกว่าคุณเองให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง จึงเปลี่ยนเรื่องทันทีว่าสรุปควรเปลี่ยน
น้ำมันเครื่องปีละครั้บ ซึ่งผู้ดำเนินรายการเห็นว่าเวลาใกล้จะหมดแล้ว จึงพูดแทรกเพื่อตัดบทและ
สรุปให้ว่า “นะคะ 20,000 หรือประมาณ หนึ่งปีไซ้ใหม่” และ “อย่างใดอย่างหนึ่งถึงก่อนคะ”
จากนั้น ตัดบทการสนทนาลงเพราะหมดเวลา

จากลักษณะการสื่อสารกับผู้ฟังที่ไม่มีพื้นฐานความรู้เรื่องรถยนต์และถามคำถามที่วิทยากรก็
ยังไม่เข้าใจว่าถามไปทำไมนั้น วิทยากรยังมีการสนทนาและให้ข้อมูลตามเรื่องที่ระบุได้

นอกจากนั้น แม้ผู้ฟังจะพูดแทรก ไม่ตั้งใจฟังคำตอบ และเรียบเรียงคำถามได้ไม่ชัดเจนหรือพูดวนไปมา แต่พบว่า วิทยากรมีความพยายามในการให้คำตอบและรับฟังโดยไม่มีอารมณ์โมโห ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า การกระทำลักษณะดังกล่าว ช่วยให้การให้คำปรึกษาประสบผลสำเร็จ การรับฟังผู้ฟังก่อนแม้จะไม่รู้ประเด็นชัดเจน และการพยายามให้ข้อมูลแก่ผู้ฟัง สามารถทำให้ผู้ฟังได้รับความสนใจ และได้ข้อมูลเพิ่มเติมด้วย

ผู้ฟังที่มีความรู้เรื่องรถยนต์อยู่บ้าง

ลักษณะการสื่อสารที่เกิดขึ้นกับผู้ฟังที่ถามคำถามทั่วไป ไม่ใช่ประเด็นปัญหา และตนเองมีความรู้อยู่บ้างนั้น พบว่าวิทยากรก็ยังยินดีที่จะให้ข้อมูลโดยไม่มีการตัดบทแต่อย่างใด ดังตัวอย่างนี้

สุมาลี : อีกหนึ่งสายของคุณช่วยค่ะ (ทักทาย เสียงดัง)

ชัย : ฮัลโหลครับ รบกวนสอบถามเรื่องข้อของเคื่องใจเล็กน้ยครับผม เอ่อ อาจารย์วิเชียรสวัสดิ์ครับผม (เสียงดัง มั่นใจ)

วิเชียร : สวัสดิ์ครับ (เสียงปกติ)

ชัย : ครับ เผอิญว่ามีข้อสงสัยอยู่ในหัวนิตหนึ่งครับ ผมจะขอถามเรื่องซีวิคโดเมนชั้นตัวระหว่างปี 2001 – 2006 นะฮะ มันจะมีเครื่องยนต์สองบล็อกคือ วิเทคกับไมเทคใช่ไหมฮะ เอ่อ ไอ้สองตัวนี้มันต่างกันก็ตัวครับอาจารย์ครับ (เสียงดัง มั่นใจ)

วิเชียร : เอ่อ ถ้าเป็นตัว 1600 นะครับคือก่อนที่จะเปลี่ยนเป็นเครื่อง 1700 นะครับ ตัวก่อน(ค้อย ๆพูด)

ชัย : เอ่อ โดเมนชั้นมันมีเครื่องสองบล็อกใช่ไหมครับอาจารย์ครับ (รับพูดแทรก)

วิเชียร : ครับผม (เสียงปกติ)

ชัย : มันมีบล็อก 1600 – 1700 เทรอครับอาจารย์ (เสียงปกติ)

วิเชียร : ครับผม ตัว 1600 มี 127 แรงม้าที่ 6600 แล้วก็ตัว 1700 นี้ เป็น 130 แรงม้าที่ 6300 ครับ (พูดปกติ จริงจัง)

ชัย : สรุปแล้วก็คือเครื่องยนต์ บล็อก 1700 ซีซี คือเป็นบล็อกวิเทคทั้งหมดเลยใช่ไหมครับ (เสียงดัง มั่นใจ)

วิเชียร : ครับผม (เสียงปกติ)

ชัย : อ้อ คือในโมเดลเดียวกันของโดเมนชั้นเนี่ยมีวางเครื่องสองบล็อกใช่ไหมครับ อาจารย์ครับ (เสียงปกติ)

วิเชียร : คือก่อนที่ คือมันจะเปลี่ยนตัว 1700 เป็นตัวนั้นนะฮะ คือเป็นตัวเปลี่ยนไฟแล้วเปลี่ยนบอดี้แล้ว เป็นตัวไฟสามเหลี่ยมนะฮะ เมื่อก่อนตอนเปลี่ยนเป็นไฟสามเหลี่ยมรุ่นแรกเนี่ยนะครับ จะเปลี่ยนเป็นเครื่อง 1700 ครับ (พูดต่อเนื่อง ปกติ)

- ชัย : เอ่อ กำลังงงครับ (เสียงเก้อ ๆ ไม่เข้าใจ)
- วิเชียร : คือ นึกออกไหมครับมันเปลี่ยนโหมที่ใช้ไฟท้ายสามเหลี่ยมนะฮะ ตัวนั้นเครื่อง 1700 ครับ มันเป็นบอดีเก่า บอดีเก่ามันถึงปี ประมาณ 00 นะครับประมาณนี้ (ตั้งใจอธิบายต่อ)
- ชัย : อ้อ ตอนนี้ผมมองเฉพาะตัวโดเมนชั้นนะครับอาจารย์ครับ มันมีแต่ 1700 เทรอ ครับอาจารย์ (เสียงสูง แปลกใจ)
- วิเชียร : ครับผม เพราะว่าตัวเก่า เพราะว่ามันมีแต่ตัวเก่าค้างอยู่นะครับ เขาเป็นว่าตอนนี้ใช้เครื่อง 1700 นะฮะ แล้วคราวนี้ 1700 เนี่ยมันจะมีอยู่สองรุ่นนะครับ (ตั้งใจอธิบายต่อ)
- ชัย : มันมีเทคกับไม่เทค (เสียงเก้อ ๆ ไม่เข้าใจ)
- วิเชียร : เอ่อ เทคกับไม่เทคครับ (อีกอึกเล็กน้อย)
- ชัย : อ้อ แล้ว 1700 ที่ไม่เทคละครับอาจารย์ครับ (เสียงเก้อ ๆ ไม่เข้าใจ)
- วิเชียร : อืม 1700 ที่ไม่เทคนะครับ (ค่อย ๆ พุด กำลังคิด)
- ชัย : ผมว่า ผมไม่ถามเรื่องแรงม้าดีกว่าครับผมถามว่าระหว่าง 1700 เทคกับไม่เทคเนี่ย ในเรื่องอัตราของการบริโภคเนี่ยแตกต่างกันเยอะไหมครับอาจารย์ครับ (เปลี่ยน เรื่อง พุดเร็ว)
- วิเชียร : ก็ในเมืองนะครับ ถ้าเป็นในเมืองเนี่ยตัวเทคเนี่ยนะครับ ตัวเทคนี้จะกินน้อยกว่าครับแต่ถ้า เดินทางแล้วเนี่ยตัวไม่เทคจะกินน้อยกว่าแต่ก็ต่างกันนิดหน่อยฮะ (พุดตอบปกติ)
- ชัย : ก็ประมาณไม่เกิน 10 เปอร์เซ็นต์ใช่ไหมครับบวกลบ (รับพุด เสียงดัง)
- วิเชียร : ครับผม (รับคำปกติ)
- ชัย : เอ่อ เพราะว่าผมไปคุย คือตอนนี้ผมมองตัวระหว่างโดเมนชั้น กับตัวอัลติส 1.8 จี อยู่ ตอนนี้ไอ้สองตัวนี้มันค่อนข้างจะจิวเจียดกันมากอาจารย์ครับ (อีกอึกเล็กน้อย)
- วิเชียร : ครับ (รับคำปกติ)
- ชัย : ก็เลยว่า คราวนี้ผมเลยไปปรึกษากับบริษัทที่ติดตั้งแก๊สอีกทีหนึ่งว่าถ้าเป็นไปได้ อยากรู้รุ่นที่ไม่มีวาล์วแปรผัน (พุดเล่าเรื่องต่อเนือง)
- วิเชียร : ใช่ครับ (รับคำปกติ)
- ชัย : เอ่อ ก็คือมันจะมีเข้าสเปคอยู่จะมีคือตัวที่เป็น 1.7 ที่ไม่เทค (พุดไป นึกไป)
- วิเชียร : ครับ (รับคำปกติ)
- ชัย : ก็คือตัวนี้คือไม่ใช่ระบบวาล์วแปรผันใช่ไหมครับอาจารย์ครับ (เสียงยังไม่เข้าใจ)
- วิเชียร : เอ่อ ตัวไม่เทคนี้ ก็เป็นเอ่อตัวไม่เทคนี้ จริง ๆ มันก็เป็นวาล์วแปรผันเหมือนกันแต่ว่ามันไม่ ยกลิปวาล์ว (ตอบแบบอีกอึกเล็กน้อย)
- ชัย : ไม่ยกลิปวาล์วหรือครับ (เสียงสูง แปลกใจ)
- วิเชียร : ไม่ยกลิปวาล์วคือระยะยกของวาล์วนี้ไม่แปรผันครับ (พุดตอบปกติ)

ชัย : อ้อ ก็คือไม่มีตัววิเทคมาช่วยไขไหมครับอาจารย์ครับ (พูดตอบปกติ)

วิเชียร : ครับผม (รับคำปกติ)

ชัย : อ้อ เพราะว่าผมเห็นราคาในปีเดียวกันเทคกับไมเทคมันห่างกันลิบลับเลยครับ อาจารย์ (เสียงปกติ)

วิเชียร : ก็พอสมควรครับเพราะว่ามันอยู่ที่นั่นด้วยตอนนั้นมันมีหลายระดับครับ (พูดตอบปกติ)

ชัย : ครับ (รับคำปกติ)

วิเชียร : 7 – 8 รุ่น (พูดตอบปกติ)

ชัย : สะท้อนทางบริษัทก็แนะนำ ทางบริษัทติดแก๊สบอกว่าถ้าเป็นไปได้จะให้ดีก็คืออยาก ให้ใช้ตัวรถที่ไม่มีตัววิเทคหรือว่าวิทีโอจะจูนเวลาจูนอ็อปหรือเวลาใช้งานมันจะ ค่อนข้างจะง่ายกว่าพวกที่เป็นวิเทคหรือว่าวิทีโอ (พูดเล่าให้ฟัง ต่อเนื่อง)

วิเชียร : ครับผม (รับคำปกติ)

ชัย : คราวนี้ผมก็เลยช่างใจระหว่าง 1.8 ระหว่าง อัลติส 1.8 กับตัว 1.7 วิเทคเนี่ยอันไหน มันน่าจะเหมาะสมกว่ากันครับอาจารย์ครับ (เสียงสดใส ฉะฉาน)

(การสนทนาดำเนินต่อ)

ผู้ฟังเริ่มด้วยการถามแรงม้าของรถยนต์ฮอนด้า ซีวิค เครื่องยนต์วิเทคและธรรมดาว่ามี แรงม้าต่างกันมากเท่าไร ซึ่งลักษณะการสื่อสารที่ติดขัด ผู้ฟังถามคำถามวนไปมา เรียกชื่อเฉพาะ มากเกินไป ทำให้เข้าใจยาก แต่แสดงถึงการมีความรู้เรื่องดังกล่าวเช่นกัน ใช้คำศัพท์ที่มักใช้กัน โดยเฉพาะ เช่น “ไอ้สองตัวนี้มันต่างกันที่ตัวครับอาจารย์ครับ” หมายถึงกำลังของแรงม้าต่างกัน มากน้อยเท่าไร โดยเรียกหน่วยเป็นตัวแทน และเรียกระบบเครื่องยนต์อย่างสั้น ๆ ว่า “เทคกับไม เทค” คือ เครื่องยนต์วิเทคเป็นระบบวาล์วแปรผัน ผู้ฟังแสดงถึงการเรียบเรียงคำถามที่ไม่ชัดเจน ถามไปกึ่งเอง จนตัดสินใจขอเปลี่ยนคำถามว่า “ผมว่า ผมไม่ถามเรื่องแรงม้าดีกว่าครับผม ถามว่าระหว่าง 1700 เทคกับไมเทคเนี่ย ในเรื่องอัตราของการบริโภคเนี่ยแตกต่างกันเยอะ ไหมครับอาจารย์ครับ” ประเด็นจึงเปลี่ยนไปอีก ซึ่งวิทยากรก็ให้ข้อมูลตามที่ต้องการ โดยไม่ มีการโมโห แม้ผู้ฟังจะพูดไม่รู้เรื่องมากนักก็ตาม เมื่อการสนทนาดำเนินต่อเนื่องผู้ฟังก็บอกว่าไม่ ศึกษาเปรียบเทียบอยู่หลายรุ่น เพื่อจะนำไปติดตั้งแก๊ส ซึ่งได้ข้อมูลมาจากที่อยู่อด้วย แสดงถึง การศึกษาข้อมูลและความรู้ของผู้ฟังที่มีมาก่อน โดยการสนทนาดำเนินไปอย่างยืดยาว แต่วิทยากร ก็ไม่ได้ตัดบทแต่อย่างใด ซึ่งลักษณะการสื่อสารเช่นนี้ ผู้วิจัยเห็นว่า เป็นการสื่อสารที่น่าเบื่อหน่าย ผู้ฟังพูดเรื่องที่ตนเองพอทราบอยู่แล้ว วิทยากรก็ควรให้คำตอบที่กระชับ ไม่ควรพูดคุยก้อยมากเกินไป เพราะเสียเวลาผู้ฟังคนอื่น และการเรียบเรียงคำถามที่ไม่ดีทำให้ฟังแล้วไม่เข้าใจ ทำให้เกิดความไม่ น่าฟังได้

อัตตะการสื่อสาร (Meta-Communication) ในรายการ

จากการศึกษาและวิเคราะห์เนื้อหารายการคลินิกครถยนต์นั้น พบอัตตะการสื่อสารที่เกิดขึ้นในรายการ คือ ความสัมพันธ์ (Relationship) ระหว่างวิทยากรกับผู้ฟัง และผู้ดำเนินรายการกับผู้ฟังดังนี้

ความสัมพันธ์ (Relationship)

1) วิทยากรไม่แสดงอำนาจที่เหนือกว่า (Dominate) ต่อผู้ฟัง แต่มีความอสมมาตร (Asymmetric) ในเรื่องความรู้ของวิทยากรที่มีมากปรากฏให้เห็น

- สุมาลี : ค่ะ อีกหนึ่งท่านของคุณทวิศักดิ์นะคะ (เสียงฉะฉาน)
- ทวิศักดิ์ : ครับสวัสดิ์ครับ (เสียงปกติ)
- สุมาลี : ค่ะ เชิญค่ะคุณทวิศักดิ์ (เสียงฉะฉาน)
- ทวิศักดิ์ : ครับ สวัสดิ์ครับผมใช้โตโยต้าแคมรี่รุ่นปี 47 รุ่นท็อปนะครับ เอ่อ (อีกอึก หยุดเล็กน้อยเวลาขับเร็วประมาณ 120 เนี่ยพวงมาลัยจะรู้สึกสั่นกว่าปกติ ไม่ทราบว่าจะแก้ที่ไหนดีครับ (ถามเสียงราบเรียบ ปนกังวล)
- วิเชียร : เอ่อ แล้วถ้าขับไปสัก 130 ละครับ (ถามเสียงปกติ)
- ทวิศักดิ์ : จะเบาลงครับ (เสียงปกติ)
- วิเชียร : ครับผม ก็เป็นที่การถ่วงยางครับ (เสียงจริงจัง มั่นใจ)
- ทวิศักดิ์ : อ้อ ครับผม (เสียงยังดังเลอยู่)
- วิเชียร : ถ้าคุณมีระยะ สมมุติคุณขับไปร้อยหนึ่งไมล์ไม่ใช่ไหมครับ (เสียงดัง แต่พูดช้า เน้นคำ)
- ทวิศักดิ์ : ใช่ ๆ ครับ (รับตอบ เสียงดัง)
- วิเชียร : พอร้อยสิบล ร้อยยี่สิบลเริ่มสั่น พอร้อยสามสิบลนี้หายสั่นนะครับ (พูดช้า เน้นคำ)
- ทวิศักดิ์ : ครับผม (รับตอบ เสียงดัง)
- วิเชียร : ดูแล้วถ่วงยางก็หายครับ (เสียงจริงจัง มั่นใจ)
- สุมาลี : ค่ะ ถ่วงยางก็หายค่ะ (พูดเสริม เสียงหนักแน่น)
- ทวิศักดิ์ : อ้อ ครับขอบคุณมากครับ (เสียงดัง ไม่ลังเล)
- วิเชียร : ครับ (รับคำปกติ)



เริ่มด้วยผู้ดำเนินรายการกล่าวทักทายผู้ฟัง ผู้ฟังทักทายกลับ และถูกกระตุ้นให้เข้าเรื่อง จึงให้ข้อมูลของตนเองว่าใช้รถคันที่ปี 2547 ผู้ดำเนินรายการตอบรับฟังอย่างตั้งใจว่า “คะ” ผู้ฟังพูดต่อถึงประเด็นปัญหาว่า “เวลาขับเร็วประมาณ 120 เนี่ยพวงมาลัยจะรู้สึกสั่นกว่าปกติไม่ทราบว่าจะแก้ที่ไหนดีครับ” วิทยากรไม่ตอบคำถาม แต่ถามผู้ฟังกลับ (Questioning) เพื่อขอข้อมูลมาประกอบการวิเคราะห์ที่ว่า “แล้วถ้าขับไปสัก 130 ละครับ” ซึ่งเป็นการถามที่จำกัดข้อมูลให้แคบลงอีก เหมือนวิทยากรสามารถพอเดาอาการได้ แต่ต้องการความแน่ใจ ผู้ฟังตอบว่า “จะเบาลงครับ” หมายถึงอาการสั่นของพวงมาลัยจะเบาลง วิทยากรตอบกลับได้ทันทีว่า “ครับผม” แสดงถึงการรับทราบว่ายอาการเบาลง และพูดต่ออีกว่า “ก็เป็นที่การถ่วงยางครับ” เป็นการให้คำตอบตามที่ผู้ฟังระบุได้ แสดงถึงความสามารถที่เหนือกว่า (Asymmetric) ผู้ฟังรับฟังอย่างตั้งใจว่า “อ้อ ครับผม” วิทยากรพูดต่อ “ถ้าคุณมีระยะ สมมุติคุณขับไปร้อยหนึ่งไมล์ไม่ใช่ไหมครับ” เป็นประโยคที่ต้องการคำตอบจากผู้ฟัง โดยยกตัวอย่างแบบกล่าวสรุปอาการให้ฟังอีกครั้ง ผู้ฟังตอบรับว่า “ใช่ ๆ ครับ” แสดงอาการเห็นด้วย (Agreement) อย่างมาก ดีความได้ว่าวิทยากรสามารถบอกอาการลักษณะของปัญหาที่เกิดขึ้นได้เลย แสดงถึงความรู้อย่างแท้จริง และพูดต่อว่า “พอร้อยสิบล้อ ยี่สิบเริ่มสั่นพอร้อยสามสิบล้อสั่นนะครับ” เป็นการถามเพื่อย้ำความแน่ใจอีกครั้ง ผู้ฟังตอบรับว่าใช่แล้ว วิทยากรพูดต่อเลยว่า “ดูแล้วถ่วงยางก็หายครับ” แสดงความมั่นใจแก่ผู้ฟังอย่างมาก ผู้ดำเนินรายการพูดเสริมว่า “คะ ถ่วงยางก็หายแล้วคะ” เป็นการพยายามกล่าวสรุป เพื่อเตรียมจบบทสนทนา แสดงถึงการควบคุมรายการด้วยตนเอง

2) อัตตะการสื่อสารในเรื่องความสัมพันธ์ในรายการนั้น พบว่าความสัมพันธ์แบบอสมมาตร (Asymmetric) ของผู้ดำเนินรายการที่มีต่อผู้ฟัง ในการพยายามแสดงความรู้ของตนเองและอำนาจในการกำหนดและควบคุมการสนทนาต่อผู้ฟัง เพื่อให้การสนทนาดำเนินไปอย่างราบรื่น

สุมาลี : เอ่อ มีอีกหนึ่งสายคะก็เป็นสายคุณวิทยุรย์คะ (เสียงปกติ ฉะฉาน)

วิทยุรย์ : เอ่อ รบกวน รบกวนสอบถามอาจารย์นิดหนึ่งนะครับ ว่าเกี่ยวกับเรื่องวีกี้ นะครับ ที่เป็นเกียร์ออโตเมติกนะครับ ตัวนี้ ถ้า ไปติดไปใส่แก๊สเนี่ยเอ่อมี มีผลดี ผลเสียยังไงครับ (พูดอีกอีก ไม่ต่อเนื่อง)

วิเชียร : ก็การใส่แก๊สก็คงไม่เกี่ยวกับไอ้เรื่องของเกียร์ออโตหรือเกียร์ธรรมดา นะครับ
เกี่ยวกับ

เครื่องยนต์ชะมากกว่านะ อันนี้ก็ถามว่าเครื่องยนต์ของคุณเป็นแบบ เบนซิน หรือ ดีเซล (ตอบปกติ)

วิทยุรย์ : เอ่อที่ผมไปถามวีกี้ตัวนี้มัน 2700 มันเป็นเบนซิน (พูดไม่ค่อยมั่นใจ)

- วิเชียร : เบนซินก็ไม่มีปัญหาอะไรครับ (เสียงสบาย ๆ)
- วิฑูรย์ : อ้อ ไม่มีปัญหาอะไรใช่ไหมครับ (เสียงดีใจขึ้นเล็กน้อย)
- วิเชียร : ครับผม (ตอบปกติ)
- วิฑูรย์ : เอ่อ โอเค อาจารย์ครับผมขออีกเรื่องครับ ใต้ตัวโตโยต้าวิออสเนี่ยนะ สะ พอดิ
สนใจอยู่มันหารถยากไหมช่วงนี้ (ถามต่อ เสียงจริงจัง)
- สุมาลี : หารถยากหมายถึงยังไงคะ (พูดเสียงดัง แปลกใจ)
- วิฑูรย์ : เอ่อ จะซื้อรถ secondhand นะคะ (พูดไม่ค่อยมั่นใจ)
- สุมาลี : อ้อคะ ยังไม่มีใครขายใช่ไหมคะ (รับคำ เสียงดัง)
- วิฑูรย์ : พอ พอ พอ จะแนะนำแถวไหน พอจะมีขายทราบไหมครับ วิ่งเยอะแล้วไม่เคยเห็น
ไม่ค่อยมีใต้ตัววิ เอ่อโทษนะเอออะไรนะ ตัวเอ่อโทษๆ (พูดอีกอึก ไม่ต่อเนื่อง คิด
คำพูดไม่ออก)
- สุมาลี : วิออส (รีบพูดแทน)
- วิฑูรย์ : อัลติส อัลติสโทษครับ (นึกออก พูดเสียงดัง)
- สุมาลี : อ้อ อัลติส (รับเสียงปกติ)
- วิฑูรย์ : อัลติส1600 (นึกออก พูดเสียงดัง)
- สุมาลี : ค่ะ1.6 (รับเสียงปกติ)
- วิเชียร : ครับก็ดูตาม แต่ผมว่าเยอะนะ (เสียงปนแปลกใจ)
- วิฑูรย์ : เหรออะ (เสียงสูง แปลกใจ)
- วิเชียร : ครับผม ดูตามหน้าหนังสือมันจะมีหนังสือพิมพ์นะครับอย่างพวกบ้านเมืองอะไร
พวกนี้หรือฉบับอื่นที่มีหน้าขายรถนะครับ ดูในนั้นแหละครับ (พูดต่อเนื่อง ปกติ)
- วิฑูรย์ : อ้อ อะ(รับเสียงปกติ)
- สุมาลี : เปิดในเน็ตก็มีนี่คะ เยอะทีเดียวนะ (พูดเสริม เสียงดัง)
- วิเชียร : ถ้าในเน็ตนี้เยอะมาก (รับตาม เสียงดังขึ้น)
- สุมาลี : เอ่อ มีขายเยอะนะ (พูดเสริม เสียงดัง)
- วิเชียร : แต่ว่าในเน็ตนี้จะเสียอย่างหนึ่งนะครับ ส่วนใหญ่จะเป็นต้องดูดี ๆ นะคะ
เพราะว่ามันมีหลายมันมี เอ่อ (คิดคำพูดไม่ออก)
- สุมาลี : ที่จะขายเองหรือว่า เอ่อ เติ้นท์บ้าง (รีบพูดเสริมให้)
- วิเชียร : ส่วนใหญ่เนี่ยก็เป็นเติ้นท์ เติ้นท์นี้ก็ราคาก็จะสูงหน่อย (พูดต่อเนื่อง ปกติ)
- วิฑูรย์ : อ้อ ครับ ๆ ถ้า 1800 ตัวนี้ติดแก๊สก็ไม่มีปัญหาใช่ไหมครับ (ถามต่อ ปกติ)
- วิเชียร : ไม่มีครับ แต่ถ้าจะติดแก๊สนี้ผมว่า 1600 จะง่ายกว่า (พูดปกติ)

- วิทยุर्थ : อ้อ เหนออะ ได้ครับ ได้ครับ ขอขอบคุณมากครับอาจารย์ครับ สวัสดีครับ (พูด ลังเล)
- สุมาลี : ค่ะ ขอขอบคุณค่ะ ถ้าเป็นตัวเบนซิลติดแก๊สก็ถูกกว่าด้วยนะ ถ้าเป็นดีเซลนี่ ราคาอาจจะสูงหน่อย

ผู้ฟังถามคำถามเรื่องการติดตั้งแก๊ส และถามต่อถึงการซื้อรถยนต์มือสอง ซึ่งผู้ฟังถามว่ารถยนต์หายากหรือไม่ ผู้ดำเนินรายการรีบพูดแทรกกว่า “หารถยากหมายถึงยังงัยคะ” เป็นการพูดตัดหน้าวิทยากร โดยขอข้อมูลให้แทน จากนั้น มีการพูดรับคำของผู้ฟังอยู่เสมอ และเมื่อผู้ฟังพูดแก้ว่า รถยนต์ที่ตนสนใจไม่ใช่ โตโยต้า วีอออส แต่นึกไม่ออก ผู้ดำเนินรายการก็ช่วยนึกและพูดแทนว่า “วีอออส” เพื่อให้การสนทนาคำเดินไปอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผู้ฟังบอกว่า เป็นรถยนต์ โตโยต้า อัลติส จากนั้น ผู้ดำเนินรายการแสดงความเข้าใจ ร้อง “อ้อ อัลติส 1.6” จากนั้น ผู้ฟังขอคำแนะนำในการหาซื้อรถยนต์มือสองเพราะหาไม่ได้ วิทยากรแนะนำให้ดูตามหนังสือ ผู้ดำเนินรายการออกความเห็นเสริมว่า “เปิดในเน็ตก็มีนี่คะ เยอะทีเดียวนะ” แสดงความรู้ของตนเองว่ามีในเรื่องดังกล่าวเช่นกัน จากนั้น วิทยากรพูดแนะนำต่อแต่นึกไม่ออกว่า “เพราะว่ามันมีหลายมันมี เอ้อ” ผู้ดำเนินรายการรีบพูดเสริมแทนว่า “ที่จะขายเองหรือว่า เอ้อ เต็นท์บ้าง” แสดงถึง ความรู้ที่มีในเรื่องดังกล่าว ซึ่งมีมากกว่าผู้ฟัง และการพยายามดำเนินรายการให้ต่อเนื่องไม่ติดขัด จากนั้น การสนทนาจบลง โดยผู้ดำเนินรายการได้กล่าวสรุปทิ้งท้ายด้วยว่า “ค่ะ ขอขอบคุณค่ะ ถ้าเป็นตัวเบนซิลติดแก๊สก็ถูกกว่าด้วยนะ ถ้าเป็นดีเซลนี่ราคาอาจจะสูงหน่อย” แสดงถึงความรู้ที่มีมากกว่าผู้ฟัง

สรุป

จากการศึกษาพบว่า รายการที่มีลักษณะของการให้คำปรึกษา (Consultation) และมีการสนทนา (Conversation) รวมกันอยู่ โดยไม่เน้นที่การให้คำปรึกษามากนัก สามารถสรุปได้ดังนี้

1. รายการรายงานยานยนต์

ลักษณะการสื่อสาร

มีการให้คำตอบอย่างใจเย็น มีการสื่อสารด้วยน้ำเสียงที่เป็นกันเอง ทั้งผู้ดำเนินรายการและวิทยากรทั้งสองคน มีการให้ผู้ฟังสอบถามข้อซักถามได้อย่างต่อเนื่อง และมีการให้ความมั่นใจในการให้ข้อมูลของรายการ โดยวิทยากรทำท่ายให้ผู้ฟังถามคำถามเพื่อขอข้อมูลที่ตนมั่นใจ ในการสื่อสารต่อคำถามที่ไม่ควรถาม เช่น คำถามง่าย ๆ นั้น วิทยากรจะรับฟังและให้คำตอบก่อน แม้จะมีการพูดในเชิงประชดและต่อว่าเล็กน้อยเมื่อมีการวางสายไปแล้ว

อัตระการสื่อสาร

มีการแสดงอำนาจที่เหนือกว่า (Asymmetric) เมื่อวิทยากรต้องการให้ผู้ฟังรับฟังข้อมูล และมีการแสดงความรู้ของผู้ดำเนินรายการให้มีความเท่าเทียมกันกับวิทยากรด้วย ซึ่งพบได้จากการแสดงเจตนา (Illocutionary acts) และวาทีผล (Perlocutionary acts) ที่เกิดขึ้นอันเป็นผลจากการสื่อสารในแต่ละตัวอย่าง นอกจากนี้ ในการสื่อสารของวิทยากรมักมีการยกตัวอย่างเปรียบเทียบกับเรื่องใกล้ตัวเพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจได้ง่ายขึ้น

2. รายการมอเตอร์ เซอร์วิส

ลักษณะการสื่อสาร

เนื่องจากรูปแบบรายการจะมีการบอกเล่าข่าวคราวในวงการรถยนต์เป็นเวลาหนึ่งชั่วโมง และมีผู้ร่วมรายการหลายท่าน ทำให้ลักษณะการสื่อสารมีความเป็นกันเองและมีช่วงของการให้คำปรึกษาที่จริงจังปะปนกันอยู่ อย่างไรก็ตาม ในการสนทนานั้น พบว่าไม่มีการพูดคุยเล่นกับผู้ฟังมากนัก แต่จะเป็นการพูดคุยเล่นกันระหว่างผู้ดำเนินรายการและวิทยากรด้วยกันมากกว่า

อรรถะการสื่อสาร

มีการแสดงอำนาจที่เหนือกว่าผู้ฟังบ้าง เพื่อให้ผู้ฟังรับข้อมูลที่วิทยากรวิเคราะห์ และการพูดที่แสดงเจตนา (Illocutionary acts) ในการโน้มน้าวผู้ฟังให้เปลี่ยนความคิดและชักชวนให้ปฏิบัติตามคำแนะนำ ขณะเดียวกัน เนื่องจากรายการมีการพูดคุยแทรกอยู่ด้วย ทำให้ผู้ฟังติดตอมาในรายการเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือขอร่วมพูดคุยด้วย ซึ่งได้รับการตอบรับเป็นอย่างดี โดยผู้ดำเนินรายการสามารถทำหน้าที่ควบคุมหรือตัดบทการสนทนาในแต่ละครั้งได้อย่างดี

3. รายการคลินิกรถยนต์

ลักษณะการสื่อสาร

เนื่องจากวิทยากรในรายการมีลักษณะน้ำเสียงที่เข้มต่ำ และราบเรียบ ทำให้การสื่อสารเป็นแบบเรียบและจริงจัง แต่ผู้ดำเนินรายการสามารถปรับความจริงจังของรายการได้ด้วยการสนทนาทั้งกับวิทยากรเองและกับผู้ฟัง ทำให้ลักษณะการสื่อสารในรายการมีทั้งการให้คำปรึกษาอย่างจริงจังและการสนทนาปนอยู่

อรรถะการสื่อสาร

จากการศึกษาพบว่า มีความไม่เท่าเทียมกันของข้อมูล เพราะวิทยากรมีความรู้มากกว่าผู้ฟังมาก โดยมีการคาดเดาอาการของปัญหาได้อย่างถูกต้อง แต่ไม่มีการแสดงอำนาจที่เหนือกว่าของวิทยากรต่อผู้ฟัง ในทางกลับกัน มีการพยายามแสดงอำนาจที่เหนือกว่าโดยผู้ดำเนินรายการแทน เนื่องจากจะต้องควบคุมรายการนั่นเอง ทำให้มีการพูดแทรกหรือพูดตัดบทปะปนอยู่เสมอ