บทที่ 4
วิเคราะห์รายการที่ให้คำปรึกษาเป็นหลัก

จากผลการศึกษาข้อมูลพบว่า รายการให้คำปรึกษาในรายการวิทยุเกี่ยวกับเรื่องรถยนต์ทั้ง 9 รายการนั้น สามารถจำแนกเป็นตามลักษณะการสื่อสารในรายการที่มีการให้คำปรึกษาเป็นหลักได้ทั้งสิ้น 3 รายการ คือ รายการออโต้ เซอร์วิส รายการกลับให้ได้ไปให้ถึง และรายการคุยเรื่องรถ โดยมีรายการละเอียดของข้อมูลดังต่อไปนี้

1. **รายการออโต้ เซอร์วิส**

เป็นรายการที่ออกอากาศทางคลื่นวิทยุ FM 90.5 MHz โดยออกอากาศเป็นประจำทุกวันจันทร์ – ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 13.00 – 14.00 น.และทางเว็บไซต์ www.nationradioonline.com โดยรายการจะมีผู้ดำเนินรายการ 1 ท่าน คือ คุณภานุ เทศขยัน และวิทยากร 2 ท่าน คือ นายประโยชน์ หรือชื่อจริงคือ คุณธระวรรณ์ ไฝใจพลอย ร่วมรายการเป็นประจำทุกวันจันทร์ อังคารและศุกร์ และคุณพัฒนเดช อาสาสรรพกิจ ร่วมรายการเป็นวิทยากรให้ทุกวันพุธและพฤหัสบดี

ลักษณะของบุคลากรในรายการ

1) คุณภานุ เทศขยัน

ทำหน้าที่ผู้ดำเนินรายการ มีลักษณะการพูดโดยใช้คำพูดที่สุภาพ น้ำเสียงนุ่ม ทุ้มต่ำ มีการดำเนินรายการอย่างเรียบง่าย ไม่เน้นการใช้น้ำเสียงที่ตื่นเต้นเร้าใจ แต่ดำเนินรายการอย่างให้ความเคารพต่อวิทยากรผู้ร่วมรายการและผู้ฟังอย่างสม่ำเสมอ มักมีการพูดคุยเรื่องราวทั่วไปกับวิทยากรบ้างในช่วงต้นรายการอย่างเป็นกันเอง แทรกเสียงหัวเราะเล็กน้อย และมักจะเป็นผู้ดึงเข้าสู่การให้คำปรึกษาที่เป็นหลักของรายการ

2) นายประโยชน์

ทำหน้าที่วิทยากร เป็นที่รู้จักกันในนามแฝง คือ "นายประโยชน์" แต่ชื่อจริงคือ นายธนวรรณ์ ไฝใจพลอย (ชื่อเดิม คือ ประโยชน์) เป็นวิทยากรรับเชิญรายการเป็นประจำทุกวัน จันทร์ อังคาร และศุกร์ และเขียนคอลัมน์เกี่ยวกับรถยนต์ ในกรุงเทพธุรกิจ Biz Week (เดิมเขียนในหนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ) โดยมีประสบการณ์การเขียนมาเป็นเวลามากกว่า 10 ปี และสะสมความรู้ความชำนาญจากการเป็นช่างซ่อมรถยนต์ทั้งในประเทศไทยบาร์เรนและซาอุดิอาระเบีย ทำให้มีความรู้ด้านเทคนิคเชิงช่างเป็นอย่างดี มีน้ำเสียงและการพูดที่นิ่ง จริงจัง เสียงแสดงถึงความมีอายุ มักให้พูดให้ข้อมูลอย่างใจเย็น ไม่เน้นการพูดที่ใส่อารมณ์หรือเน้นน้ำเสียง แต่ใช้การพูที่หนักแน่น ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ

3) คุณพัฒนเดช อาสาสรรพกิจ

ทำหน้าที่วิทยากร เป็นที่รู้จักกันในแวดวงสื่อมวลชนสายยานยนต์ว่าเป็น ผู้สื่อข่าวอาวุโส ดำรงตำแหน่งที่ปรึกษานายกสมาคมผู้สื่อข่าวยานยนต์ ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับสื่อยานยนต์มากมาย เช่น นิตยสารออโต้ คาร์ รายการวิทยุ 3 รายการ คือ ตื่นตามตะวัน ออโต้ วาไรตี้และออโต้ออนแอร์ รายการโทรทัศน์คุยเรื่องรถกับพัฒนเดช และเป็นวิทยากรรับเชิญในสื่อต่าง ๆ มากมาย ทำให้คุณพัฒนเดชเป็นผู้มีชื่อเสียงในวงการรถยนต์ ประกอบกับบุคลิกท่าทางที่ดูเข้ม และมีเอกลักษณ์ในการพูดที่เสียงดัง โผงผาง ฉะฉานและพูดตรง ประกอบการการพูดที่มักใส่อารมณ์ ติดตลก ยกตัวอย่างเปรียบเทียบที่ชัดเจน เน้นการพูดที่ชัดถ้อยชัดคำ กระแทกกระทั้นใส่อารมณ์เป็นจังหวะ หากต้องการตำหนิใครก็จะพูดออกมาตรง ๆ ทำให้เกิดความน่าเกรงขาม แต่ในขณะเดียวกัน ก็สามารถพูดอย่างอารมณ์ดี ซึ่งจะเป็นการพูยคุยเล่นสนุกสนานและหัวเราะเสียงดังอย่างจริงใจ

ลักษณะการดำเนินรายการ

ช่วงที่ 1

- ผู้ดำเนินรายการกล่าวเปิดรายการ ทักทายผู้ฟังและวิทยากร
- ผู้ดำเนินรายการอ่านคำถามที่ผู้ฟังฝากไว้ทางเว็บไซต์หรือส่งมาทางแฟกซ์ เพื่อให้วิทยากรตอบในระหว่างรอสายผู้ฟัง
- รับสายผู้ฟังที่โทรมาขอคำปรึกษาในรายการ สลับกับการตอบคำถามที่ฝากไว้ทางเว็บไซต์หรือทางแฟกซ์

(พักโฆษณา)

ช่วงที่ 2

- ผู้ดำเนินรายการนำเข้าสู่รายการ รับสายผู้ฟังที่โทรมาขอคำปรึกษาในรายการ สลับกับการตอบคำถามที่ฝากไว้ทางเว็บไซต์หรือทางแฟกซ์
- กล่าวจบรายการ หรือให้วิทยากรฝากอะไรถึงผู้ฟังก่อนจบรายการ

ในระหว่างการดำเนินรายการนั้น จะเป็นลักษณะการสนทนาร่วมกัน 3 ท่าน คือ ผู้ดำเนินรายการ วิทยากร และผู้ฟัง เพียงอย่างเดียว จะไม่มีเพลงใด ๆ มาประกอบในรายการเลย และมีการพักโฆษณาในช่วงแรกประมาณ 15 นาที และกลับสู่การดำเนินรายการต่อ จนกระทั่งหมดเวลาและจบรายการ

เนื้อหาหลักของรายการ (Theme)

เน้นการให้คำปรึกษามากกว่าการพูดคุยเล่น ไม่มีการประชาสัมพันธ์ข่าว มีการถามคำถามทางโทรศัพท์แบบออกอากาศสด และการฝากคำถามทางเว็บไซต์หรือข้อความ

ลักษณะการสื่อสารในรายการ

หากพิจารณาถึงลักษณะการสื่อสารในรายการต่อเนื้อหาที่เกิดในรายการ ดังที่คณะกรรมการได้จำแนกลักษณะของปัญหาที่ขอปรึกษาเป็น 3 ประเภท จะสามารถพิจาณาถึงการสื่อสารต่อลักษณะคำถามหรือปัญหาที่แตกต่างไปได้ ดังนี้

1. คำถามที่ตอบได้ยาก

จากการศึกษาพบว่า การขอคำปรึกษาในรายการมักมีคำถามเปรียบเทียบรถยนต์สองยี่ห้อ ซึ่งเป็นคำถามที่ถูกจัดอยู่ในกลุ่มของคำถามที่ตอบได้ยาก เนื่องจากการตัดสินใจให้ข้อมูลเลือกรถยี่ห้อใด จะแสดงถึงความลำเอียงหรือเชียร์รถยนต์ยี่ห้อนั้นมากเกินไป ดังนั้น การตอบคำถามหรือการสื่อสารในรายการกับประเด็นปัญหานี้ จะเป็นการให้ข้อมูลของรถยนต์ทั้งสองยี่ห้อเป็นหลัก และให้เหตุผลผลประกอบที่ชัดเจนในกรณีที่สนับสนุนรถยนต์ยี่ห้อใด อย่างไรก็ตามเหตุผลนั้นสามารถปรับได้ตามความชอบของผู้ซื้อ (ผู้ฟัง) เป็นหลัก ดังบทสนทนาตัวอย่างด้านล่าง

ภานุ: สายต่อไปนะครับ คุณสมชาย สวัสดีครับ (เสียงสุภาพ อมยิ้ม)

สมชาย : สวัสดีครับ พอดีผมกำลังจะซื้อรถมือสองครับ เป็น space wagon ปี 04 ครับ ตอนนี้กำลังตัดสินใจเปรียบเทียบกับรถใหม่ โตโยต้า อินโนวาครับ ไม่รู้ว่าสองรุ่นนี้มีข้อดี ข้อเสียยังไงบ้างครับ (พูดทวน ๆ เหมือนกำลังคิด ๆ อยู่ด้วย)

นายประโยชน์ : เดี๋ยวครับ space wagon ปี 04 มิตซูบิชิ ปี 04 คือตัวที่ออกมาทีแรกเลย เทียบกันอะไรนะฮะ (เสียงสูง ดัง แปลกใจ)

สมชาย : อินโนวาครับ (ตอบปกติ)

นายประโยชน์ : อินโนวา ตอนนี้มีมือสองแล้วเหรอ (เสียงห้วนสูง สงสัย)

ภานุ: รถใหม่ครับ นายประโยชน์ (พูดแทรก เสียงดังขึ้น)

นายประโยชน์ : **อ๋อ (ลากเสียงยาว สูง) เล่นรถใหม่ไปเลย (ท้ายเสียงห้วน)**

สมชาย : แล้วถ้าเป็น (พูดไม่จบ)

นายประโยชน์ : **แล้วควรเล่นเครื่องเบนซิลไปเลย มีทั้งเครื่องเบนซิลกับเครื่องดีเซล (พูดต่อเนื่อง หนักแน่น)**

สมชาย : แล้วถ้าเป็น space wagon มีข้อดีข้อเสียยังไงครับ (รีบพูดเสียงดัง)

นายประโยชน์ : มันไม่มีข้อดี ข้อเสียหรอก (เสียงทุ้มต่ำ ช้าลง) ผมหมายความว่า ถ้าคุณมีเงินพอที่จะซื้อรถได้ ให้มองไปที่รถใหม่ก่อน เพราะ 3 ปีแรกเนี่ยะ อย่างน้อยอยู่ในระยะรับประกัน คุณไม่ต้องมีปัญหากังวลเรื่องรับประกัน (เสียงปกติ)

สมชาย : **พอดีที่ ที่สนใจ space wagon เพราะ เพราะเป็นคนในหมู่บ้าน บ้านเดียวกันนะครับ แล้วรู้ประวัติว่าเค้าใช้น้อย ก็เลยไม่รู้ว่ามันมีข้อดีข้อเสียอย่างไร (อีกอัก ปนยิ้ม)**

นายประโยชน์ : **อ๋อ (ลากยาว เสียงสูง แสดงความเข้าใจ) มันไม่มีข้อเสียหรอกครับ เรื่องปัญหาจุกจิกอะไรไม่มี ถ้าเจ้าของเค้าใช้มาดีนะครับ (เสียงต่ำลง)**

สมชาย : พอดีรถเค้าใช้ไปสามหมื่นกว่าโลเอง เป็นของคนในหมู่บ้าน ก็เลยสนใจ (เสียงดัง ปนยิ้ม)

นายประโยชน์ : **ถ้าเอาเกรดมันแล้ว space wagon น่ะ เกรดมันดีกว่า ถ้าพูดถึงใหม่ ๆ ด้วยกันนะ (พูดเสียงดังขึ้นหน่อย โทนเสียงเรียบ ๆ)**

สมชาย : ครับ โอเคครับ ขอบคุณมากกครับ (ลากเสียงยาว แจ่มใส)

จากทสนทนาข้างต้น ผู้ดำเนินรายการกล่าวทักทายผู้ฟังและผู้ฟังทักทายกลับ และบอกประเด็นเรื่องที่ต้องการขอคำปรึกษาในการเลือกซื้อรถยนต์สองรุ่นระหว่างรถยนต์มิตซูบิชิ สเปซวากอน มือสองและโตโยต้า อินโนวา มือหนึ่ง ซึ่งวิทยากรออกความเห็นว่าควรเลือกรถยนต์มือหนึ่ง และผู้ฟังพูดแทรกขึ้นมาว่า "แล้วถ้าเป็น" แสดงความเห็นที่ตรงกันข้ามกับวิทยากรทันที แต่วิทยากรไม่ได้รับฟัง แต่พูดต่อเนื่องว่าควรเลือกรุ่นที่ใช้เครื่องยนต์เบนซิล เมื่อพูดจบผู้ฟังไม่ได้ตอบรับอะไร แต่ถามต่อว่า "แล้วถ้าเป็น space wagon มีข้อดีข้อเสียยังไงครับ" แสดงถึงการให้ความสนใจในรถยนต์รุ่นดังกล่าวมากกว่า วิทยากรให้เหตุผลว่าที่ให้เลือกรถรุ่นใหม่เพราะรถยนต์รุ่นใหม่จะมีระยะรับประกัน 3 ปี ผู้ฟังพูดต่อว่า "พอดีที่" เป็นการเกริ่นให้ทราบว่าจะเปลี่ยนประเด็นของเรื่อง ซึ่งบอกเหตุผลว่าสนใจรถยนต์รุ่นนี้เพราะเป็นของคนในหมู่บ้านที่รู้จักกันอยู่ วิทยากรรับฟังตอบว่า "อ๋อ" แสดงถึงความเข้าใจว่าผู้ฟังมีตัวเลือกในใจแล้ว และบอกว่าก็ไม่มีปัญหาอะไรหรอก ผู้ฟังให้เหตุผลเพิ่มว่ารถมิตซูบิชินี้วิ่งมาระยะทางไม่มากนัก แค่ 30,000 กว่ากิโลเมตรเท่านั้น ซึ่งวิทยากรก็ไม่ได้คัดค้านอะไร แต่ให้ความเห็นเพิ่มถึงรถที่ผู้ฟังสนใจว่า จริง ๆ แล้วเกรดของรถเมื่อเทียบกันนั้นก็ดีกว่า ซึ่งผู้ฟังรับฟังและเกิดความสบายใจ จบการสนทนาลง

เมื่อพิจารณาจากลักษณะดังกล่างนั้น จะเห็นได้ว่าลักษณะการสื่อสารที่เกิดขึ้นเป็นการให้คำปรึกษาที่โน้มเอียงตามผู้ฟัง ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเป็นวิธีการให้คำปรึกษาที่ได้ผล เนื่องจากการที่ผู้ฟังมีตัวเลือกในใจตัวเองอยู่แล้ว การขอคำปรึกษาคือการขอความคิดเห็นสนับสนุนว่าสิ่งที่ตนเลือกนั้นเหมาะสมดีแล้ว ซึ่งการเลือกซื้อรถยนต์นั้น เป็นการเลือกซื้อด้วยความชอบส่วนบุคคล การออกความเห็นค้านอาจส่งผลให้ผู้ฟังเกิดความไม่สบายใจ กังวล และขัดแย้งกับความรู้สึกของตน อย่างไรก็ตาม การออกความเห็นขัดแย้งนั้น ควรมีเหตุผลประกอบที่ดีและประณีประนอม ซึ่งไม่ขัด

กับความรู้สึกของผู้ฟัง ควรพูดอย่างเป็นกลาง ให้เหตุผลประกอบเพื่อให้ผู้ฟังพิจารณาและตัดสินใจเอง

อย่างไรก็ตาม การขอคำปรึกษาในเรื่องการเปรียบเทียบรถยนต์นั้น พบว่าในบางกรณีวิทยากรก็สามารถให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน โดยการพิจารณาจากความเหมาะสมของการใช้งานของผู้ฟังเป็นหลัก

ภาณุ : ครับ อาจารย์ เรียนอาจารย์พัฒนเดช ผมฝากคำถามถึงอาจารย์หน่อยนะครับ ผมจะซื้อรถมือสองจากเต้นท์ยี่ห้อ เกียร์ คานิวัล ปี 2001 เครื่อง 2300 ซีซี ในราคา 550,000 บาท เป็นเกียร์อัตโนมัติครับอาจารย์จะใช้ดีไหมครับหรือว่าจะใช้คันเดิมของผมคือฮอนด้าซีวิคปี 2000 ครอบครัวของผมนั้นมีอยู่ 5 คน แล้วมีสุนัข 3 ตัว ครับอาจารย์ (อ่านคำถามเสียงเนิบนาบ ตามปกติ)

พัฒนเดช : **แหม (เสียงสูง) ถ้าคุณบอกคนโดยสารในรถนี่จะไปได้อย่างไร คน 5 คน กับหมา 3 ตัวจะไปในซีวิคได้ไง จะเอาหมาไปใส่ฝากระโปรงท้ายเหรอ (เสียงแข็ง ปนประชดนิด ๆ) คงนั่งกันไปไม่ได้หรอก ถ้าอย่างนี้มันต้องเกียร์ (เสียงหนักแน่น) คือ รถมันคนละแบบเลย เกียร์มันใหญ่โตโอ่โถง** คนห้าคน คุณก็นั่งแถว 1 แถว 2 ส่วนตอนท้ายก็หมา (เสียงดังหนักแน่น) เอาหมาขึ้นรถนี่ระวังหน่อยนะ (เปลี่ยนโทรเสียงนุ่มขึ้น) คืออย่าให้มันมานั่งหน้าเลยบางทีมันไปโดยคันเกียร์หรืออะไรเข้าเนี่ย อันตราย (เสียงเน้น) คนเดี๋ยวนี้ขับรถคำนึงถึงเรื่องของอันตรายน้อยลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งผมเห็นสุภาพสตรีเดี๋ยวนี้นะ ขับรถคงกลังแดดเลียผิวนะ เอาเสื้อแบบเสื้อแจ็กเก็ตสวมกลับทางไม่ทราบว่าคุณภาณุเคยเห็นไหม (เสียงนิ่มลง)

จากคำถามที่ผู้ฟังถามไว้โดยผู้ดำเนินรายการถามกับวิทยากรถึงการเลือกซื้อรถยนต์ยี่ห้อ เกียร์ คานิวัล (รถเอนกประสงค์แบบสามตอน หรือ MPV Multi-purpose vehicle) และรถยนต์ ฮอนด้า ซีวิค (รถยนต์นั่ง) โดยผู้ฟังได้ให้ข้ อมูลถึงจำนวนสมาชิกของตนเองไว้ด้วย ซึ่งวิทยากรพิจารณาข้อมูลเรื่องจำนวนคนในครอบครัวที่มีมากและมีสุนัขด้วย ดังนั้น จึงเลือกที่จะตัดสินว่าหากเป็นครอบครัวใหญ่ควรจะเลือกรถที่มีขนาดใหญ่กว่า คือ เกียร์ คานิวัล เพราะกว้างและเอนกประสงค์มากกว่า

ลักษณะการสื่อสารหรือโต้ตอบกับคำถามของผู้ฟังลักษณะนี้ คุณพัฒนเดชพิจารณาจากความเหมาะสมของการใช้งานเป็นส่วนประกอบหลัก ทำให้สามารถแนะนำได้อย่างชัดเจน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า เป็นลักษณะการให้คำปรึกษาที่เหมาะสม เนื่องจากเหตุผลในการเลือกรถยนต์

เกียร์ คานิวัลนั้น เพราะมีขนาดกว้างกว่าเหมาะกับครอบครัวที่มีขนาดใหญ่ของผู้ฟัง อย่างไรก็ตาม ลักษณะการสื่อสารที่ใช้คำพูดแบบเน้นเสียง ใส่อารมณ์ หรือการตอบแบบประชดประชัน เช่น "จะเอาหมาไปใส่ฝากระโปรงท้ายเหรอ" นั้น เป็นบุคลิกเฉพาะตัวของคุณพัฒนเดชอยู่แล้ว ซึ่งในกรณีนี้ผู้วิจัยไม่เห็นว่าการโต้ตอบแบบมีการใส่อารมณ์หรือพูดแกมประชดนั้น จะส่งผลเสียอะไร เพราะคุณพัฒนเดชก็สามารถให้คำตอบและเหตุผลประกอบได้อย่างดี

2) คำถามที่ตอบได้ง่าย

ลักษณะการสื่อสารเพื่อให้คำปรึกษากับคำถามลักษณะนี้ วิทยากรสามารถให้ข้อมูลได้เนื่องจากเป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับชิ้นส่วนของเครื่องยนต์ที่ไม่มีความซับซ้อนและมีรายละเอียดไม่มากนัก ตลอดจนการให้ข้อมูลจากผู้ฟังที่เพียงพอกับการนำมาประกอบการวิเคราะห์ปัญหาได้ โดยลักษณะการสื่อสารที่เกิดขึ้นนั้น จะเป็นการซักถามอาการ ขอข้อมูลเพิ่มเติมให้พอเพียงต่อการวิเคราะห์ หรือหากวิทยากรมีความมั่นใจก็จะสามารถให้คำตอบได้ทันที และการสนทนาจะจบลงเมื่อผู้ฟังแสดงความเข้าใจด้วยการไม่มีคำถามเพิ่มแล้ว ดังตัวอย่างด้านล่าง

ภาณุ (ผู้ดำเนินรายการ) : คุณสุชายมาแล้วครับ สวัสดีครับ

สุชาย : อาจารย์ประโยชน์นะครับ ผมใช้ Toyota Altis ปี 01 นะครับ ติดแก๊ส NGV แล้วก็ใช้ดีนะครับ แต่มันมีไฟโชว์ ผมดูคู่มือแล้วมันบอกว่าเป็นระบบบกพร่องมันโชว์ ผมถอดขั้วแบตเตอรี่ออกมันก็ไม่โชว์ วิ่งไปหลายวันแล้วโชว์อีกครั้งนึง

นายประโยชน์ : ติดแก๊สนานยังเนี่ยะ (เสียงห้วน ๆ)

สุชาย : ไม่ถึงห้าพันกิโลครับ

นายประโยชน์ : **ระบบอะไรครับ**

สุชาย : ที่ ที่ไฟโชว์มันบอกว่า เป็นระบบบกพร่องงะ (อึกอักเล็กน้อย)

นายประโยชน์ : **ไม่ใช่ติดแก๊สระบบอะไรครับ**

สุชาย : ระบบ NGV ครับ (เสียงปกติ)

นายประโยชน์ : **(เงียบ) ไม่ ไม่ใช่ระบบหัวฉีดหรืออะไร**

สุชาย : ระบบหัวฉีดครับ หัวฉีด ๆ ๆ ๆ (ตกใจเล็กน้อย และรีบพูด)

นายประโยชน์ : บอกเค้าให้ หลอกออกซี่เย็นเซ็นเซอร์มันหน่อย เพราะเวลาคุณใช้แก๊ส ค่าอ๊อกซี่เย็นที่มันวัดได้ในต่างกันค่าที่วัดได้กับไอ้ตัวเบนซิล ไอ้ไฟเลยโชว์ที่จริงความผิดปกติที่จะทำให้เครื่องยนต์เสียหรือสมรรถนะเสียเนี่ยะ ไม่มี เพียงแต่ค่าที่ได้รับจากการเผาไหม้จากแก๊สกับเบนซิลมันต่างกัน ที่นี้ ตามปกติร้านติดตั้งแก๊สเค้าจะมีวิธีอันนี้ได้ เค้าเรียกไปหลอกมันน่ะ (ค่อยพูด อธิบายช้า ๆ ชัดเจน อย่างตั้งใจ)

สุชาย : อ๋อ อ๋อ ครับ (อ๋อ ลากยาว)

นายประโยชน์ : ไปร้านติดตั้งแก๊สใหม่อีกที

สุชาย : ครับ ขอบคุณมากครับ ("ครับ" สั้น กระฉับ "ขอบคุณมากครับ" เสียงดัง ฉะฉาน)

จากบทสนทนาข้างต้น เริ่มต้นจากการทักทายของผู้ดำเนินรายการ แต่ผู้ฟังไม่ทักทายผู้ดำเนินรายการกลับ แต่เรียกชื่อวิทยากรแทน โดยไม่รอให้วิทยากรตอบรับ แต่ผู้ฟังข้าสู่การถามคำถามของตัวเองเลย โดยเป็นการเล่าเรื่องของตนเองให้ฟัง ซึ่งแสดงถึงการให้ความสำคัญในตัววิทยการมากกว่าผู้ดำเนินรายการ โดยมีจุดมุ่งหมายของการโทรมาในรายการ เพื่อต้องการขอคำปรึกษาอย่างแท้จริง ซึ่งหลังจากพูดจบแล้ว เป็นการหยุดเพื่อต้องการเปลี่ยน (turn) ให้วิทยากรตอบคำถามของตน ซึ่งแสดงถึงความยินยอมให้มีการส่งข้อมูลของวิทยากร จากนั้น วิทยากรถามคำถามกลับ (Questioning) เพื่อขอข้อมูลมาวิเคราะห์เพิ่มว่ารถวิ่งไปได้ระยะทางเท่าไหร่ ผู้ฟังให้คำตอบ และวิทยากรถามต่อว่าติดตั้งแก๊สเป็นระบบอะไร หมายถึงระบบหัวฉีดหรือเปล่า ซึ่งผู้ฟังเข้าใจว่าเป็นระบบไฟที่ติดขึ้นมา วิทยากรปฏิเสธกลับ และตั้งคำถามต่อว่าเป็นระบบอะไร ซึ่งผู้ฟังตีความหมายว่าเป็นระบบ NGV ซึ่งไม่ตรงกับที่วิทยากรถาม จึงนิ่งเงียบ ก่อนจะเริ่มการถามใหม่อีกครั้ง โดยยกตัวอย่างให้ผู้ฟังด้วย ว่าเป็นระบบหัวฉีดหรือเปล่า แสดงถึงว่าผู้ฟังไม่มีความเชี่ยวชาญหรือรู้เรื่องมากนัก จึงสื่อสารกันอย่างไม่เข้าใจ จนเมื่อวิทยากรได้ข้อมูลมา ก็สามารถให้คำแนะนำกับผู้ฟังได้อย่างมั่นใจ ว่าการที่มีระบบไฟติดขึ้นมา เนื่องจากผลของการติดตั้งแก๊ส ซึ่งผู้ฟังก็ตอบรับ โดยการพูด "อ๋อ อ๋อ" แสดงถึงการกำลังทำความเข้าใจอยู่ โดยขณะที่ผู้ฟังกำลังทำความเข้าใจอยู่นั้น วิทยากรได้พูดแนะนำว่า "ไปร้านติดตั้งแก๊สใหม่อีกที" โดยผู้ฟังได้รับข้อมูลที่ต้องการแล้ว ก็จบด้วยการตอบรับคำแนะนำที่ให้ไปที่ร้านแก๊สอีกครั้ง ว่า "ครับ" ด้วยเสียงที่สั้น กระฉับ ก่อนที่จะจบการสนทนาด้วยการขอบคุณวิทยากร แสดงถึงการหมดปัญหาแล้ว

เมื่อพิจารณาลักษณะการสื่อสารต่อคำถามลักษณะนี้ พบว่าแม้ในช่วงแรกการสื่อสารแสดงให้เห็นถึงความติดขัดของการส่งข้อมูลระหว่างกันและกัน คือ ผู้ฟังไม่เข้าใจว่าวิทยากรถามอะไร จึงให้คำตอบได้ไม่ตรงคำถาม ทำให้วิทยากรก็ไม่สามารถวิเคราะห์ปัญหาได้ชัดเจน จนกระทั่งวิทยากรได้รับข้อมูลที่เพียงพอ ก็จะสามารถให้คำปรึกษา แนะนำ และคำอธิบายได้ ซึ่งผู้ฟังก็ไม่ได้ซักถามต่อ แสดงถึงความเข้าใจในประเด็นดังกล่าวและจบการสนทนาลง โดยในลักษณะของการสื่อสารที่วิทยากรมีความใจเย็นในการดึงข้อมูลจากผู้ฟัง เพื่อประกอบการวิเคราะห์และการไม่ตัดบทสนทนาของผู้ฟังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่า เป็นลักษณะการสื่อสารที่เหมาะสม ไม่เป็นการกดดันผู้ฟังว่าไม่รู้เรื่องดังกล่าว แต่วิทยากรเข้าใจในตัวผู้ฟังว่า เป็นคนที่ไม่มีพื้นความรู้เรื่องรถยนต์จริง ๆ เพราะการถามหลายครั้งก็ยังตอบไม่ถูก ทำให้การให้ข้อมูลจึงมีการอธิบายอย่างละเอียดและเปิดโอกาสให้ผู้ฟังซักถามจนกว่าจะเข้าใจ

I 24430869

ในขณะเดียวกัน ลักษณะการสื่อสารในการให้คำปรึกษาคำถามประเภทตอบได้ง่ายนั้น คุณพัฒนเดชจะมีลักษณะการสื่อสารที่ฉับไว โต้ตอบได้รวดเร็วมากกว่า แต่จบการสนทนาลงอย่างรวดเร็ว อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยสังเกตว่า คุณพัฒนาเดชมักจะมีการพูดเสริมต่อหลังจากที่ผู้ฟังวางสายแล้ว โดยเป็นการให้ข้อมูลและคำแนะนำเพิ่มเติม ดังบทสนทนาด้านล่าง

ภาณุ : คุณกฤษณะครับ สวัสดีครับ (เสียงสุภาพ)

กฤษณะ : สวัสดีครับอาจารย์ครับ **ผมใช้โตโยต้าโซลูน่าปี 97 นะครับ เวลาขับรถอากาศร้อน ๆ แล้วเปิดแอร์แรง ๆ เนี่ยมันจะมีน้ำหยดออกมาใต้คอนโซลนี่เกิดมาจากสาเหตุใดครับ (พูดต่อเนื่อง เหมือนเตรียมคำถามมาดี)**

พัฒนเดช : เกิดจากถาดรองน้ำใต้ตู้แอร์ของคุณมันระบายน้ำไม่ดี (ตอบทันที มั่นใจ) อาจจะอุดตันตรงท่อระบายน้ำหรือไม่งั้นก็ครีบที่ตู้แอร์คุณเริ่มสกปรกนะครับ ก็เลยมีขี้เหงื่อความชื้น ละอองน้ำ เกาะอยู่มาก แต่ส่วนใหญ่ปลายเหตุเกิดจากการระบายน้ำที่ถาดรองตู้แอร์ไม่ดี ต้นเหตุเกิดจากเริ่มสกปรกครับ

กฤษณะ : ผมไปลองถามร้านแอร์ดูเค้าบอกว่าถาดรองตู้สกปรกสาเหตุเดียวกันใช่ไหมครับ

พัฒนเดช : เค้าบอกว่าอะไรนะ (เสียงสูง ห้วน)

กฤษณะ : เค้าบอกว่าถาดรองตู้ครับ (เสียงปกติ)

พัฒนเดช : ใช่ครับ ถูกต้อง (เสียงนิ่ง)

กฤษณะ : ครับ ขอบพระคุณมากครับ สวัสดีครับ

(จบการสนทนา)

พัฒนเดช : วิธีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าก็คือ (พูดเหมือนกระซิบเล็กน้อย) หาไม้ลูกชิ้นมาทะลวง ทะลวงตรงท่อ ระวังมันมาเปียกพรมเท่านั้นแหละ ถ้าจับท่อยางให้ดีให้มันไหลไปนองอยู่พื้นรถด้านนอกนะครับ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า วิธีการที่แก้ไขปัญหาอย่างฉมังเลยก็คือ ถอดตู้แอร์ออกมาล้างครับ อัดน้ำยาใหม่ แล้วก็ดูถาดรองใหม่ผุไม่ผุเปลี่ยนใหม่ทำท่อให้ดี (ค่อย ๆ พูดเรื่อย ๆ) ทีนี้ (หยุดครู่หนึ่ง) แอร์ก็ฉ่ำ (เน้นเสียงเปล่งลม ให้รู้สึกว่า ฉ่ำ)

ผู้ดำเนินรายการเริ่มด้วยการกล่าวทักทายผู้ฟัง ผู้ฟังกล่าวทักทายวิทยากรและเข้าสู่ประเด็นปัญหาทันที โดยบอกรายละเอียดของรถยนต์ ชื่อรุ่น ปีที่ใช้ ปัญหาที่เกิดขึ้น และคำถามที่ต้องการทราบ แสดงถึงการเตรียมคำถามมาอย่างดี วิทยากรให้คำตอบตามที่ผู้ฟังระบุว่าสาเหตุของปัญหาดังกล่าวเป็นเพราะเหตุใด ผู้ฟังถามยืนยันข้อมูลที่ตนรู้มา ซึ่งวิทยากรก็ออกความเห็นว่าข้อมูลที่ได้รับมานั้นถูกต้องแล้ว ผู้ฟังจึงขอบคุณและจบการสนทนาลง หลังจากนั้น วิทยากรให้คำแนะนำต่อเพิ่มเติมถึงการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในประเด็นปัญหาของผู้ฟังด้วย

ลักษณะการสื่อสารข้างต้น สามารถกล่าวได้ว่า ลักษณะการสื่อสารของคุณพัฒนเดชมีความแตกต่างกับนายประโยชน์ คือ ไม่มีการถามข้อมูลเพิ่มเติม เมื่อจับใจความได้แล้วจะให้คำตอบได้อย่างรวดเร็ว แสดงความมั่นใจ ขณะเดียวกัน การตอบอย่างรวดเร็วก็สามารถทำให้ผู้ฟังรู้สึกไม่มั่นใจนัก จึงมีการถามต่อเพื่อย้ำความมั่นใจอีกครั้ง ซึ่งคุณพัฒนเดชก็ให้คำตอบอย่างดี และไม่มีการตัดบท รอจนกว่าผู้ฟังเข้าใจและไม่มีคำถามเพิ่มเติมแล้ว ซึ่งการสื่อสารลักษณะนี้ ผู้วิจัยเห็นว่า การโต้ตอบอย่างรวดเร็วนั้น สามารถให้ผู้ฟังรู้สึกเชื่อมั่นและไม่เชื่อมั่นได้ในขณะเดียวกัน แต่การเปิดโอกาสให้ผู้ฟังถามได้ต่อนั้น เป็นลักษณะของการสื่อสารที่ดีในรายการ เพื่อให้ผู้ฟังมีโอกาสไขข้อข้องใจได้อย่างเต็มที่ ขณะเดียวกัน การให้ข้อมูลเพิ่มหลังจากจบการสนทนาแล้ว ผู้วิจัยเห็นว่าเป็นลักษณะการสื่อสารที่ดีระดับหนึ่ง สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมกับผู้ฟังได้ แต่ในบางครั้ง อาจเป็นการให้ข้อมูลที่ผู้ฟังยังไม่เข้านัก และอาจก่อให้เกิดคำถามต่อก็ได้

3) คำถามที่ผู้ฟังไม่ควรถาม

ในรายการออโต้ เซอร์วิสนั้น พบว่าคำถามที่จัดอยู่ในประเภทที่ผู้ฟังสามารถหาข้อมูลได้ด้วยตัวเองนั้น เป็นคำถามทั่วไป เช่น การเติมลมยาง การดูแลรักษารถ เป็นต้น ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ลักษณะการสื่อสารของวิทยากรทั้งสองท่านในรายการมีการสื่อสารที่แตกต่างกัน คือ นายประโยชน์จะให้คำตอบโดยที่ไม่มีการตัดบท แม้ผู้ฟังจะเป็นผู้ที่ไม่รู้จริง ๆ หรือมีความรู้แต่ต้องการพูดคุยออกอากาศก็ตาม โดยผู้ดำเนินรายการจะทำหน้าที่ตัดบทสนทนาแทน ขณะที่คุณพัฒนาเดชจะเป็นการฝากคำถามผ่านทางเว็บบอร์ดและให้ผู้ดำเนินรายการถามคำถามง่าย ๆ เช่นนี้ให้ ซึ่งการสื่อสารนั้น จะมีการตำหนิ ต่อว่า ตามบุคลิกของคุณพัฒนาเดชอยู่แล้ว

คำถามในลักษณะนี้ จะสามารถจำแนกได้ตามลักษณะของผู้ฟังที่ขอคำปรึกษาด้วยเช่นกัน ว่าเป็นผู้ที่มีพื้นความรู้มาบ้างหรือไม่ ดังนี้

ผู้ฟังที่ไม่มีความรู้พื้นฐานเรื่องรถยนต์

การสื่อสารกับผู้ฟังลักษณะนี้ ควรจะต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากผู้ฟังเป็นผู้ที่ "ขับเป็นอย่างเดียว" การให้ความรู้พื้นฐานจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะให้ผู้ฟังรู้จักการใช้รถยนต์อย่างถูกวิธี วิธีการดูแลรักษาที่ถูกต้อง ตลอดจนการลดอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นได้ ดังบทสนทนาด้านล่างนี้

ภานุ : ครับสวัสดีครับ ขอคุณตู่ด้วยครับ คุณตู่ครับ

ตู่ : สวัสดีครับอาจารย์ประโยชน์ กับคุณภาณุ คือว่า เอ่อ **ผมเพิ่งไปติดแก๊สมาเมื่อวันเสาร์ที่ผ่านมานี่ครับ น่ะครับ ผมเติมแก๊สไป 470 บาทปรากฏว่าผมวิ่ง**

ได้ประมาณ 300 กิโล ผมขับมิตซูแลนเซอร์ซีเดียน่ะครับเครื่อง 1600 ไม่ทราบว่ากินแก๊สไปมากไปหรือเปล่าครับ (พูดเสียงอึกอัก ไม่ต่อเนื่อง)

นายประโยชน์ : กิโลล่ะบาทไม่กินหรอก บาทกว่าๆ (ตอบปกติ ไม่คิดนาน)

ตู่ : **อย่างนี้ถือว่าปกติใช่ไหมครับ** (ถามเสียงปนกังวล)

นายประโยชน์ : ครับผม (ปกติ) คุณติดตั้งได้ซักกี่วันแล้วเนี๊ยะ (ถามกลับเสียงสูงเล็กน้อย)

ตู่ : วันเสาร์ที่ผ่านมาเนี๊ย ที่ผ่านมา (รีบตอบ)

นายประโยชน์ : วันเสาร์ (หยุดคิดเล็กน้อย) ขับเข้าไปในอู่ถ้าเขาว่าง ๆ ให้เขาปรับจูนอะไรให้นิดหน่อย ให้เขาไปตรวจความเรียบร้อยน่ะพูดง่ายๆ (เสียงปกติ)

ตู่ : แล้วอีกอย่างน่ะครับผม เอ่อ **มีความรู้สึกว่าพอเป็นแก๊สแล้วมัน มันก็วิ่งไม่เรียบเหมือนน้ำมัน นี่คือสิ่งปกติมั้ยครับ** (เสียงสงสัย กังวล)

นายประโยชน์ : ตามปกติแล้วเนี๊ยะ มันจะเรียบเหมือนกันน่ะครับ เพียงแต่ว่าช่วงกดคันเร่งมันจะช้า ช่วงการกดคันเร่งมากว่า

ตู่ : อ๋อ....อ๋อ (ลากเสียงยาว)

นายประโยชน์ : เพียงแต่เครื่องจะต้องเรียบเหมือนกัน อัตราเร่งเนี๊ยะดีกว่า แต่น้ำหนักการกดคันแร่งรอบต่อรอบ ถ้าคุณมีความรู้สึกว่า มีความสะดุด คือว่าเดินไม่เรียบอย่างนี้ พึ่งติดใหม่ๆต้องเข้าอู่อีกครั้งถึงสองครั้งให้เขาจูนใหม่ (ค่อย ๆ พูด อธิบายเรื่อย ๆ)

ตู่ : เห็น เห็น เห็นเขาบอกว่า (อึกอัก) **กรณีที่ผมไปถ่ายน้ำมันเครื่อง อย่าให้เขาเป่าไส้กรอกอากาศนี้จริงหรือเปล่าครับ** (เสียงสูง สงสัยมาก)

นายประโยชน์ : อือ (หยุดคิดหน่อย) ไส้กรองอากาศเนี๊ยเวลาเราเป่า เราเป่ามาข้างนอก ต้องเอาออกมาข้างนอกเป่า อันนี้ไม่มีปัญหา ที่เขาห้ามเป่า คือ ห้ามใช้ลมสอดเข้าไปในท่ออากาศที่เข้าเครื่องน่ะ (ค่อย ๆ พูด อธิบายเรื่อย ๆ)

ตู่ : อ๋อ (ลากยาว เสียงสูง)

นายประโยชน์ : เช็ดได้ (เสียงสูง มั่นใจ) เอาผ้าเช็ดได้รอบ ๆ นั้น ตัวเสื้อให้กรองอากาศควรจะเช็ดเอาไม่ควรใช้เครื่องเป่าเท่านั้นแหละ

ตู่ : อ๋อ...**ครับ อีกนิดเดียวน่ะครับ** (รีบพูด) **คือไส้หัวเทียนผมเนี๊ย ผมไปที่อู่ เขาดึงไม่เป็น แล้วมันหลุดมา แล้วเสียบเข้าไว้เฉยๆ กรณีนี้มันทำให้บอดมั้ยครับ** (เสียงกังวลอยู่)

นายประโยชน์ : เอ่อ...มัน มัน อยู่ที่ว่ามันมี 2 กรณีกรณีแรก ไส้มันหลุดมาเฉย ๆ แล้วก็ใส่ไปมันใส่ได้ดีตรงตามปกติของมัน มันก็ไม่มีปัญหาอะไร ถ้าใส่เข้าไปแล้วไม่แน่น นาน ๆ ไปมันอาจจะคลอนจะทำให้หลวมผมคิดว่าควรจะเปลี่ยนซะดีกว่า (ค่อยอธิบายเรื่อย ๆ)

ตู่ : อ๋อ ครับ (เสียงยังเก้อ ๆ อยู่)

นายประโยชน์ : เปลี่ยนได้ (เสียงสูง มั่นใจ) ตัวนึงไม่แพง (ปกติ)

ตู่ : ครับ (เสียงดัง) ขอบคุณอาจารย์ประโยชน์กับคุณภานุครับ

ภานุ : ครับยินดีครับ ยินดีครับสวัสดีครับ

จากบทสนทนาข้างต้น ผู้ฟังมีคำถามต่อเนื่อง 4 คำถาม ซึ่งเป็นคำถามที่เป็นผลมาจากการติดตั้งระบบแก๊สและกังวลว่าจะกินแก๊สมากเกินไป ซึ่งวิทยากรคำนวนดูจากอัตราการบริโภคก็เห็นว่า ปกติดี ซึ่งผู้ฟังก็ยังถามซ้ำอีกเพื่อความมั่นใจ จากนั้น ถามคำถามต่อว่า "แล้วอีกอย่างน่ะครับผม เอ่อ มีความรู้สึกว่าพอเป็นแก๊สแล้วมัน มันก็วิ่งไม่เรียบเหมือนน้ำมัน นี่คือสิ่งปกติมั้ยครับ" วิทยากรให้คำอธิบายว่าเครื่องควรจะต้องเดินเรียบ แต่ก็สามารถนำเข้าอู่เพื่อเซ็คอีกครั้ง และให้คำอธิบายเพิ่มเติมว่าการเดินไม่เรียบเป็นเพราะเหตุใด ซึ่งแสดงถึงการให้ข้อมูลกับผู้ฟัง ที่มีความไม่เข้าใจในระบบดังกล่าว จากนั้น ผู้ฟังเปลี่ยนคำถาม "กรณีที่ผมไปถ่ายน้ำมันเครื่อง อย่าให้เขาเป่าไส้กรอกอากาศนี้จริงหรือเปล่าครับ" วิทยากรไม่ได้ตอบว่าจริงหรือไม่จริง แต่เลือกที่จะอธิบายว่าการเป่าไส้กรอกอากาศควรทำอย่างไร เป็นการให้ข้อมูลผู้ฟัง และบอกเพิ่มเติมว่า "เช็ดได้ (เสียงสูง มั่นใจ) เอาผ้าเช็ดได้รอบ ๆ นั้น ตัวเสื้อไส้กรองอากาศควรจะเช็ดเอา ไม่ควรใช้เครื่องเป่าเท่านั้นแหละ" วิทยากรให้ข้อมูลเพิ่ม โดยกล่าวว่า "เท่านั้นแหละ" แสดงถึงเรื่องง่าย ๆ ทำได้เองที่เป็นเรื่องพื้นฐาน จากนั้น ผู้ฟังถามเพิ่ม "ครับ อีกนิดเดียวน่ะครับ (รีบพูด)" แสดงถึงการรู้ตัวว่าถามหลายคำถามแล้ว และกังวลว่าจะถูดตัดบทจึงออกตัวไว้ก่อนว่า ขอถามอีกนิด ซึ่งผู้ดำเนินรายการและวิทยากรก็ไม่ได้ขัดอะไร แสดงความยินดีให้ผู้ฟังถามต่อ "คือไส้หัวเทียนผมเนี๊ย ผมไปที่อู่ เขาดึงไม่เป็น แล้วมันหลุ ดมา แล้วเสียบเข้าไว้เฉยๆ กรณี นี้มันทำให้บอดมั้ยครับ" วิทยากรให้คำอธิบายว่าเป็นได้ 2 กรณี คือ ใส่แน่นก็ไม่บอด แต่ถ้าไม่แน่นก็บอด สุดท้ายแนะนำให้เปลี่ยนหัวเทียน ซึ่งผู้ฟังก็รับฟังด้วยความเต็มใจ และไม่มีคำถามต่ออีก จึงขอบคุณรายการและจบการสนทนาลงด้วยตัวเอง

ลักษณะการสื่อสารกับผู้ฟังที่ไม่มีความรู้เรื่องรถยนต์มากนัก ซึ่งพิจารณาจาก การเรียบเรียงคำถามที่ไม่ต่อเนื่อง ถามอึกอัก และดูร้อนรน ตลอดจน ลักษณะของคำถามที่ขอความเชื่อมั่นในสิ่งที่เจอมา ว่าผิดปกติหรือไม่ เป็นอะไรหรือเปล่า จะเห็นได้ว่า วิทยากรและผู้ดำเนินรายการให้สิทธิ์ในการขอรับคำปรึกษาอย่างเต็มที่ ไม่มีการพูดตัดบท หรือต่อว่า แต่เป็นการให้ข้อมูล และพูดอธิบายเพิ่มเติมอีกด้วย ซึ่งลักษณะการสื่อสารเช่นนี้ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า เป็นลักษณะการสื่อสารในรายการที่ดี เนื่องจากเป็นการให้ข้อมูลที่เพียงพอต่อผู้ฟัง สามารถช่วยให้ผู้ฟังมีความรู้เพิ่มมากขึ้น และให้ความสบายใจได้ อันเป็นจุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษานั่นเอง

ผู้ฟังที่มีความรู้เรื่องรถยนต์อยู่บ้าง

ลักษณะการสื่อสารต่อผู้ฟังที่มีความรู้อยู่บ้างนั้น พบว่าการพูดคุยในเรื่องที่ตนเองรู้อยู่แล้ว เพราะผู้ฟังต้องการจะออกอากาศในรายการให้ต่อเนื่อง และเป็นแฟนรายการอยู่ด้วย โดยนายประโยชน์ก็จะให้ข้อมูลตามที่ผู้ฟังต้องการ ซึ่งพบว่าเป็นการดึงการสนทนาที่ยืดเยื้อมากเกินไป ซึ่งจากบุคลิกและลักษณะของนายประโยชน์นั้น จะไม่มีการตัดบทผู้ฟังแต่อย่างใด จึงเป็นหน้าที่ของผู้ดำเนินรายการที่ตัดบทเพื่อจบการสนทนาลง ดังบทสนทนาด้านล่าง

ภานุ : คุณยุทธครับ สวัสดีครับ (เสียงสุภาพ ปกติ)

ยุทธ : ครับผม ครับ สวัสดีครับอาจารย์ (เสียงดัง ปนยิ้ม)

นายประโยชน์ : ครับผม หวัดดีครับ (เสียงนิ่ง ราบเรียบ)

ยุทธ : หวัดดีครับ คุณภานุด้วย (พูดปนยิ้ม)

ภานุ : ครับผม (เสียงนิ่ง)

ยุทธ : ขออณุญาติถามครับ (ปนยิ้ม)

ภานุ : ครับเชิญครับ (เสียงดังขึ้นเล็กน้อย)

ยุทธ : เอ่อ...ใช้โดเรมอนน่ะครับปี91 เปลี่ยนเครื่องเป็น 5อี ก็ไปเหลี่ยนตรงพระราม9 **ที่อาจารย์แนะนำแหละ** (พูดไปคิดไป ห้วน ๆ)

นายประโยชน์ : เอ่อ (หยุดพักหนึ่ง) ครับ

ยุทธ : ครับผม ที่นี้ประมาณ 7 เดือนล่ะ เอ่อ..ตอนนี้เนี๊ยรู้สึกสังเกตุระบบไปเนี๊ยเวลาเปิดไฟหน้าเนี๊ยตอนกลางคืนเนี๊ยถ้าเหยียบเบรกเนี๊ย **รู้สึกสังเกตเห็นไฟมันตกเนี๊ยอาจารย์** (เสียงสูง สงสัย)

ภานุ : อือ (ลากเสียงยาว)

นายประโยชน์ : ถ้าเร่งเครื่องไฟก็สว่างขึ้น (เสียงสูงเหมือนพอเดาออก)

ยุทธ : **ก็ประมาณนั้น คือ คือเครื่องปกตินะอาจารย์** ถ้าเครื่องมันเดินเรียบประมาณ 900 เปิดทุกอย่างปกติ เปิดแอร์ เปิดไฟ (ปนกังวล ไม่มั่นใจ)

นายประโยชน์ : ถ้าเบามันจะหรี่ลง (เสียงจริงจัง)

ยุทธ : ครับ เนี๊ยสังเกตดูถ้าเวลา เวลาวิ่งอยู่ตามถนนเนี๊ย (ขึ้นสูง) เวลาเหยียบแบรกเสร็จเนี๊ย (ขึ้นสูง) ไฟมันตกมา และก็คือมันไม่ค่อยสว่าง แล้วก็เวลาสมมุติถ้าเปิดไฟเลี้ยวไฟมันก็จะ แบบตรงหน้าปัดก็จะแบบน้อยลงน่ะ (พูดใส่อารมณ์ ห้วน)

ภานุ : อืม (ลากเสียงยาว)

นายประโยชน์ : เอ่อ (นิ่งไปพักหนึ่ง และพูดต่อ) คงเข้าไปเช็คสองอย่างน่ะครับ อย่างแรกเลยที่จะเช็คก็คือว่าตัวไดชาร์ทเข้าร้านทำไดชาร์ทน่ะครับ ให้เขาเช็คด้วยว่าไดชาร์ทมันปั่นไฟออกน่ะครับตอนเช็คเนี๊ย คุณทำเหมือนขับกลางคืนน่ะเปิดไฟให้หมดให้เขาเช็ค

ดูว่าไฟที่ไดชาร์ทออกมาเนี๊ยเท่าไหร่ หรือว่าจะเป็นแค่แปลงถ่านของไดชาร์ทเนี๊ยใกล้หมดแล้วเพราะว่าเป็น เอ่อ..ไดชาร์ทที่ติดรถมือสองมานะครับและก็อีกอันหนึ่ง ให้เขาวัดดูความถ่วงจำเพาะของแบตเตอรรี่ทุกช่อง (อธิบายต่อเนื่องเสียงมั่นใจ จริงจัง)

ภานุ : ครับ (รับคำ เสียงปกติ)

ยุทธ : ถ้าเป็น ไดชาร์ทอย่างเดียวใช่ไหมฮ่ะ (รีบถามแทรกเสียงสูง อยากยืนยัน)

นายประโยชน์ : ใช่เป็นที่ไดชาร์ทและตัวที่สองก็คือแบตเตอรรี่ นี่ไม่ได้เปลี่ยนเป็นของเดิมที่ใช้อยู่มันปีกว่าเกือบสองปีแล้วฮ่ะครับลองให้เขาวัดความถ่วงจำเพาะดูครับ (เสียงหนักแน่น นิ่ง)

ยุทธ : ครับผม โอเคครับ (หยุดพักหนึ่ง) ล่ะก็ เอ่อ **ตัวที่สองน่ะครับ คำถามก็คือใช้แก๊สพึ่งไปติดแก๊สมาได้ประมาณ 2 เดือน เวลาวิ่งเนี๊ย ถ้า ถ้า เป็นน้ำมันเนี๊ยคือ ติดแบบ สองระบบน่ะครับ ใช้น้ำมันเนี๊ยสังเกตว่าเครื่องมันเดิน เดินไม่เรียบน่ะครับ** (พูดเรื่อย ๆ)

นายประโยชน์ : ครับ

ภานุ : อืม

ยุทธ : แต่ระหว่างใช้แก๊สเครื่องจะเดินเรียบกว่า ทางช่างเขาบอกว่าแก๊สในเขาจะปรับปั่นเป็นไฟแก่ พอใช้น้ำมันเนี๊ยอัตรากินก็จะเยอะอยู่น่ะครับแต่พอปรับมาเป็นแก๊สเนี๊ยอัตรากินไม่ถึงบาทแต่ในเรื่องของเวลาที่ที่เราจะเข้าบ้านเราเปลี่ยนเป็นน้ำมันเนี๊ยสังเกตเนี๊ยบางทีมันดับไปเฉยๆเลยน่ะครับ (พูดเรื่อย ๆ)

นายประโยชน์ : ครับต้องรอให้ที่ร้านแก๊สเขาปรับใหม่ คือหมายถึงว่าในช่วงที่เขาใส่ ผมเข้าใจว่าระบบมิกเซอร์ใช่ไหมฮ่ะ บางทีระบบมิกเซอร์เนี๊ยหัวจ่ายแก๊สเนี๊ยบางทีมัยจ่ายถูกต้องแล้ว แต่ว่าพอปิดระบบแก๊สเข้าไปเนี๊ย ไอ้ตัวมิกเซอร์เนี๊ยมันปิดช่องอากาศก็เข้า เอ่อ เวลาที่เครื่องยนต์ใช้น้ำมันเนี๊ยต้องใช้อากาศเพิ่มมากขึ้นแต่ว่าเวลาเราใช้แก๊สเนี๊ยใช้อากาศไม่มาก ต้องให้ลองเข้าไป อาจต้องเข้าอีกซักครั้งสองครั้งน่ะฮ่ะ ปรับส่วนนี้ให้สมดุล (ค่อย ๆ อธิบาย เสียงนิ่ง)

ยุทธ : **ต้องไปจูนใหม่ใช่ไหมฮ่ะ** (เสียงสูง ปนอยากรู้)

นายประโยชน์ : ครับผม

ยุทธ : ในเรื่องความสิ้นเปลือง อือ ค่อนข้างที่จะประหยัด น้ำมันเนี๊ยของเดิมจะตกกิโลละประมาณ 10 บาท ใช่ไหมฮ่ะ แต่พอมาใช้เนี๊ยได้ประมาณซัก 90 สตางต์น่ะฮ่ะ (พูดอีกอัก)

นายประโยชน์ : แน่นอนอ่ะ (เสียงดังขึ้น) แต่นี้พอประหยัดมากแล้วก็ต้องประหยัดต่อไปน่ะครับ

ยุทธ : แล้วก็ที่สงสัยอีกตัวหนึ่งเนี๊ย ...**ใช้ไหมฮะที่ NGV แก๊สเขาวัดกันในเวลาไปเติมเนี๊ย ลิตรหนึ่ง ลิตรหนึ่งตก เอ่อ...อัตราเทียบกับน้ำมันเนี๊ยไม่ใช่ลิตรกิโลน่ะครับ** (น้ำเสียงแปลกใจ)

นายประโยชน์ : ตอนที่เขาเติมบ้านเราเนี๊ยเป็นลิตร (ค่อย ๆ พูด)

ยุทธ : ครับ

นายประโยชน์ : แล้วแต่ ตามปกติแล้วลิตรหนึ่งไม่ถึงกิโล (ค่อย ๆ พูด)

ยุทธ : อ๋อ (สูง ลากยาว) ลิตรหนึ่งไม่ถึงกิโล

นายประโยชน์ : ไม่ถึงกิโล ปกติแล้วแก๊ส 1 ลิตร 7-8 ขีดเท่านั้นแหละ (เสียงดัง ชัดเจน)

ยุทธ : อ๋อ....ครับผมเพราะว่า

นายประโยชน์ : (พูดแทรก เสียงดัง นิ่ง) คุณสังเกตดูที่ถังแก๊ส ถังแก๊สที่ใช้ตามบ้านเนี๊ย เขาจะขายเป็นกิโล ถังหนึ่ง 18 โล แบบนั้นสงสัยเหมือนกันว่าพอมาเติมในกิโลถึงเป็นลิตรน่ะครับ แล้วมาคิดกันจริงๆถ้าคุณเติมเป็นลิตรแล้วเนี๊ย แก๊สเราจะว่าเราโดนหลอกก็ได้ ลิตรหนึ่งตอนนี้อยู่ที่ 9 บาท 9.50 บาท ถ้าเทียบเป็นกิโล ถังแก๊สภายในบ้านมันก็ตก 10 กว่าบาทเท่าราคาถังแก๊สแล้วหล่ะ

ยุทธ : **อ๋อ ก็คือหัวจ่ายปั่นแก๊สเขาคิดให้เราเป็นลิตรใช่ไหมฮะ** (เสียงปกติ เข้าใจ)

นายประโยชน์ : ครับผม

ยุทธ : **ไม่ใช่เป็นกิโล ก็ลิตรหนึ่งมีประมาณ** (พูดไม่จบ ลากยาว)

นายประโยชน์ : มันจะได้ไม่ถึงกิโลฮ่ะ (เสียงดัง)

ยุทธ : **อ้อ (เสียงดัง สูง) เจ็ด แปด ขีดประมาณนั้น**

นายประโยชน์ : เจ็ด แปด ขีดครับ (นิ่ง จริงจัง)

ภานุ : **คุณยุทธครับพอดีคุณตู่ยังรออีกสายหนึ่ง (พูดแทรก เสียงสุภาพ)**

ยุทธ : ครับ สวัดดีครับ ขอบคุณมากครับ (เสียงตกใจ และรีบร้อนวางไป)

เริ่มจากผู้ดำเนินรายการกล่าวทักทายผู้ฟัง ผู้ฟังทักทายวิทยากรก่อน แสดงการให้ความสำคัญกับวิทยากร และรอเพื่อให้วิทยากรทักทายกลับ แสดงถึงความต้องการให้ตนเองสำคัญเช่นกัน จากนั้นกล่าวทักทายผู้ดำเนินรายการต่อ และรอให้ผู้ดำเนินรายการทักทายกลับ ซึ่งแสดงถึงความคาดหวังในตัวของผู้ฟังเอง ที่ต้องการความสนใจของรายการ และเกริ่นว่า "ขออนุญาตถาม" แสดงความสุภาพและจุดประสงค์ของตัวเอง ทำให้ผู้ดำเนินรายการต้องตอบรับว่าให้พูดได้เลย ผู้ฟังจึงเริ่มบอกอาการของปัญหาให้ฟัง โดยพูดอ้างถึงคำแนะนำของวิทยากรที่เคยแนะนำไปด้วยว่า "ที่อาจารย์แนะนำแหละ" แสดงถึงความเป็นแฟนรายการ ประกอบการการใช้คำพูดที่สนิทสนทว่า "อาจารย์" ซึ่งเป็นการเรียกแบบห้วน ๆ โดยผู้ฟังพูดเล่าอาการต่อเนื่อง ซึ่งผู้

ดำเนินรายการพูดตอบรับว่ารับฟังอยู่เป็นระยะว่า "อืม" และวิทยากรพูดทวนประโยคของผู้ฟังเพื่อสรุปอาการของปัญหา ซึ่งได้รับคำพูดยืนยันจากผู้ฟังอีก จากนั้น วิทยากรกล่าวสรุปอีกครั้งว่า "ถ้าเบามันจะหรี่ลง" ผู้ฟังตอบรับว่าเข้าใจถูกต้องว่า "ครับ" และเล่าอาการให้ฟังต่อ โดยผู้ดำเนินรายการพูดตอบรับอีกครั้งว่า "อืม" แสดงความสนใจอยู่ และวิทยากรเกริ่นเพื่อแนะนำว่า "เอ่อ" และให้คำแนะนำไป ผู้ฟังมีการพูดทวนประโยคเพื่อสรุปข้อมูลที่ได้จากวิทยากรอีกครั้ง แสดงถึงการยอมรับในตัววิทยากร และวิทยากรให้การยืนยัน จึงจบคำถามข้อแรกลง โดยมีการแสดงความเข้าใจของผู้ฟังว่า "ครับผม โอเค" และต่อด้วย "ละก็ เอ่อ" เกริ่นเพื่อเข้าสู่คำถามที่สอง ซึ่งเป็นการเล่าอาการปัญหา โดยวิทยากรและผู้ดำเนินรายการพูดแทรกตอบรับว่าให้ความสนใจอยู่ว่า "ครับ" แสดงให้รู้ว่าฟังอยู่ ทำให้ผู้ฟังเล่าอาการต่อเนื่อง เมื่อจบลงวิทยากรพูดตอบรับว่า "ครับ" แสดงถึงการรับฟังสิ่งที่ผู้ฟังพูด ให้ความสนใจอยู่ ก่อนที่จะให้คำแนะนำว่า "ปรับส่วนนี้ให้สมดุล" แสดงความมั่นใจในการให้คำแนะนำ ผู้ฟังพูดทวนประโยคว่า "ต้องไปจูนใหม่ใช่ไหมฮะ" แสดงถึงความเข้าใจพื้นฐานของคชตนเองมีอยู่แล้ว ผู้ฟังดำเนินการสนทนาต่อโดยถามปัญหาที่ตนเองสงสัย เป็นคำถามที่ 3 โดยไม่มีการตัดบทใด ๆ ซึ่งวิทยากรก็แสดงการรับฟังและตอบรับอย่างดี และวิทยากรพูดต่อให้ฟัง ซึ่งผู้ฟังก็มีการพูดตอบรับว่า "ครับ" แสดงถึงการยินยอมรับฟังอย่างเต็มใจ จากนั้นเป็นการถามเกี่ยวกับ เรื่องแก๊ส ซึ่งเป็นการถามที่ไม่มีประเด็นปัญหาอะไร และมีการสนทนาที่ยืดเยื้อ อย่างไรก็ตาม จะเห็นได้ว่า วิทยากรก็ได้อธิบายตามเรื่อง และผู้ฟังรับพูดต่อว่า "อ้อ (เสียงดัง สูง) เจ็ด แปด ขีดประมาณนั้น" โดยเป็นข้อมูลที่ตนเองรู้อยู่แล้ว จนผู้ดำเนินรายการพูดแทรกตัดบทการสนทนาให้จบลงว่า "คุณยุทธครับพอดีคุณตู่ยังรออีกสายหนึ่ง" เนื่องจากเห็นว่าผู้ฟังถามหลายคำถามแล้ว และมีคนอื่นรออยู่

ลักษณะการสื่อสารต่อผู้ฟังที่มีความรู้พื้นฐานอยู่แล้วนั้น การสื่อสารของนายประโยชน์ที่ปล่อยให้ดำเนินการสนทนาไปเรื่อย ๆ นั้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่า เป็นการดำเนินการให้คำปรึกษาที่ยืดเยื้อและไม่มีประเด็นสาระมากนัก เพียงแต่ผู้ฟังต้องการคุยต่อเท่านั้น ดังนั้น จึงเป็นการเสียเวลาต่อผู้ฟังคนอื่น นายประโยชน์ควรจะพูดตัดบทหรือเลี่ยงในการตอบคำถามของผู้ฟังทุกคำถามหากเป็นคำถามที่ทั่วไปและไม่มีประเด็นที่จะเป็นประโยชน์ต่อการเปิดรับฟังของคนอื่น และการพูดแทรกของวิทยากรที่ตัดบทจบลงนั้น เป็นลักษณะการสื่อสารที่เหมาะสม โดยเป็นการขอจบการสนทนาด้วยเหตุผลว่ามีผู้ฟังท่านอื่นรอสายอยู่ ประกอบการคำพูดและน้ำเสียงที่สุภาพ ก็ไม่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกเสียหน้าแต่อย่างใด กลับรับฟังและยอมจบการสนทนาลงด้วยดี

นอกจากนั้น ลักษณะการสื่อสารของคุณพัฒนเดชต่อคำถามที่ง่ายและผู้ฟังหาข้อมูลได้เองนั้น คุณพัฒนเดชจะให้คำตอบแก่ผู้ฟัง แต่จะมีการแนะให้หาข้อมูลเพิ่มเองด้วย ดังบทสนทนาด้านล่าง

ภาณุ : ครับ อาจารย์ คุณธีรวุฒิครับส่งข้อความเข้ามาที่หน้าเว็ปไซต์ครับอาจารย์ ถามอาจารย์ว่าผมใช้รถกระบะไม่ได้บรรทุกแรงดันลมยางหน้าหลังเนี่ย 42 / 45 อันตรายไหมครับ (ถามต่อเนื่อง เสียงปกติ)

พัฒนเดช : ไม่อันตรายหรอก แต่มันสะเทือนริดสีดวงมันจะแตกเอา (เสียงดัง ปนหัวเราะ) สัก 35 **ตัวนี้มันต้องรู้ด้วยว่ายางที่คุณใช้นี่ไซด์ขนาดไหน โดยปกติก็ 35 สำหรับรถเปล่าที่ไม่ได้บรรทุกอะไร ก็ถือว่ายังพอ ยกเว้นแต่ยางชนิดพิเศษเท่านั้นเอง**

ภาณุ : ครับ ๆ คุณธีรวุฒิบอกมาจากข้อความด้วยครับว่า ถ้าเกิดว่าผมเติมตามสเปคแล้วเนี่ยรู้สึกว่าดูว่ายางมันอ่อนมากครับอาจารย์ (เสียงปกติ ราบเรียบ)

พัฒนเดช : ก็อย่าไปดูเดะ (รีบพูด เสียงดังห้วน) ยางเดี๋ยวนี้แก้มมัน บางทีเค้าทำแก้มยางทำให้มันดูป่องที่แก้ม ไปดูอย่างนั้นไม่ได้หรอก (เสียงดัง สูง) **มันต้องดูว่าหน้ายางสัมผัสพื้นถนนเต็มไหม** แก้มมันป่องไม่ป่อง ช่างหัวมันเถอะ (เสียงสูง ใส่อารมณ์) **ต้องดูว่า เออหน้ายางมันสัมผัสถนนเต็มไหมดูอย่างการสัมผัสรอยฝุ่น แล้วก็รอยสึกหรอ วิ่งสัก 100 เมตร ก็รู้แล้วว่าสัมผัสเต็มหรือไม่เต็ม** (เสียงทุ้ม จริงจัง)

ภาณุ : ครับ ๆ (เสียงเบาหน่อย) ต่อมาที่คุณอาร์มครับ

ผู้ดำเนินรายการอ่านคำถามที่ผู้ฟังฝากถามเรื่องการเติมลมยางที่เหมาะสม ซึ่งวิทยากรเห็นว่าผู้ฟังเติมลมมากเกินไป พูดประชดติดตลกว่า "แต่มันสะเทือนริดสีดวงมันจะแตกเอา" และบอกเพิ่มว่า **"ตัวนี้มันต้องรู้ด้วยว่ายางที่คุณใช้นี่ไซด์ขนาดไหน"** เป็นการบอกว่าเป็นหน้าที่ของผู้ฟังที่จะต้องรู้ด้วยตัวเองว่าควรเติมลมยางให้เหมาะสมเท่าไรตามขนาดของยางที่ตัวเองใช้ และให้ข้อมูลเพิ่มว่าการเติมลมปกติเป็นอย่างไร ซึ่งผู้ดำเนินรายการอ่านคำถามของผู้ฟังต่อว่า **"ถ้าเกิดว่าผมเติมตามสเปคแล้วเนี่ยรู้สึกว่าดูว่ายางมันอ่อนมากครับอาจารย์"** แสดงถึงว่าผู้ฟังรู้ว่าสเปคที่ควรเติมมันเท่าไหร่ แต่ไม่ทำเพราะรู้สึกว่ายางมันอ่อนเกินไป ดังนั้น วิทยากรตอบกลับทันทีว่า "ก็อย่าไปดูเดะ" ด้วยเสียงห้วน แสดงการคัดค้านผู้ฟังที่ชัดเจน และยังแทรกด้วยการพูดที่ไม่สุภาพนักว่า "แก้มมันป่องไม่ป่อง ช่างหัวมันเถอะ" เป็นการเน้นที่ต้องการปฏิเสธความคิดผู้ฟัง และให้คำอธิบายเพิ่มเติมว่า การเติมลมยางไม่ได้ดูที่ยาง แต่ต้องดูที่การสัมผัสถนนของหน้ายาง

จากลักษณะการสื่อสารของคุณพัฒนาเดชต่อกามให้คำปรึกษาเรื่องที่ผู้ฟังรู้แล้วและหาข้อมูลเองได้นั้น เห็นได้ว่า คุณพัฒนเดชก็ให้คำตอบที่ผู้ฟังถาม และแนะนำว่าควรศึกษาด้วยตัวเอง ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าเป็นลักษณะการสื่อสารที่ดี คือ ไม่ได้ตอบปฏิเสธที่จะไม่ให้ข้อมูล ยินดีที่จะให้ แต่ยังย้ำว่าการรู้ด้วยตัวเองจะดีกว่าและชัดเจนกว่า อย่างไรก็ตาม ลักษณะของการโต้ตอบด้วยคำพูดที่

ไม่สุภาพนัก ก็เป็นลักษณะบุคลิกของคุณพัฒนเดชอยู่แล้ว และยิ่งผู้ฟังแสดงว่ารู้ข้อมูลแล้วว่าเป็นยังไง แต่ยังไม่เชื่อ ทำให้คุณพัฒนเดชใช้คำพูดที่รุนแรงขึ้นอีก แต่ยังให้ข้อมูลต่อ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าการสื่อสารในเชิงรุนแรงหรือพูดแดกดันกับการถามคำถามลักษณะนี้ มีความเหมาะสมดี เนื่องจากผู้ฟังกระทำตัวเหมือนไม่ยอมรับว่าควรปฏิบัติอย่างไร ไม่เชื่อคู่มือหรือคำแนะนำที่มากับรถของตน ทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างผิด ๆ ซึ่งอาจก่อให้เกิดอันตรายได้ ดังนั้น การใช้คำพูดที่รุนแรงหรือไม่สุภาพจะได้ช่วยตอกย้ำว่าผู้ฟังเข้าใจผิดเอง และควรรับรู้ใหม่ด้วย

ลักษณะการสื่อสารเฉพาะของแต่ละบุคคล

จากลักษณะการสื่อสารต่อการให้คำปรึกษาในประเด็นต่าง ๆ นั้น ยังพบว่า ลักษณะการสื่อสารของวิทยากรสองท่านมีความแตกต่างกัน และส่งผลให้ลักษณะการดำเนินรายการของวิทยากรสองท่านมีรูปแบบที่แตกต่างกันด้วย คือ

- วันที่นายประโยชน์เป็นวิทยากร จะมีผู้ฟังติดต่อมาในรายการเพื่อขอคำปรึกษาสดมากกว่าคุณพัฒนเดช
- วันที่คุณพัฒนเดชเป็นวิทยากร จะมีผู้ฟังฝากคำถามไว้มากกว่านายประโยชน์
- ผู้ฟังปรึกษาปัญหาเกี่ยวกับรถยนต์กับนายประโยชน์มากกว่าคุณพัฒนเดช
- ผู้ฟังจะร่วมออกความเห็นในประเด็นต่าง ๆ กับคุณพัฒนเดชมากกว่านายประโยชน์
- ผู้ฟังรายการมักแสดงตัวว่าเป็นแฟนรายการกับคุณพัฒนเดชมากกว่านายประโยชน์

จากลักษณะของการรายการที่ปรากฏออกมาแตกต่างกัน ในวิทยากรที่ต่างกันนั้ ผู้วิจัยพบว่าเป็นเพราะลักษณะการสื่อสารเฉพาะตัวของวิทยากรแต่ละท่านที่ต่างกัน ทำให้ผลของการขอคำปรึกษาต่างกัน ดังนี้

ลักษณะการสื่อสารเฉพาะตัวของนายประโยชน์

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการที่ผู้ฟังโทรศัพท์มาปรึกษากับนายประโยชน์เยอะนั้น เนื่องจากสาเหตุหลายประการ คือ นายประโยชน์มีประสบการณ์เป็นช่างซ่อมในศูนย์บริการทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศมาเป็นระยะเวลากว่า 10 ปี ประกอบกับบุคลิกลักษณะการพูดที่ใจเย็น น้ำเสียงนิ่ง และมักให้รายละเอียดต่าง ๆ ที่ลงลึกและกว้างได้เป็นอย่างดี ทำให้ผู้ฟังรู้สึกสบายใจในการขอคำปรึกษาทุกเรื่อง และมีความจริงใจในการตอบคำถาม โดยหากเรื่องใดที่ไม่สามารถให้คำตอบได้นั้น นายประโยชน์จะบอกตรง ๆ ว่า ไม่ทราบหรือไม่แน่ใจจริง ๆ นอกจากนั้น ผู้วิจัยยังพบว่า ลักษณะในการให้คำปรึกษาของนายประโยชน์นั้น จะมีจุดเด่นที่การให้คำแนะนะและเตือนผู้ฟังว่า ศูนย์บริการหรืออู่ซ่อมรถยนต์ต่าง ๆ จะหลอกในกรณีใดบ้าง ซึ่งเป็นการพูดจาก

ประสบการณ์ของตนที่เคยพบเห็นมาก่อน และมาตักเตือนผู้ฟัง ทำให้ผู้ฟังรู้สึกสบายใจ ดังบทสนทนาตัวอย่างด้านล่าง

ภานุ : อีกซักหนึ่งสายในช่วงแรกก่อน คุณบัญชาครับ สวัสดีครับ (เสียงสุภาพ)

บัญชา : สวัสดีครับ คุณภานุ อาจารย์ประโยชน์นะครับ (เสียงดัง) Honda city ปี 2004 นะครับ เมื่อปีที่แล้วเดือนนี้ขับก็ ดับไปเฉย ๆ (เน้นเสียง) ก็สตาร์ทก็ติด ต้องเหยียบคันเร่งไว้ พอปล่อยคันเร่งก็ดับอีก ต้องรอจนเกือบชั่วโมงครับ ถึงสตาร์ทแล้วติด (หยุดครู่หนึ่ง) แล้วก็ขับได้ เอาเข้าศูนย์ แล้วเค้าก็เปลี่ยนตัวอะไรให้ผมก็ไม่ทราบ พอเปลี่ยนก็ใช้ได้นะครับ (หยุดครู่หนึ่ง) พอเดือนนี้ ครบปีพอดี ก็เป็นอีก อาการก็เป็นอย่างนั้นอีก ขับไปก็ดับไปเฉย ๆ

นายประโยชน์ : ถ้าอย่างนั้น ก็ต้องเอาเข้าไป เป็นตัวเดิมที่เค้าเปลี่ยนนะครับ ผมเข้าใจว่าเป็นตัวอิเลคโทรนิค ของคุณปี 04 น่าจะอยู่ในระยะรับประกัน **รีบเข้าไปซะก่อนที่เค้าจะบอกว่ารถคุณหมดระยะรับประกันแล้ว แล้วตอนนั้น เค้าจะหาเรื่องเปลี่ยนไอ้ตัวแพง ๆ ให้คุณละ** (ค่อย ๆ อธิบาย เสียงเรียบ ๆ)

บัญชา : คืออย่างงี้ครับอาจารย์ครับ ตอนนี้เอาเข้าไปแล้วฮะ รถอยู่ที่ศูนย์ เข้าไปศูนย์แรก เค้าบอกว่าหาสาเหตุไม่เจอ (เสียงทุ้มต่ำ แสดงความกังวล) ผมก็แปลกใจว่า เอ มันต้องมีสาเหตุ ไม่งั้นเครื่องมันจะดับได้ยังไง หาไม่เจอได้ยังไง ผมก็เลยเข้าศูนย์ใหม่ ก็ยังหาสาเหตุไม่เจออีก (ปนหัวเราะแบบเหนื่อย ๆ)เค้าบอกให้มารับรถ เพราะเช็คแล้วทุกอย่างปกติหมด

นายประโยชน์ : คุณทิ้งรถไว้ที่นั่นแหละ (เสียงดังขึ้น) บอกว่าผมยังไม่รับรถ จนกว่าคุณจะแก้สาเหตุให้ เพราะรถยังอยู่ในระยะรับประกัน **แล้วคุณต้องทำใจหน่อย สาเหตุนี้เป็นกันทุกยี่ห้อ ให้เค้าแก้ไข บอกเค้าไปให้เวลาคุณเต็มที่เลย 3 วัน 7 วัน หาให้เจอแล้วผมถึงมาเอารถ คุณต้องคิดอย่าไปใจอ่อนตามเค้า** ถ้าสมมุติคุณวิ่งสัก 80 บนทางด่วนแล้ววูบนึงดับไปเฉย ๆ เนี่ยะอันตรายมาก **ผมคิดว่าถ้าเค้าไม่หาละ ไม่ทำละ คุณส่งเรื่องร้องเรียนไปยังสำนักงานใหญ่ของฮอนด้าเลย** (อธิบาย ๆ เรื่อย ๆ)

บัญชา : อาจารย์ว่าสาเหตุนี้ เป็นเพราะอะไร ตัวไหนครับ (เสียงปนกังวล)

นายประโยชน์ : **ระบบไฟฟ้า** (ตอบทันที) **แต่ผมไม่แน่ใจ** อาการแบบนี้ที่ผมเคยเจอที่ผมเคยทำเนี่ยะ อาจเป็นแค่สายไฟหลวมซักส้นนึงแค่นั้นเอง แต่ต้องใช้เวลาหากัน หรือบางทีตัวสมองตัวอีซียูมันเสียนะครับ แต่ต้องใช้เวลา

บัญชา : อ๋อ (ลากยาว) งั้นต้องบอกให้เค้าหาให้เจอนะครับ

นายประโยชน์ : ครับ ต้องให้เค้าหา บอกเค้าบอกว่า ผมไม่ขับแล้วมันอันตราย (เสียงห้วนเล็กน้อย)

บัญชา : ครับ มันอันตราย ขอบพระคุณครับ (ลากยาว) อาจารย์ครับ (เสียงสบายใจขึ้น)

เริ่มจากการที่ผู้ฟังทักทายผู้ดำเนินรายการและวิทยากร จากนั้นอธิบายอาการของปัญหาทันที ว่ามีอาการขับแล้วดับ ซึ่งเมื่อนำเข้าที่ศูนย์บริการได้รับการเปลี่ยนตัวอะไรบางอย่างที่ทำให้ดีขึ้น แต่อาการกลับมาเป็นอีก วิทยากรได้สรุปตีความว่าปัญหาเป็นที่ตัวอะไหล่ที่ได้รับการเปลี่ยนไป แต่แนะนำให้รีบนำรถเข้าซ่อมที่ศูนย์บริการอีกครั้ง ก่อนที่จะหมดระยะรับประกันว่า "รีบเข้าไปซะก่อนที่เค้าจะบอกว่ารถคุณหมดระยะรับประกันแล้ว แล้วตอนนั้น เค้าจะหาเรื่องเปลี่ยนไอ้ตัวแพง ๆ ให้คุณละ" เป็นการเตือนให้ระวังจะถูกหลอกให้เสียเงิน จากนั้น ผู้ฟังอธิบายต่อว่า ตอนนี้รถอยู่ที่ศูนย์แล้ว แต่ทางศูนย์ยังหาสาเหตุไม่พบ วิทยากรจึงบอกว่าให้กำชับกับทางศูนย์ให้หาสาเหตุให้พบ ว่าบอกอีกว่าเป็นปัญหาที่เป็นจุดอ่อนของรถยนต์ทุก ๆ ยี่ห้อ ซึ่งหากทางศูนย์บริการนิ่งเฉยนั้น วิทยากรแนะนำให้แจ้งทางบริษัทฮอนด้าเลย ซึ่งจากการแนะนำเช่นนี้ เป็นการแสดงถึงการที่ตนเองรู้ว่าอาจจะเกิดอะไร จึงเตือนผู้ฟังไว้ก่อน จากนั้น ผู้ฟังรับฟังและถามความเห็นวิทยากรว่าเป็นเพราะเหตุใด ซึ่งวิทยากรตอบว่าอาจจะเป็นที่ระบบไฟฟ้า แต่ไม่แนใจ ซึ่งยอมรับอย่างตรง ๆ และกล่าวสรุปว่าควรให้ศูนย์บริการหาสาเหตุของปัญหาให้เจอ เพราะอาจเกิดอันตรายได้ ผู้ฟังรับฟังกล่าวขอบคุณและจบการสนทนาลง

จากลักษณะการให้คำปรึกษาของนายประโยชน์ที่เป็นการกล่าวเตือนผู้ฟังในการเข้ารับบริการที่ศูนย์บริการว่าอาจมีการหลอกลวงเกิดขึ้นนั้น ผู้วิจัยเห็นว่า การกระทำในลักษณะนี้ได้ผลในการให้คำปรึกษา เนื่องจากทำให้ผู้ฟังได้ข้อมูลในมุมมองที่ตนเองอาจไม่รู้ และอาจจะถูกเอารัดเอาเปรียบได้ ซึ่งหากไม่มีการบอกเตือนเช่นนี้ก่อน ผู้ฟังอาจจะถูกหลอกให้เสียเงินอย่างสิ้นเปลืองได้ จึงเป็นการช่วยให้ผู้ฟังรู้เท่าทันมากยิ่งขึ้น

ภานุ : ครับผม อ้อ คุณเรวัตรมาแล้วครับ สายหนึ่งครับ สวัสดีครับ (ทักทาย สุภาพ)

เรวัตร : ครับสวัสดีครับ อาจารย์ประโยชน์จะเรียนถามนิดหนึ่ง เอ่อ..ผมใช้วีโก้สี่ประตู เครื่อง 3000 ใช้มาประมาณ 70,000 กิโล เอ่อ..**มันมีเสียงดังที่เครื่องเลยเข้าไปที่ศูนย์เพชรบุรีเป็นตัวลูกปืนไดชาร์ทแตกก็ทิ้งรถไว้ประมาณ 15 วัน ผมก็เลยถ้าทิ้งรถเอางี้ได้ไหม ให้เอารถออกมาวิ่งก่อนได้ไหม** แล้วเค้าบอกอะไหล่ได้เมื่อไหร่ค่อยมาเปลี่ยน **คราวนี้อยากทราบว่า ตอนนี้ ตอนนี้ ถ้าเกิดวิ่งๆไปมันจะมีปัญหาอะไรกับเครื่องยนต์หรือเปล่าครับ (ค่อย ๆ เล่า เสียงกังวลมาก)**

นายประโยชน์ : มี (ตอบหนักแน่น และหยุดนาน) ไอ้ตัวเครื่องยนต์น่ะไม่มีปัญหาน่ะครับ ถ้าเขาวินิจฉัย

ถูก ถ้าต้องเปลี่ยนลูกปืนไดชาร์ทแตกใช้ไป ขืนใช้ไปมันก็จะซ่อมไม่ได้มันจะต้องเปลี่ยนทั้งลูกปืนไดชาร์ท (เสียงปกติ) **แต่ผมไม่เข้าใจว่าแค่ซ่อมเปลี่ยนไดชาร์ทต้องทิ้งรถไว้ถึง 15 วัน (เสียงสูง ปนสงสัย) อันนี้มันเป็นการรับประกันหรือว่าเสียเงินเองน่ะครับ**

เรวัตร : รับประกันครับ

นายประโยชน์ : อ่อ หรือครับ ยังอยู่ในระยะรับประกันใช่ม่ะ (เสียงมั่นใจ)

เรวัตร : ใช่ครับ

นายประโยชน์ : เอ่อ..**แล้วทำไมต้องรอถึง 15 วันน่ะ (เสียงไม่ค่อยพอใจ)**

เรวัตร : เขาบอกว่าจะต้องดำเนินเรื่องเบิกอะไหล่ ถ้าอะไหล่ไม่มีจะต้องทิ้งรถเอาไว้เพื่อจะรออะไหล่15วัน (ค่อย ๆ พูด เสียงหดหู่)

นายประโยชน์ : เอ่อ...**ผมบอกว่าถ้า ถ้า จะต้องรออะไหร่ถึง 15วันเนี๊ยน่ะครับผมคิดว่าโตโยต้าไม่น่าจะดำเนินการ ลองเปลี่ยนศูนย์ดูได้ไหมอ่ะครับ (เสียงหนักแน่น)**

เรวัตร : เอ่อ... คราวนี้มัน คือศูนย์ของเขามีไม่กี่ที่ มีท่าพระ จรัญ เพชรบุรี (ลังเล)

นายประโยชน์ : ไม่น่ะ ตามปกติแล้วศูนย์โตโยต้าเข้าศูนย์ไหนก็ได้ไม่จำเป็นต้องเป็นศูนย์ที่ซื้อมาโดยเฉพาะการเคลมเข้าได้ทั่วประเทศทั่วโลกด้วย (มั่นใจ จริงจัง)

เรวัตร : ก็คือถ้าเป็นของโตโยต้าใช้ประกันเคลมได้หมดใช่ไหมครับ

นายประโยชน์ : เคลมได้เข้าศูนย์ไหนก็ได้ครับ (เสียงดัง มั่นใจ)

เรวัตร : แล้วอย่างนี้เราวิ่งแล้วเสียงมันดังขึ้นเรื่อยๆ (เสียงอ่อย ๆ พูดไม่จบ)

นายประโยชน์ : ผมกลัวว่าลูกปืนแตกแล้วเสื้อมันแตก แล้วเขาจะเปลี่ยนไดชาร์ทใหม่คุณทั้งลูกแต่นี่ว่าถ้าเขาเปลี่ยนให้ทั้งอย่างนั้นแหละดี (พูดปกติ) **แต่ผมกลัวว่าเขาจะไม่เปลี่ยนเขาจะซ่อมเอาแบบที่ว่า ซ่อมมือไม่ถึง ใช้แล้วมันจะไม่ทน (เน้นเสียง) ถ้าหมดระยะรับประกันแล้วคุณต้องมาควักเงินน่ะครับ**

เรวัตร : คือผมก็ไม่เข้าใจว่าทำไมถึงต้องรอถึง 15 วัน (เหมือนบ่น ท้อ)

นายประโยชน์ : อือ.. ลองไปศูนย์อื่นซิครับศูนย์ใกล้บ้านลองขับรถผ่านศูนย์ไหนก็แวะศูนย์นั้นเลยใช้เวลาเท่าไหร่ (รับฟัง และตอบเสียงดังขึ้น ให้กำลังใจ)

ภานุ : คิวเยอะเป็นไปได้ไหมครับนายประโยชน์ (เสริม เสียงสุภาพ)

นายประโยชน์ : **ผมก็คิดว่าคงจะคิวไม่เยอะ การเคลมอย่างที่ผมเคยพูดหลายครั้ง (หยุดนิดนึง) มันน่าเบื่อ ขนาดที่พนักงานศูนย์บ้านเราไม่ใช่เฉพาะโตโยต้านะครับ ทุกยี่ห้อถ้าเขาไม่ได้เงินจากลูกค้าเขาจะอิดออด ๆ ทำอะไรกันน่ะครับ (เสียงไม่พอใจ) ถ้าสมมุติคุณแกล้งทำอะไรไม่รู้ไม่ชี้บอกเจ้าของ ได้ไดร์**

ชาร์ทผมจะจ่ายเงินวันนี้ จะเสร็จไหมเนี๊ยะ อะไรอย่างเนี๊ย คุณจะได้รับคำตอบอีกเรื่องหนึ่ง

เรวัตร : **แค่เขาบอกว่า 15 วันผมก็แทบจะตกเก้าอี้แล้วครับ (เสียงท้อมาก)**

นายประโยชน์ : อย่างนี้ถ้ารถคนทำมาหากินมีคันเดียว ตายแล้ว (เสียงดังขึ้น) ลองแวะศูนย์อื่นดูครับ (สุภาพขึ้น ปลอบ)

เรวัตร : ครับผม ขอบคุณมากครับ (เสียงเบา)

ภานุ : ครับคุณเรวัตร แหม เห็นใจนะครับนายประโยชน์

นายประโยชน์ : ครับผม แล้วรถน่ะรถประเภทนี้ก็คือ รถที่มีภารกิจที่ต้องใช้ทุกวัน ซ่อมไดร์ชาร์ทลูกหนึ่งใช้เวลา 15 วันนี่ปิดศูนย์ได้เลย

ผู้ฟังต้องการขอคำปรึกษาว่ารถกระบะขอบตนเองไดชาร์ทแตกและต้องรออะไหล่ 15 วัน หากจะนำมาขับก่อนจะมีปัญหาหรือไม่ ซึ่งนายประโยชน์ตอบตามเรื่องที่ระบุว่ามีปัญหา และถามกลับว่าทำไมต้องรอนาน ซึ่งเป็นประเด็นที่ผู้ฟังมีความกังวลอยู่ นายประโยชน์เห็นว่าระยะเวลาที่รอนานเกินไป ทางศูนย์บริการอาจมีการตุกติกเพราะเป็นรถที่อยู่ในระยะรับประกัน ลูกค้าซ่อมจะไม่เสียเงิน ทางศูนย์บริการจึงไม่เร่งดำเนินการให้ และแนะนำให้เปลี่ยนศูนย์อื่นดู ซึ่งการแสดงความเห็นของนายประโยชน์เรื่องการบริการของศูนย์บริการนั้น ผู้ฟังรับฟังอย่างเต็มใจ และระบายความกังวลของตนเองในเรื่องนี้ด้วย ซึ่งนายประโยชน์ก็เห็นด้วย

เรวัตร : **แค่เขาบอกว่า 15 วันผมก็แทบจะตกเก้าอี้แล้วครับ (เสียงท้อมาก)**

นายประโยชน์ : **อย่างนี้ถ้ารถคนทำมาหากินมีคันเดียว ตายแล้ว** (เสียงดังขึ้น) ลองแวะศูนย์อื่นดูครับ (สุภาพขึ้น ปลอบ)

เรวัตร : ครับผม ขอบคุณมากครับ (เสียงเบา)

ภานุ : ครับคุณเรวัตร แหม เห็นใจนะครับนายประโยชน์

นายประโยชน์ : ครับผม แล้วรถน่ะรถประเภทนี้ก็คือ รถที่มีภารกิจที่ต้องใช้ทุกวัน **ซ่อมไดร์ชาร์ทลูกหนึ่งใช้เวลา 15 วันนี่ปิดศูนย์ได้เลย**

จากลักษณะการสื่อสารที่ให้ข้อมูลที่เป็นจริงว่าศูนย์บริการมีการดำเนินการอย่างไร และการแสดงความกังวลของนายประโยชน์ ทำให้ผู้ฟังรู้สึกสบายใจและเห็นว่ามีคนเข้าใจ มีคนบอกให้รู้เท่าทัน และมีความสบายใจที่ระบายความอึดอัดของตน **"แค่เขาบอกว่า 15 วันผมก็แทบจะตกเก้าอี้แล้วครับ"** ซึ่งนายประโยชน์ก็ตอบกลับแบบเห็นด้วย **"อย่างนี้ถ้ารถคนทำมาหากินมีคันเดียว ตายแล้ว"** ซึ่งเป็นการสนทนาโต้ตอบกันแทรกอยู่ในการดำเนินการให้คำปรึกษา ซึ่งลักษณะของการสื่อสารแบบแสดงความเห็นใจ กังวลตามปัญหาของผู้ฟังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่า เป็นการกระทำที่เหมาะสม เพราะช่วยให้ผู้ฟังรู้สึกสบายใจมากขึ้น รับรู้ว่ามีคนเข้าใจและเป็นห่วง

ดังนั้น จากลักษณะการสื่อสารของนายประโยชน์ที่สามารถให้คำปรึกษาที่ให้รายละเอียดได้มาก ตอบคำถามได้ตรงไปตรงมา ให้ข้อมูลและออกความเห็นให้ผู้ฟังรู้เท่าทันศูนย์บริการหรืออู่ซ่อมรถต่าง ๆ เพื่อป้องกันการถูกหลอก และการให้ความเห็นสนับสนุนผู้ฟัง ทำให้ผู้ฟังรู้สึกสบายใจ ส่งผลให้ลักษณะการให้คำปรึกษาของนายประโยชน์นั้น ผู้ฟังมักจะถามหลายคำถามและพูดคุยต่อเนื่อง และผู้ฟังจะติดต่อการในรายการเพื่อถามคำถามโดยตรงมากกว่าการฝากคำถามไว้

ลักษณะการสื่อสารเฉพาะตัวของคุณพัฒนเดช

ในการดำเนินรายการของคุณพัฒนเดชจะมีการฝากคำถามมากและมีการร่วมออกความเห็นในประเด็นต่าง ๆ ตลอดจนการแสดงตัวว่าเป็นแฟนประจำของคุณพัฒนเดชนั้น ผู้วิจัยเห็นว่า เป็นเพราะบุคลิกของคุณพัฒนเดชที่เป็นคนพูดตรงไปตรงมา ไม่สุภาพ พูดขวานผ่าซาก ฉะฉาน ใส่อารมณ์ ทำให้ผู้ฟังบางครั้งมีความเกรงกลัว ว่าการติดต่อในรายการและคุยกับคุณพัฒนาเดชโดยตรงนั้น จะโดนด่าหรือเปล่า ดังบทสนทนาด้านล่างนี้

ภาณุ : คุณสมชายครับ (ทักทายเสียงสุภาพ)

สมชาย : ครับอาจารย์เหรอครับ คืองี้ครับผมมีเปอร์โย 305 ค่อนข้างเก่านะครับแต่ที่นี้ว่าเครื่องมันพังเนี่ย ถ้าผมจะเปลี่ยนเป็นเครื่องโตโยต้ารุ่น 16 วาล์ว ก่อนสามห่วงหรือว่าสามห่วงเนี่ยฮะ จะติดแก๊สเนี่ยมันจะมีปัญหาเยอะไหมครับ (พูดรัว ปนกังวล)

พัฒนเดช : เอ่อ (ลากยาว เหมือนคิด) โดยทางเทคนิคไม่มีปัญหาอะไร แต่ว่าคุณอย่าลืมว่าคุณกำลังเปลี่ยนมันทุกอย่างภายในครั้งเดียวเพราะฉะนั้นคุณต้องเข้าอู่อย่างน้อยอีกสิบครั้ง (อธิบายเสียงจริงจัง ทุ้มต่ำ)

สมชาย : ผมเรียนนิดหนึ่งครับคือเครื่องมันพังไปแล้วด้วยครับ (ค่อย ๆ พูด)

พัฒนเดช : **ก็นั่นนะสิครับ** (เสียงดังขึ้น ปนหงุดหงิด) **ก็ผมบอกว่าคุณกำลังเปลี่ยนทุกอย่างภายในครั้งเดียว**เพราะฉะนั้นคุณต้องกลับมาเข้าอู่อีกไม่น้อยกว่าสิบครั้ง หลังจากเปลี่ยนแล้วก็ติดตั้งแก๊สไปแล้ว อันนี้ไม่ได้หมายความว่า คือมันเป็นความจำเป็นที่จะต้องเปลี่ยน แต่ถามว่าทำได้ไหม ทำได้ทางเทคนิค แต่ปัญหาจุกจิกยังตามมาให้คันหัวอีกเยอะ (อธิบายเสียงแข็ง จริงจัง)

สมชาย : เหรอครับ (อึ้ง ๆ) หรือว่าจะเปลี่ยนเป็นเครื่องเดิม ๆ ของเปอร์โยครับ (เสียงอ่อย ๆ)

พัฒนเดช : **ก็ไม่ทราบสิ** (เสียงดัง ห้วน) **ไอ้ที่ว่าเครื่องพังแล้วมันพังมากมายขนาดไหนอย่างไรมันซ่อมไม่ได้หรืออย่างไร** (เน้นคำพูด) อันนี้ก็เป็นอีกเรื่องหนึ่งคือไอ้การที่จะเปลี่ยนเป็นเครื่องโตโยต้าหรือเครื่องอะไรนี่ก็ไม่ใช่ปัญหาหรอกครับ

เพียงแต่ว่าเมื่อคุณถามผม ผมก็ตอบคุณ (ท้ายเสียงห้วนสูง) เปลี่ยนเครื่องด้วยเปลี่ยนเกียร์ด้วยเปลี่ยนเชื้อเพลิงด้วย **เพราะฉะนั้นทุกอย่างมันโยนลงไปในหม้อจับฉ่ายลงไปพร้อมกันเนี่ยการที่จะเอาตะเกียบลงไปช้อนแล้วเอาขึ้นมาเนี่ยไอ้นี่มันแปะฉ่ายหรือไชเท้า** (เน้นเสียง) **มันคงหาต้นเหตุยากเวลาที่มีปัญหา**

สมชาย : อ่อ (ลากยาว) ครับ ๆ คือมันทั้งหมดมันจะไปกวนกันอยู่ตรงนั้น (เสียงนิ่ง ๆ)

พัฒนเดช : ครับ ก็เวลามีปัญหามันก็ต้องรื้อกันยาวนะ สมมุติว่าผมยกตัวอย่างง่าย ๆ **เครื่องตัด มันเป็นเพราะจ่ายแก๊สน้อยหรือเปล่าวะ** ("วะ" เสียงดัง สูง) **หรือว่ามันวางเครื่องไม่ได้อลายเม้นท์วะ** ("วะ" เสียงดัง สูง) **หรือยางแท่นเครื่องมันปลิ้นวะ**("วะ" เสียงดัง สูง) **แค่นี้ก็ปวดหมองแล้ว** (ลากเสียงยาวสูง)

สมชาย : อ่อ (ลากเสียงยาวมาก) อย่างงั้นควรจะซ่อมเครื่องเก่าไปดีกว่า

พัฒนเดช : คือถ้ามันซ่อมเครื่องแพง การเปลี่ยนเครื่องมันก็ไม่ใช่สิ่งเลวร้ายนะ ผมบอกไว้ก่อนเพียงแต่ ผมเตือนคุณไว้ก่อนว่าจะเจอปัญหาอะไรเท่านั้นเอง (พูดเน้นมาก)

สมชาย : ครับขอบคุณครับสวัสดีครับ (เสียงนิ่ง)

ภาณุ : สวัสดีครับ (เสียงสุภาพ)

(จบการสนทนา)

พัฒนเดช : **อันนี้ต้องพยายามย้ำว่าผมไม่ได้ห้าม** (เสียงดัง แหลมขึ้นมา) คือบางทีเครื่องคุณมันแย่เกินกว่าจะซ่อม ไม่ได้ว่าอะไร เพียงแต่ว่าเรียนให้ท่านทราบว่า อะไรที่ท่านต้องเจอนะครับ (เสียงทุ้มต่ำ) ไม่ใช่บอกว่าอย่าไปอาบน้ำนะ หนาวเดี๋ยวเป็นไข้หรอก (เสียงสูง ใส่อารมณ์) ไม่ใช่เค้าเหนียวเหนอะเหงื่อท่วมตัวมา ต้องบอกว่าอาบน้ำได้ แต่ว่าระวังหน่อยนะ น้ำมันหนาว สระผมต้องเช็ดตัวให้แห้งเลยนะเดี๋ยวไข้ขึ้น ไม่รู้ว่าไข้เก่าหรือไข้ใหม่เพราะเรามีเหงื่อมาแล้วมาอาบน้ำอย่างนี้ เป็นต้น ไม่ได้ห้ามนะครับ

ภาณุ : ครับอาจารย์ ขออีกสักสายนะครับอาจารย์ ครับคุณยุภาพรครับ สวัสดีครับ

ผู้ดำเนินรายการกล่าวทักทายผู้ฟัง ซึ่งผู้ฟังไม่ได้กล่าวทักทายตอบแต่กล่าวทักทายวิทยากรและเข้าสู่ประเด็นปัญหาของตนเองทันที แสดงถึงความกังวลใจมาก ซึ่งผู้ฟังใช้รถยนต์เปอร์โยซึ่งเก่าแล้ว และต้องการเปลี่ยนเครื่องเป็นเครื่องยนต์โตโยต้า และนำไปติดตั้งแก๊ส และต้องการทราบว่าจะมีปัญหาตามมามากหรือไม่เพียงใด วิทยากรให้คำตอบว่า "เอ่อ" แสดงถึงความลังเล **"โดยทางเทคนิคไม่มีปัญหาอะไร แต่ว่าคุณอย่าลืมว่าคุณกำลังเปลี่ยนมันทุกอย่างภายในครั้งเดียวเพราะฉะนั้นคุณต้องเข้าอู่อย่างน้อยอีกสิบครั้ง"** ซึ่งเป็นคำตอบที่ไม่ให้ความชัดเจน แต่บอกถึงความเป็นไปได้ของปัญหาที่จะเกิดขึ้น ผู้ฟังให้ข้อมูลต่อว่าเครื่องยนต์เดิมของรถ

เปอร์โยนั้นพังแล้ว ซึ่งวิทยากรออกความเห็นว่าเพราะอายุการใช้งานนานแล้ว จึงย่อมจะเกิดปัญหาตามที่ได้บอกไป ปัญหาจุกจิกที่จะตามมาอีกมาก ซึ่งผู้ฟังก็พูดตอบรับฟัง "เหรอครับ" แสดงการตอบรับเฉย ๆ และพูดต่อว่า **"หรือว่าจะเปลี่ยนเป็นเครื่องเดิม ๆ ของเปอร์โยครับ"** เป็นการถามนำเพื่อขอแนวทางการแก้ปัญหา ซึ่งวิทยากรตอบว่า **"ก็ไม่ทราบสิ ไอ้ที่ว่าเครื่องพังแล้วมันพังมากมายขนาดไหนอย่างไรมันซ่อมไม่ได้หรืออย่างไร"** ซึ่งเป็นการตอบคำถามที่ไม่ได้คำตอบที่ชัดเจน แสดงถึงความไม่สนใจในตัวผู้ฟัง และอธิบายต่อว่า **"เพียงแต่ว่าเมื่อคุณถามผมผมก็ตอบคุณ"** และอธิบายเปรียบเทียบว่าเหมือนการต้มจับฉ่าย ใส่ผักทุกอย่างรวมกัน ซึ่งแสดงถึงความต้องการอธิบายและโน้มน้าวให้ผู้ฟังเข้าใจได้ชัดเจนที่สุด ผู้ฟังกล่าวต่อว่า "อ๋อ ครับ ๆ" แสดงการตอบรับว่ารับฟังอยู่ "คือมันทั้งหมดมันจะไปกวนกันอยู่ตรงนั้น" พูดสรุปแสดงความเข้าใจคล้อยตามในสิ่งที่วิทยากรพูด วิทยากรพูดต่อและยกตัวอย่างว่า **"สมมุติว่าผมยกตัวอย่างง่าย ๆ เครื่องตัด มันเป็นเพราะจ่ายแก๊สน้อยหรือเปล่าวะ หรือว่ามันวางเครื่องไม่ได้อลายเม้นท์วะหรือยางแท่นเครื่องมันปลิ้นวะ แค่นี้ก็ปวดหมองแล้ว"** โดยมีการใช้คำพูดที่ไม่สุภาพ "วะ" ทำให้ผู้ฟังจึงสรุปว่าควรซ่อมเครื่องยนต์เดิมมากกว่าการเปลี่ยนเครื่องใหม่ ซึ่งวิทยากรก็ไม่ได้ให้คำแนะนำที่ชัดเจน แต่บอกว่า "คือถ้ามันซ่อมเครื่องแพง การเปลี่ยนเครื่องมันก็ไม่ใช่สิ่งเลวร้ายนะ ผมบอกไว้ก่อนเพียงแต่ผมเตือนคุณไว้ก่อนว่าจะเจอปัญหาอะไรเท่านั้นเอง ผู้ฟังรับฟังและจบการสนทนาลง

จากลักษณะของการสื่อสารด้วยการใส่อารมณ์ ต่อว่าผู้ฟังนั้น แม้จะเป็นบุคลิกของคุณพัฒนเดช แต่ในกรณีที่ผู้ฟังอาจไม่รู้เรื่องและต้องการคำปรึกษาจริง ๆ นั้น การได้รับการโต้ตอบในลักษณะนี้ เป็นการกระทำที่ไม่สมควร เพราะผู้ฟังจะไม่ได้รับข้อมูลหรือความสบายใจในการขอรับคำปรึกษาแต่อย่างใด ดังนั้น จึงเลี่ยงโดยการฝากคำถามไว้กับทางรายการจะดีกว่า

อย่างไรก็ตาม แม้ลักษณะในการสื่อสารของคุณพัฒนเดชจะดุ โผงผาง แต่ก็จะมีความสนุกสนาน พูดติดตลกปนอยู่เรื่อย ๆ ประกอบกับความเป็นบุคคลที่มีชื่อเสียงในแวดวงรถยนต์ จึงทำให้มีคนรู้จักเยอะ ชื่นชอบและต้องการแสดงตัวว่าเป็นแฟนประจำ ซึ่งจะไม่ติดต่อมาปรึกษาปัญหาในรายการ แต่มักจะฝากข้อความต่าง ๆ ผ่านทางรายการแทนดังบทสนทนาด้านล่าง

ภาณุ : ครับผมสอบถามปัญหารถยนต์กับอาจารย์พัฒนเดชนะครับ ก็สองหมายเลยครับ 0 – 2751 – 4477 กับ 0 – 2751 – 4478 นะครับ ก็ได้ทุกเรื่องเกี่ยวกับเรื่องรถยนต์นะครับช่วงที่รออยู่ **คุณโต้งแฟนประจำครับส่งข้อความเข้ามาที่หน้าเว็ปบอกว่าเมื่อวานเห็นอาจารย์พัฒนเดชออกทีวีช่อง 11 เรื่องทดสอบถังแก๊สเอ็นจีวีครับ อาจารย์ไปออกช่อง 11 เหรอครับ** (พูดมีจังหวะ เสียงดังหน่อย)

พัฒนเดช : คืออย่างนี้ครับ (เสียงทุ้มต่ำ จริงจัง) **ทางกระทรวงพลังงานโดยสำนักงานนโยบายและแผนพลังงานท่าน ผอ.เมตตา บันเทิงสุขเนี่ย ท่านก็จะทำ**

สารคดีสั้น ๆ ทุกวันเกี่ยวกับเรื่องเอ็นจีวีเนี่ยะ เพื่อให้ข้อมูลว่าเอ็นจีวีเนี่ยข้อดีมันเป็นอย่างไร ก็รู้กันอยู่ว่ารัฐบาลเนี่ยกำลังจะชักจูงคน ก็อย่างว่าถ้าใครฟังรายการเราจะรู้ว่าผมกับท่านเมตตาผมว่ากันหนัก ๆ อยู่เรื่องแหละ (เสียงจริงจังพูดต่อเนื่อง)

ภาณุ : ใช่ครับอาจารย์ (เสริม สุภาพ)

พัฒนเดช : ท่านก็คงหมั่นไส้ดีนักไอ้นี่ว่า มานี่เอ็งมาทำหน่อยสิ (ใส่อารมณ์) เพราะฉะนั้นหลายคนที่ไม่เข้าใจเนี่ยมักจะบอกว่าผมเนี่ยจริง ๆ ต่อต้านแก๊สจริง ๆ (เสียงดัง ใส่อารมณ์) **ก็บอกว่าอย่างที่ท่านเห็นว่าผมไปออกช่อง 5 บ้าง ช่อง 11 บ้าง ช่องอะไรต่ออะไรบ้างนะ ก็จะเห็นว่าผมอยู่ฝ่ายรณรงค์เพื่อให้คนใช้แก๊สนะครับ** (เน้นเสียงสูง) **เพียงแต่การรณรงค์ของผมนั้นผมอาจจะแปลกกว่าคนอื่น ที่ไม่ใช่หลับหูหลับตาจูงกันตะพึดตะพือ มาโว้ยพวกเรามาทางนี้โว้ย** (เสียงดัง ตะโกน) ผมคงไม่ทำอย่างนั้นนะผมคงบอกว่าถ้าใครอยากมาทางนี้มานะครับ ถ้ามาทางนี้เนี่ยมันอาจจะเดินลุยขี้โคลนหน่อยนะแต่มันถึงเร็ว (เสียงดังสูง) มันไม่ต้องปีนภูเขาไปทางนู้นนะมันทางเรียบแต่มันต้องอ้อมเขาสามลูกนะ

ภาณุ : ครับ (เสียงนิ่ง)

พัฒนเดช : **ก็คงจะทำนองอย่างนี้ ทีนี้ คนที่เคยรณรงค์ว่ามาโว้ยพวกเรา มาทางนี้ ใครไม่มาไม่ใช่พวกกูโว้ย (ใส่อารมณ์ ลากเสียงสูงยาว) คนประเภทนั้น ถ้าเจอผมบอกว่า ถ้าจะไปทางนู้นก็ได้ถ้าไม่อยากเปื้อนขาไปทางนู้น คนก็บอกว่าไอ้นี่ตกลงมันชวนคนมาหรือมันไม่ให้คนมาวะ (เสียงหงุดหงิด ห้วน ดัง) มันไปบอกเค้าได้ยังไงถ้าไม่อยากเปื้อนขาให้ไปทางโน้น**

ภาณุ : ครับ (เสียงนิ่ง)

พัฒนเดช : เพราะฉะนั้นการณรงค์ของผมก็เลยรณรงค์แบบมีข้อแม้ก็เลยไปทางไหนก็มีแต่คนด่าทั้งนั้นเลยหาพวกไม่ได้ (เสียงต่ำ เปลี่ยนเป็นจริงจัง)

ภาณุ : ครับ อาจารย์ ครับ มารออาจารย์สักสองท่านครับ ขอสายที่หนึ่งก่อนครับ

จากบทสนทนาข้างต้น ผู้ฟังที่เป็นแฟนรายการประจำฝากข้อความไว้โดยแสดงตัวว่าตนเองเป็นแฟนรายการประจำ และได้ติดตามผลงานของคุณพัฒนเดชมาตลอด ซึ่งได้เห็นคุณพัฒนเดชออกรายการทีวีรายการหนึ่ง ซึ่งไม่ได้มีคำถามที่ต้องการขอปรึกษาแต่อย่างใด และไม่ได้ออกความเห็นในเรื่องใดด้วย เพียงแต่ต้องการแสดงตนว่าเป็นแฟนรายการเท่านั้น ซึ่งคุณพัฒนเดชก็ได้เล่าเหตุการณ์ให้ฟัง ซึ่งมีลักษณะการเล่าที่พูดใส่อารมณ์ คำพูดตรงไปตรงมา และเปรียบเทียบแบบสะใจ

นอกจากนั้น ยังพบว่ามีผู้ฟังที่เป็นแฟนรายการประจำรับฟังรายการอยู่ และต้องการออกความเห็นในเรื่องที่วิทยากรได้พูดไปทันที แต่เลือกที่จะฝากข้อความกับทางรายการ มากกว่าการติดต่อมาพูดกับคุณพัฒนเดชโดยตรง

ภาณุ : ครับอาจารย์ คุณที่ใช้ชื่อว่าคนเก่ารถแก่ครับอาจารย์ **ฟังเรื่องของอาจารย์ที่บอกว่าผู้หญิงขับรถแล้วก็ใช้แจ็กเก็ตใส่กลับหลังนะครับ คุณคนเก่ารถแก่บอกว่า เรื่องคำนึงถึงความปลอดภัยผมว่าผู้ขับเนี่ยเห็นแก่ตัวมากกว่าครับ ผมเห็นบางคนขับรถเนี่ยสูบบุหรี่แล้วก็โทรศัพท์ด้วยครับอาจารย์** (ค่อย ๆ พูด ชัดถ้อยชัดคำ)

พัฒนเดช : ไอ้สูบบุหรี่โทรศัพท์เนี่ยไม่เท่าไหร่หรอก (เสียงนิ่งต่ำ) ไอ้สูบบุหรี่แล้วไขกระจกหน้าต่างลงเขี่ยขี้บุหรี่ออกมานอกหน้าต่าง พอสูบหมดดีดก้นบุหรี่ลงบนถนน (ใส่อารมณ์ เสียงดัง) ไอ้นี่สิหรือจะสูบบุหรี่ไปโทรศัพท์ไป ช่างหัวมันเถอะ (เสียงสูงดัง) ยกเว้นแต่โทรศัพท์แล้วมันเสียสมาธิมันเกะกะขวางทางคน เข้าขึ้นมาบนโทเวย์เงี้ย โทรศัพท์ด้วยอยู่เลนขวาลอยซาย ไม่รู้ไม่ชี้ (ทำเสียงสูง) ตัวเหรอตื่นหรือยัง เค้าอยู่บนโทรเวล์แล้วนะกินข้าวเช้าด้วยกันไหมล่ะ (ดัดเสียงเล่น ๆ) **ก็เป็นเรื่องปกตินะ ค่อย ๆ แก้กันไป แก้ไม่ได้ ในชั่วอายุผมแก้ไม่ได้หรอก เพราะผมอายุ 50 กว่าแล้วถึงต่อให้ตายตอนอายุ 90 ปี ก็อีก 40 ปีก็แก้ไม่ได้หรอก** (ลงท้าย เสียงดัง หนักแน่น)

ภาณุ : ต้องนานกว่านั้นนะครับอาจารย์ (เสียงปนหัวเราะเบา ๆ ตาม)

พัฒนเดช : **แหง ๆ อยู่แล้ว แก้ไม่ได้หรอก** (เสียงดัง สูง มั่นใจ)

ผู้ดำเนินรายการอ่านข้อความที่ผู้ฟังฝากไว้ โดยเป็นการออกความเห็นร่วมในเรื่องที่วิทยากรได้พูดไปก่อนหน้านี้ ซึ่งแสดงถึงการติดตามฟังอยู่ และต้องการมีส่วนร่วมในรายการในขณะนั้นด้วย แต่เลือกที่จะฝากข้อความผ่านทางเว็บไซต์แทนการโทรศัพท์มาออกความเห็น เพราะว่าผู้ฟังต้องการมีส่วนร่วมและแสดงตน แต่ไม่ต้องการเผชิญหน้ากับวิทยากรโดยตรง โดยผู้วิจัยมีความเห็นว่า เป็นเพราะเกรงกลัวในบุคลิกของคุณพัฒนเดชมากกว่า

อัตตะการสื่อสาร (Meta-Communication) ในรายการ

จากการศึกษาและวิเคราะห์เนื้อหารายการออโต้ เซอร์วิสนั้น พบอัตตะการสื่อสารที่เกิดขึ้นในรายการ โดยสามารถแบ่งได้ดังนี้

- ความสัมพันธ์ (Relationship)
- การพูดเปรียบเทียบแบบอุปมาโวหาร (Metaphor)
- การพูดแทรก (Interrupt)

- การพูดคุยเพื่อความพลิดเพลิน (Communication Pleasure)

ความสัมพันธ์ (Relationship)

จากการศึกษาพบว่าลักษณะความสัมพันธ์ที่เกิดในรายการระหว่างผู้ฟัง วิทยากร และผู้ดำเนินรายการมีความอสมมารตร (Asymmetric) หรือไม่เท่าเทียมกันอยู่ โดยผู้ฟังรายการทั่วไปที่ต้องการข้อมูลจากวิทยากรผู้ให้คำปรึกษาจริง ๆ เนื่องจากตนเองไม่รู้ในข้อมูลเหล่านั้น และยินยอมให้เกิดการการแสดงอำนาจที่เหนือกว่า (Dominate) ในการให้ข้อมูล ซึ่งเมื่อได้รับข้อมูลแล้วก็จะจบการสนทนาลง ดังบทสนทนาของการดำเนินรายการของนายประโยชน์ด้านล่างนี้

ภาณุ (ผู้ดำเนินรายการ) : คุณสุชายมาแล้วครับ สวัสดีครับ

สุชาย : อาจารย์ประโยชน์นะครับ ผมใช้ Toyota Altis ปี 01 นะครับ ติดแก๊ส NGV แล้วก็ใช้ดีนะครับ แต่มันมีไฟโชว์ ผมดูคู่มือแล้วมันบอกว่าเป็นระบบบกพร่องมันโชว์ ผมถอดขั้วแบตเตอรี่ออกมันก็ไม่โชว์ วิ่งไปหลายวันแล้วโชว์อีกครั้งนึง

นายประโยชน์ : ติดแก๊สนานยังเนี่ยะ (เสียงห้วน ๆ)

สุชาย : ไม่ถึงห้าพันกิโลครับ

นายประโยชน์ : ระบบอะไรครับ

สุชาย : ที่ ที่ไฟโชว์มันบอกว่า เป็นระบบบกพร่องงะ (อึกอักเล็กน้อย)

นายประโยชน์ : **ไม่ใช่ติดแก๊สระบบอะไรครับ**

สุชาย : ระบบ NGV ครับ (เสียงปกติ)

นายประโยชน์ : **(เงียบ) ไม่ ไม่ใช่ระบบหัวฉีดหรืออะไร**

สุชาย : ระบบหัวฉีดครับ หัวฉีด ๆ ๆ ๆ (ตกใจเล็กน้อย และรีบพูด)

นายประโยชน์ : บอกเค้าให้ หลอกออกซี่เย็นเซ็นเซอร์มันหน่อย เพราะเวลาคุณใช้แก๊ส ค่าอ๊อกซี่เย็นที่มันวัดได้ในต่างกันค่าที่วัดได้กับไอ้ตัวเบนซิล ไอ้ไฟเลยโชว์ที่จริงความผิดปกติที่จะทำให้เครื่องยนต์เสียหรือสมรรถนะเสียเนี่ยะ ไม่มี เพียงแต่ค่าที่ได้รับจากการเผาไหม้จากแก๊สกับเบนซิลมันต่างกัน ที่นี้ ตามปกติร้านติดตั้งแก๊สเค้าจะมีวิธีอันนี้ได้ เค้าเรียกไปหลอกมันน่ะ (ค่อยพูด อธิบายช้า ๆ ชัดเจน อย่างตั้งใจ)

สุชาย : อ๋อ อ๋อ ครับ (อ๋อ ลากยาว)

นายประโยชน์ : **ไปร้านติดตั้งแก๊สใหม่อีกที**

สุชาย : ครับ ขอบคุณมากครับ ("ครับ" สั้น กระฉับ "ขอบคุณมากครับ" เสียงดัง ฉะฉาน)

จากบทสนทนาข้างต้น เริ่มต้นจากการทักทายของผู้ดำเนินรายการ แต่ผู้ฟังไม่ทักทายผู้ดำเนินรายการกลับ แต่เรียกชื่อวิทยากรแทน โดยไม่รอให้วิทยากรตอบรับ แต่ผู้ฟังข้าสู่การถามคำถามของตัวเองเลย โดยเป็นการเล่าเรื่องของตนเองให้ฟัง ซึ่งแสดงถึงการให้ความสำคัญในตัววิทยการมากกว่าผู้ดำเนินรายการ โดยมีจุดมุ่งหมายของการโทรมาในรายการ เพื่อต้องการขอ

คำปรึกษาอย่างแท้จริง ซึ่งหลังจากพูดจบแล้ว เป็นการหยุดเพื่อต้องการเปลี่ยน (turn) ให้วิทยากร ตอบคำถามของตน ซึ่งแสดงถึงความยินยอมให้มีการส่งข้อมูลของวิทยากร จากนั้น วิทยากรถาม คำถามกลับ (Questioning) เพื่อขอข้อมูลมาวิเคราะห์เพิ่มว่ารถวิ่งไปได้ระยะทางเท่าไหร่ ผู้ฟังให้ คำตอบ และแก๊ส ซึ่งผู้ฟังเข้าใจว่าเป็นระบบไฟที่ติดขึ้นมา วิทยากรปฏิเสธกลับ และตั้งคำถามต่อ ว่าเป็นระบบอะไร ซึ่งผู้ฟังตีความหมายว่าเป็นระบบ NGV ซึ่งไม่ตรงกับที่วิทยากรถาม จึงนิ่งเงียบ ก่อนจะเริ่มการถามใหม่อีกครั้ง โดยยกตัวอย่างให้ผู้ฟังด้วย ว่าเป็นระบบหัวฉีดหรือเปล่า โดยการ ถามคำถามหลาย ๆ ครั้ง ซึ่งผู้ฟังก็ไม่สามารถตอบได้นั้น แสดงถึงความสัมพันธ์ที่อสมมาตรกัน (Asymmetrical relationship) โดยวิทยากรมีความรู้และข้อมูลที่เหนือกว่า ขณะที่ผู้ฟังตอบคำถาม ไม่ได้ซักที แสดงถึงความรู้ที่ด้อยกว่าวิทยากรมาก จนกระทั่ง ได้ข้อมูลมา วิทยากรก็สามารถให้ คำแนะนำกับผู้ฟังได้อย่างมั่นใจซึ่งแสดงถึงการรักษา (Maintain) ความสัมพันธ์ที่เหนือนั้นต่อ ว่า การที่มีระบบไฟติดขึ้นมา เนื่องจากผลของการติดตั้งแก๊ส ซึ่งผู้ฟังก็ตอบรับ โดยการพูด "อ๋อ อ๋อ" แสดงถึงการกำลังทำความเข้าใจอยู่ โดยขณะที่ผู้ฟังกำลังทำความเข้าใจอยู่นั้น วิทยากรได้พูดต่อ ว่า "ไปร้านติดตั้งแก๊สใหม่อีกที" โดยประโยคที่แสดงเจตนา (Illocutionary acts) โดยต้องการออก คำสั่ง ตามทฤษฎีวาทะพฤติกรรม (Speech acts) โดยแสดงถึงการพยายามรักษาอำนาจที่ เหนือกว่าต่อและเป็นการย้ำให้ผู้ฟังมั่นใจมากยิ่งขึ้นและเพื่อเตรียมจบการสนทนา โดยผู้ฟังได้รับ ข้อมูลที่ต้องการแล้ว ก็จบด้วยการตอบรับคำแนะนำว่า "ครับ" ด้วยเสียงที่สั้น กระฉับ โดยเป็นวา ทะผล (Perlocutionary) ที่เป็นผลมาจากการตอบรับประโยคที่เป็นการสั่งให้เกิดการปฏิบัตินั่นเอง ดังที่ J.L. Austin (1962: 109) ได้กล่าวว่า วาทะผล คือ พฤติกรรมที่มีผลต่อผู้ฟังหรือการกล่าว ถ้อยคำเพื่อทำให้ประสบผลสำเร็จ จากนั้น ผู้ฟังจบการสนทนาด้วยการขอบคุณ ซึ่งสามารถกล่าว ได้ว่าผู้ฟังขอรับการปรึกษาในเรื่องของตน จากวิทยากรที่มีข้อมูลมากกว่า และเมื่อได้รับข้อมูล ดังกล่าว จึงทำให้การให้คำปรึกษานั้นประสบผลสำเร็จและจบลง ดังที่ Jan L. Borderwijk และ Beu van Kaan ได้กล่าวถึงรูปแบบของการให้คำปรึกษาว่า คือ "ถ้าศูนย์กลางในการให้บริการ ข้อมูล หรือ C ส่งข้อมูลให้ตามความต้องการของผู้บริโภคข้อมูล หรือ I โดยจะมีความแตกต่างใน เรื่องความสัมพันธ์ในทางอำนาจที่แตกต่างกัน C คือ เจ้าของข้อมูลจำนวนมาก แต่ I จะเป็นผู้ ตัดสินใจว่าเวลาใด และข้อมูลเรื่องใดควรจะถูกส่งผ่านออกมา" ซึ่งในที่นี้ C คือ วิทยากรที่สามารถ ให้ข้อมูลตามที่ผู้ฟังต้องการได้นั่นเอง

นอกจากนั้น อัตตะการสื่อสารในลักษณะของการที่ผู้ฟังยินยอมให้วิทยากรมีอำนาจ เหนือกว่า เพราะต้องการข้อมูลก็พบในการดำเนินรายการของคุณพัฒนเดชเช่นกัน ดังนี้

ภาณุ : คุณสมชายครับ (ทักทายเสียงสุภาพ)

สมชาย : ครับอาจารย์เหรอครับ คืองี้ครับผมมีเปอร์โย 305 ค่อนข้างเก่านะครับแต่ที่นี้ว่า เครื่องมันพังเนี่ย ถ้าผมจะเปลี่ยนเป็นเครื่องโตโยต้ารุ่น 16 วาล์ว ก่อนสามห่วง

หรือว่าสามห่วงเนี่ยฮะ จะติดแก๊สเนี่ยมันจะมีปัญหาเยอะไหมครับ (พูดรัว ปนกังวล)

พัฒนเดช : เอ่อ (ลากยาว เหมือนคิด) โดยทางเทคนิคไม่มีปัญหาอะไร แต่ว่าคุณอย่าลืมว่าคุณกำลังเปลี่ยนมันทุกอย่างภายในครั้งเดียวเพราะฉะนั้นคุณต้องเข้าอู่อย่างน้อยอีกสิบครั้ง (อธิบายเสียงจริงจัง ทุ้มต่ำ)

สมชาย : ผมเรียนนิดหนึ่งครับคือเครื่องมันพังไปแล้วด้วยครับ (ค่อย ๆ พูด)

พัฒนเดช : **ก็นั้นนะสิครับ** (เสียงดังขึ้น ปนหงุดหงิด) **ก็ผมบอกว่าคุณกำลังเปลี่ยนทุกอย่างภายในครั้งเดียว**เพราะฉะนั้นคุณต้องกลับมาเข้าอู่อีกไม่น้อยกว่าสิบครั้ง หลังจากเปลี่ยนแล้วก็ติดตั้งแก๊สไปแล้ว อันนี้ไม่ได้หมายความว่า คือมันเป็นความจำเป็นที่จะต้องเปลี่ยน แต่ถามว่าทำได้ไหม ทำได้ทางเทคนิค แต่ปัญหาจุกจิกยังตามมาให้คันหัวอีกเยอะ (อธิบายเสียงแข็ง จริงจัง)

สมชาย : เหรอครับ (อึ้ง ๆ) **หรือว่าจะเปลี่ยนเป็นเครื่องเดิม ๆ ของเปอร์โยครับ** (เสียงอ่อย ๆ)

พัฒนเดช : **ก็ไม่ทราบสิ** (เสียงดัง ห้วน) **ไอ้ที่ว่าเครื่องพังแล้วมันพังมากมายขนาดไหนอย่างไรมันซ่อมไม่ได้หรืออย่างไร** (เน้นคำพูด) อันนี้ก็เป็นอีกเรื่องหนึ่งคือไอ้การที่จะเปลี่ยนเป็นเครื่องโตโยต้าหรือเครื่องอะไรนี่ก็ไม่ใช่ปัญหาหรอกครับ **เพียงแต่ว่าเมื่อคุณถามผม ผมก็ตอบคุณ** (ท้ายเสียงห้วนสูง) เปลี่ยนเครื่องด้วยเปลี่ยนเกียร์ด้วยเปลี่ยนเชื้อเพลิงด้วย **เพราะฉะนั้นทุกอย่างมันโยนลงไปในหม้อจับฉ่ายลงไปพร้อมกันเนี่ยการที่จะเอาตะเกียบลงไปช้อนแล้วเอาขึ้นมาเนี่ยไอ้นี่มันแปะฉ่ายหรือไชเท้า** (เน้นเสียง) **มันคงหาต้นเหตุยากเวลาที่มีปัญหา**

สมชาย : อ๋อ (ลากยาว) ครับ ๆ คือมันทั้งหมดมันจะไปกวนกันอยู่ตรงนั้น (เสียงนิ่ง ๆ)

พัฒนเดช : ครับ ก็เวลามีปัญหามันก็ต้องรื้อกันยาวนะ สมมุติว่าผมยกตัวอย่างง่าย ๆ **เครื่องตัด มันเป็นเพราะจ่ายแก๊สน้อยหรือเปล่าวะ** ("วะ" เสียงดัง สูง) **หรือว่ามันวางเครื่องไม่ได้อลายเม้นท์วะ** ("วะ" เสียงดัง สูง) **หรือยางแท่นเครื่องมันปลิ้นวะ**("วะ" เสียงดัง สูง) **แค่นี้ก็ปวดหมองแล้ว** (ลากเสียงยาวสูง)

สมชาย : อ๋อ (ลากเสียงยาวมาก) **อย่างงั้นควรจะซ่อมเครื่องเก่าไปดีกว่า**

พัฒนเดช : คือถ้ามันซ่อมเครื่องแพง การเปลี่ยนเครื่องมันก็ไม่ใช่สิ่งเลวร้ายนะ ผมบอกไว้ก่อนเพียงแต่ ผมเตือนคุณไว้ก่อนว่าจะเจอปัญหาอะไรเท่านั้นเอง (พูดเน้นมาก)

สมชาย : ครับขอบคุณครับสวัสดีครับ (เสียงนิ่ง)

ภาณุ : สวัสดีครับ (เสียงสุภาพ)

(จบการสนทนา)

พัฒนเดช : **อันนี้ต้องพยายามย้ำว่าผมไม่ได้ห้าม** (เสียงดัง แหลมขึ้นมา) คือบางทีเครื่องคุณมันแย่เกินกว่าจะซ่อม ไม่ได้ว่าอะไร เพียงแต่ว่าเรียนให้ท่านทราบว่า อะไรที่ท่านต้องเจอนะครับ (เสียงทุ้มต่ำ) ไม่ใช่บอกว่าอย่าไปอาบน้ำนะ หนาวเดี๋ยวเป็นไข้หรอก (เสียงสูง ใส่อารมณ์) ไม่ใช่เค้าเหนียวเหนอะเหงื่อท่วมตัวมา ต้องบอกว่าอาบน้ำได้ แต่ว่าระวังหน่อยนะ น้ำมันหนาว สระผมต้องเช็ดตัวให้แห้งเลยนะ เดี๋ยวไข้ขึ้น ไม่รู้ว่าไข้เก่าหรือไข้ใหม่เพราะเรามีเหงื่อมาแล้วมาอาบน้ำอย่างนี้ เป็นต้น ไม่ได้ห้ามนะครับ

ภาณุ : ครับอาจารย์ ขออีกสักสายนะครับอาจารย์ ครับคุณยุภาพรครับ สวัสดีครับ

ผู้ดำเนินรายการกล่าวทักทายผู้ฟัง ซึ่งผู้ฟังไม่ได้กล่าวทักทายตอบแต่กล่าวทักทายวิทยากรและเข้าสู่ประเด็นปัญหาของตนเองทันที แสดงถึงความกังวลใจมาก ซึ่งผู้ฟังใช้รถยนต์เปอร์โยซึ่งเก่าแล้ว และต้องการเปลี่ยนเครื่องเป็นเครื่องยนต์โตโยต้า และนำไปติดตั้งแก๊ส และต้องการทราบว่าจะมีปัญหาตามมามากหรือไม่เพียงใด วิทยากรให้คำตอบว่า "เอ่อ" แสดงถึงความลังเล "โดยทางเทคนิคไม่มีปัญหาอะไร แต่ว่าคุณอย่าลืมว่าคุณกำลังเปลี่ยนมันทุกอย่างภายในครั้งเดียวเพราะฉะนั้นคุณต้องเข้าอู่อย่างน้อยอีกสิบครั้ง" ซึ่งเป็นคำตอบที่ไม่ให้ความชัดเจน แต่บอกถึงความเป็นไปได้ของปัญหาที่จะเกิดขึ้น ผู้ฟังให้ข้อมูลต่อว่าเครื่องยนต์เดิมของรถเปอร์โยนั้นพังแล้ว ซึ่งวิทยากรออกความเห็นว่าเพราะอายุการใช้งานนานแล้ว จึงย่อมจะเกิดปัญหาตามที่ได้บอกไป ปัญหาจุกจิกที่จะตามมาอีกมาก ซึ่งผู้ฟังก็พูดตอบรับฟัง "เหรอครับ" แสดงการตอบรับเฉย ๆ และพูดต่อว่า **"หรือว่าจะเปลี่ยนเป็นเครื่องเดิม ๆ ของเปอร์โยครับ"** เป็นการถามนำเพื่อขอแนวทางการแก้ปัญหา ซึ่งวิทยากรตอบว่า **"ก็ไม่ทราบสิ ไอ้ที่ว่าเครื่องพังแล้วมันพังมากมายขนาดไหนอย่างไรมันซ่อมไม่ได้หรืออย่างไร"** ซึ่งเป็นการตอบคำถามที่ไม่ได้คำตอบที่ชัดเจน แสดงถึงความไม่สนใจในตัวผู้ฟัง และอธิบายต่อว่า **"เพียงแต่ว่าเมื่อคุณถามผม ผมก็ตอบคุณ"** แสดงถึงลักษณะการแสดงอำนาจที่เหนือกว่า (Asymmetric) โดยอธิบายเปรียบเทียบ (Simile) ว่าเหมือนการต้มจับฉ่าย ใส่ผักทุกอย่างรวมกัน ซึ่งแสดงถึงความต้องการอธิบายและโน้มน้าวให้ผู้ฟังเข้าใจได้ชัดเจนที่สุด ผู้ฟังกล่าวต่อว่า "อ๋อ ครับ ๆ" แสดงการตอบรับว่ารับฟังอยู่ "คือมันทั้งหมดมันจะไปกวนกันอยู่ตรงนั้น" พูดสรุปแสดงความเข้าใจคล้อยตามในสิ่งที่วิทยากรพูดและแสดงความยินยอมให้วิทยากรมีอำนาจเหนือกว่าตน จากนั้น วิทยากรพูดต่อและยกตัวอย่างว่า "สมมุติว่าผมยกตัวอย่างง่าย ๆ เครื่องตัด มันเป็นเพราะจ่ายแก๊สน้อยหรือเปล่าวะ หรือว่ามันวางเครื่องไม่ได้อลายเม้นท์วะหรือยางแท่นเครื่องมันปลิ้นวะ แค่นี้ก็ปวดหมองแล้ว" โดยมีการใช้คำพูดที่ไม่สุภาพว่า "วะ" ที่บอกถึงการรักษา (Maintain) อำนาจที่เหนือกว่าผู้ฟัง (Asymmetric) ผู้ฟังจึงสรุปว่าควรซ่อมเครื่องยนต์เดิมมากกว่าการเปลี่ยนเครื่องใหม่ แสดงถึงความไม่รู้ในข้อมูลและต้องการข้อมูลจริง ๆ

ซึ่งวิทยากรก็ไม่ได้ให้คำแนะนำที่ชัดเจน แต่บอกว่า "คือถ้ามันซ่อมเครื่องแพง การเปลี่ยนเครื่องมันก็ไม่ใช่สิ่งเลวร้ายนะ ผมบอกไว้ก่อนเพียงแต่ผมเตือนคุณไว้ก่อนว่าจะเจอปัญหาอะไรเท่านั้นเอง" ซึ่งยังคงรักษาอำนาจของตนที่เหนือกว่าผู้ฟังไว้อยู่ ผู้ฟังรับฟังและจบการสนทนาลง ซึ่งวิทยากรได้อธิบายต่ออีกหลังจากที่ผู้ฟังวางสายไปแล้วว่าที่ตนออกความเห็นแบบนั้นเพราะอะไร โดยแสดงให้เห็นถึงการพยายามรักษา (Maintain) อำนาจของตนที่เหนือกว่าผู้ฟัง (Asymmetric) อย่างชัดเจน

การพูดเปรียบเทียบแบบอุปมาโวหาร (Metaphor)

อัตตะการสื่อสารแบบการยกตัวอย่างเปรียบเทียบนี้ มีความหมายเพื่อให้ผู้ฟังมีความเข้าใจมากยิ่งขึ้น ดังบทสนทนาด้านล่าง

ภาณุ: คุณเรืองเดชครับส่งข้อความมาที่หน้าเว็ปเหมือนกันครับบอกว่าอาจารย์พัฒนเดชครับ ผมสงสัยว่าทำไมรถซีซีน้อยเนี่ย วิ่งไกลจึงกินน้ำมันมากว่ารถซีซีสูงงงมากครับ

พัฒนเดช : ไม่ต้องไปงงหรอก คือจริง ๆ ไม่ใช่ซีซีน้อยอย่างเดียวมีองค์ประกอบอื่นด้วย **คุณลองคิดถึงเด็กนะ ผู้ใหญ่อายุ 40 กับเด็กอายุ 13 ไล่จับกันในบ้านไล่จับไม่ทันหรอก แต่พอออกเดินทางไกลเด็กอายุ 13 กับผู้ใหญ่ อายุ 40 เนี่ยเดินทางจากกรุงเทพฯ ไปเชียงใหม่เด็กเนี่ยยังไม่ทันเลยอยุธยา อ่างทองไปเท่าไหร่ไข้ขึ้นพาลจะตายแล้ว ผู้ใหญ่ก็ยังเดินของแกไปเรื่อย เนิบ ๆ จนถึงเชียงใหม่นะแล้ว**เครื่องใหม่กับเครื่องเล็กก็เหมือนกัน สมมุติว่าเครื่องใหญ่เนี่ยขีดความสามารถแล้วก็ประสิทธิภาพในเครื่องยนต์มี 100 พอเดินทางไกลเครื่องใหญ่มันใช้ 60อึ๊ดๆ ไปเรื่อย แต่เครื่องเล็กมันต้องเบ่งเต็ม 100 หรือ 90 โอ๊ยอ๊ายตลอดเวลามันก็สู้กันไม่ได้

ผู้ฟังฝากคำถามถึงอัตราการสิ้นเปลืองน้ำมันของรถยนต์ที่มีขนาดเครื่องยนต์เล็กกว่า วิ่งทางไกลกินน้ำมันมากกว่า วิทยากรอธิบายโดยยกตัวอย่างให้นึกถึง ผู้ใหญ่กับเด็ก ว่าผู้ใหญ่เดินทางไกลได้อึดกว่าเด็ก ก็เหมือนกับรถยนต์ขนาดเล็กใหญ่ต่างกันเช่นกัน ซึ่งการอัตตะการสื่อสารที่แฝงอยู่ในการพูดเปรียบเทียบคือ การพยายามอธิบายให้ผู้ฟังเข้าใจได้ง่ายขึ้นนั่นเอง

การพูดแทรก (Interrupt)

อัตตะการสื่อสารที่พบจากการพูดแทรก (Interrupt) นั้น พบว่ามีทั้งการพูดเสริมและการแสดงอำนาจที่เหนือกว่าดังบทสนทนาด้านล่างนี้

ภานุ : กลับเข้าสู่รายการออโต้ เซอร์วิสนะครับ เดี๋ยวรับสายกันเลยนะครับ คุณประหยัดใช่ไหมครับ สวัสดีครับคุณประหยัด (เสียงสุภาพ ปกติ)

ประหยัด : ครับสวัสดีครับ หวัดดีนายประโยชน์กับคุณภาณุน่ะครับ ถามเกี่ยวกับรถนิดหนึ่ง ผมใช้รถของโตโยต้ารุ่นสปอร์ทครุยเซอร์นะครับ รถผมใช้มาประมาณ 3 ปี นะฮะ แล้วทีนี้แอร์มีแต่ลมร้อนออกมา แล้วทีนี้ผมไปเติมน้ำยา แอร์ ก็ได้ประมาณซัก เดือนหนึ่ง มันก็เป็นเหมือนเดิมอีกเป็นเพราะอะไรฮะ (ถามอีกอักเล็กน้อย)

นายประโยชน์ : เอ่อ มีที่รั่วแล้วน่ะครับ (เสียงปกติ)

ประหยัด : อ๋อครับผม (เสียงสูง)

นายประโยชน์ : ต้องไปหาจุดรั่ว กี่หมื่นโลแล้วล่ะ (เสียงปกติ)

ประหยัด : 150,000 ครับ (ตอบหนักแน่น)

นายประโยชน์ : น่าจะให้เขาตรวจดูรอบ ริ้ว ริ้ว ช้าๆ (ค่อย ๆ พูด) อย่างนี้มันเติมครั้งหนึ่ง วิ่งได้เดือนหนึ่งเนี๊ยะประการแรกเลย (เสียงจริงจัง)

ประหยัด : เติมครั้งที่ 2 อีกทีหนึ่ง อันนี้รั่วต้อง ต้องเข้าศูนย์ (พูดลอย ๆ ไม่จบดี)

นายประโยชน์ : เข้าร้านแอร์ดีกว่าครับมันจะเช็คได้ดีกว่า (ตอบเร็ว จริงจัง)

ประหยัด : ผมเข้าไปศูนย์เขาบอกว่าไม่ทำให้เขาบอกว่า- (พูดไม่จบ)

นายประโยชน์ : อ้อใช่ มันไม่อยากทำให้ (รีบพูดแทรก เสียงดัง)

ประหยัด : เขาบอกต้องรื้ออะไรออกมาทั้งหมดเลย (ปนหัวเราะ)

นายประโยชน์ : ช่างพวกนั้นอีกหน่อยให้ไปขายโรงศพล่ะ (เสียงดัง จริงจัง)

ประหยัด : ฮ่าๆๆๆๆ (หัวเราะร่วน)

นายประโยชน์ : จะทำแต่งานง่ายๆ เอาเงินเยอะอย่างนี้ (เสียงเบื่อหน่าย)

ประหยัด : ครับ (ตอบรับ ปนยิ้ม)

(การสนทนาดำเนินต่อ)

ผู้ฟังเริ่มปรึกษาโดยการบอกรายละเอียดรถยนต์ของของตนและพบปัญหาว่าแอร์ไม่เย็น เติมน้ำยาแอร์แล้วก็ยังไม่หาย วิทยากรแนะว่าต้องหาจุดที่รั่วโดยแนะนำให้เข้าร้านแอร์ดีกว่า ผู้ฟังตอบกลับว่า **"ผมเข้าไปศูนย์เขาบอกว่าไม่ทำให้เขาบอกว่า"** แต่พูดไม่จบ วิทยากรพูดแทรกทันทีว่า **"อ้อใช่ มันไม่อยากทำให้"** แสดงถึงความรู้ของตนเอง และเสริมว่าที่ผู้ฟังเข้าใจหรือรู้มาถูกต้องแล้ว และต่อว่าศูนย์บริการต่อ ผู้ฟังก็รับฟังด้วยความเต็มใจ ซึ่งการพูดแทรกโดยมีอัตตะการสื่อสารเพื่อเสริมข้อมูลเช่นนี้นั้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่า เป็นการกระทำที่เหมาะในการให้คำปรึกษา เพราะเป็นเหมือนการแสดงความเข้าใจผู้ฟัง ทำให้ผู้ฟังรู้สึกสบายใจได้

นอกเหนือจากการพูดแทรกเพื่อเสริมข้อมูลแล้ว ยังพบว่ามีการพูดแทรกเพราะการแสดงความรู้ของตนเอง ที่สะท้อนถึงการแสดงอำนาจที่เหนือกว่าผู้ฟังด้วย ดังบทสนทนาด้านล่างนี้

ภาณุ : ขอสายที่หนึ่งก่อนครับ คุณภิรมย์ สวัสดีครับ (ทักทายปกติ)

ภิรมย์ : ครับสวัสดีครับ ผมนะเรียนสอบถามนิดหนึ่งครับ (เสียงสุภาพ)

ภาณุ : เชิญเลยครับ ฟังอยู่ครับ (เสียงสุภาพ)

ภิรมย์ : ผมใช้โตโยต้าวิชอยู่นะครับ เวลาตอนที่ขับรถมาเนี่ยนะครับ ตอนที่จอดแล้วเนี่ย ปิดเครื่องปิดอะไรเสร็จเรียบร้อยเสร็จปั๊บเนี่ย มันจะมีเสียงดังแต๊ก ๆ ๆ อยู่ในห้องโดยสารเนี่ย **ผมโทรไปสอบถามที่ศูนย์เค้าบอกว่าเป็นที่เสียงแคต-** (พูดช้าสุภาพ)

พัฒนเดช : **เสียงแคตคอมเมติด คอนดักเตอร์มันหดตัวครับ** (รีบพูด เสียงแข็ง มั่นใจ)

ภิรมย์ : แล้วมันจะมีปัญหาอะไรไหมครับ (เสียงสูง แปลกใจ)

พัฒนเดช : ไม่มีครับ (เสียงนิ่ง แข็ง) มันไม่มีปัญหาเป็นเรื่องปกติธรรมชาติของมันครับ โลหะร้อน ๆ มันต้องมีการขยายแล้วก็หดตัวครับ (เสียงนิ่ง จริงจัง)

(การสนทนาดำเนินต่อ)

ผู้ฟังมีปัญหาเรื่องเสียงที่เกิดขึ้นในห้องโดยสาร ซึ่งมีการติดต่อสอบถามข้อมูลเบื้องต้นด้วยตัวเองกับศูนย์บริการก่อนแล้ว และบอกกับวิทยากรว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นศูนย์บริการบอกว่าเป็นที่แคตคอมเมติก ซึงยังพูดไม่จบ "**ผมโทรไปสอบถามที่ศูนย์เค้าบอกว่าเป็นที่เสียงแคต-**" วิทยากรพูดแทรกทันทีว่า "**เสียงแคตคอมเมติด คอนดักเตอร์มันหดตัวครับ**" แสดงถึงความรู้ที่ตนเองมีความรู้เรื่องดังกล่าว สามารถบอกได้เช่นกันว่าปัญหาเกิดจากอะไร ซึ่งเป็นการพูดแทรกที่แสดงอำนาจ (Asymmetric) ที่เหนือกว่าผู้ฟัง

การพูดคุยเพื่อความเพลิดเพลิน (Communication pleasure)

อัตตะการสื่อสารที่พบในเนื้อหาของการให้คำปรึกษาในรายการแบบการพูดคุยเพื่อความเพลิดเพลิน (Communication pleasure) นั้น พบกับผู้ฟังที่เป็นแฟนรายการประจำ ต้องการดึงการสนทนาให้ต่อเนื่องดังบทสนทนานี้

ภาณุ : คุณยุทธครับ สวัสดีครับ (เสียงสุภาพ ปกติ)

ยุทธ : ครับผม ครับ สวัสดีครับอาจารย์ (เสียงดัง ปนยิ้ม)

นายประโยชน์ : ครับผม หวัดดีครับ (เสียงนิ่ง ราบเรียบ)

ยุทธ : หวัดดีครับ คุณภาณุด้วย (พูดปนยิ้ม)

ภาณุ : ครับผม (เสียงนิ่ง)

ยุทธ : ขออณุญาติถามครับ (ปนยิ้ม)

ภาณุ : ครับเชิญครับ (เสียงดังขึ้นเล็กน้อย)

ยุทธ : เอ่อ...ใช้โดเรมอนน่ะครับปี91 เปลี่ยนเครื่องเป็น 5อี ก็ไปเปลี่ยนตรงพระราม9 **ที่อาจารย์แนะนำแหละ** (พูดไปคิดไป ห้วน ๆ)

นายประโยชน์ : เอ่อ (หยุดพักหนึ่ง) ครับ

ยุทธ : ครับผม ทีนี้ประมาณ 7 เดือนล่ะ เอ่อ..ตอนนี้เนี๊ยรู้สึกสังเกตุระบบไปเนี๊ยเวลาเปิดไฟหน้าเนี๊ยตอนกลางคืนเนี๊ยถ้าเหยียบเบรกเนี๊ย **รู้สึกสังเกตเห็นไฟมันตกเนี๊ย อาจารย์** (เสียงสูง สงสัย)

ภานุ : อือ (ลากเสียงยาว)

นายประโยชน์ : ถ้าเร่งเครื่องไฟก็สว่างขึ้น (เสียงสูงเหมือนพอเดาออก)

ยุทธ : **ก็ประมาณนั้น คือ คือเครื่องปกตินะอาจารย์** ถ้าเครื่องมันเดินเรียบประมาณ 900 เปิดทุกอย่างปกติ เปิดแอร์ เปิดไฟ (ปนกังวล ไม่มั่นใจ)

นายประโยชน์ : ถ้าเบามันจะหรี่ลง (เสียงจริงจัง)

ยุทธ : ครับ เนี๊ยสังเกตดูถ้าเวลา เวลาวิ่งอยู่ตามถนนเนี๊ย (ขึ้นสูง) เวลาเหยียบแบรกเสร็จเนี๊ย (ขึ้นสูง) ไฟมันตกมา และก็คือมันไม่ค่อยสว่าง แล้วก็เวลาสมมุติถ้าเปิดไฟเลี้ยวไฟมันก็จะ แบบตรงหน้าปัดก็จะแบบน้อยลงน่ะ (พูดใส่อารมณ์ ห้วน)

ภานุ : อืม (ลากเสียงยาว)

นายประโยชน์ : เอ่อ (นิ่งไปพักหนึ่ง และพูดต่อ) คงเข้าไปเช็คสองอย่างน่ะครับ อย่างแรกเลยที่จะเช็คก็คือว่าตัวไดชาร์ทเข้าร้านทำไดชาร์ทน่ะครับ ให้เขาเช็คด้วยว่าไดชาร์ทมันปั่นไฟออกน่ะครับตอนเช็คเนี๊ย คุณทำเหมือนขับกลางคืนน่ะเปิดไฟให้หมดให้เขาเช็คดูว่าไฟที่ไดชาร์ทออกมาเนี๊ยเท่าไหร่ หรือว่าจะเป็นแค่แปลงถ่านของไดชาร์ทเนี๊ยใกล้หมดแล้วเพราะว่าเป็น เอ่อ..ไดชาร์ทที่ติดรถมือสองมานะครับและก็อีกอันหนึ่ง ให้เขาวัดดูความถ่วงจำเพาะของแบตเตอรรี่ทุกช่อง (อธิบายต่อเนื่องเสียงมั่นใจ จริงจัง)

ภานุ : ครับ (รับคำ เสียงปกติ)

ยุทธ : ถ้าเป็น ไดชาร์ทอย่างเดียวใช่ไหมฮ่ะ (รีบถามแทรกเสียงสูง อยากยืนยัน)

นายประโยชน์ : ใช่เป็นที่ไดชาร์ทและตัวที่สองก็คือแบตเตอรรี่ นี่ไม่ได้เปลี่ยนเป็นของเดิมที่ใช้อยู่มันปีกว่าเกือบสองปีแล้วฮ่ะครับลองให้เขาวัดความถ่วงจำเพาะดูครับ (เสียงหนักแน่น นิ่ง)

ยุทธ : ครับผม โอเคครับ (หยุดพักหนึ่ง) ล่ะก็ เอ่อ **ตัวที่สองน่ะครับ คำถามก็คือใช้แก๊สพึ่งไปติดแก๊สมาได้ประมาณ 2 เดือน เวลาวิ่งเนี๊ย ถ้า ถ้า เป็นน้ำมันเนี๊ยคือ ติดแบบ สองระบบน่ะครับ ใช้น้ำมันเนี๊ยสังเกตว่าเครื่องมันเดิน เดินไม่เรียบน่ะครับ** (พูดเรื่อย ๆ)

นายประโยชน์ : ครับ

ภานุ : อืม

ยุทธ : แต่ระหว่างใช้แก๊สเครื่องจะเดินเรียบกว่า ทางช่างเขาบอกว่าแก๊สในเขาจะปรับปั่น

เป็นไฟแก่ พอใช้น้ำมันเนี๊ยอัตราก็จะเยอะอยู่น่ะครับแต่พอปรับมาเป็นแก๊สเนี๊ย อัตราก็ไม่ถึงบาทแต่ในเรื่องของเวลาที่ที่เราจะเข้าบ้านเราเปลี่ยนเป็นน้ำมันเนี๊ย สังเกตเนี๊ยบางทีมันดับไปเฉยๆเลยน่ะครับ (พูดเรื่อย ๆ)

นายประโยชน์ : ครับต้องรอให้ที่ร้านแก๊สเขาปรับใหม่ คือหมายถึงว่าในช่วงที่เขาใส่ ผมเข้าใจว่าระบบมิกเซอร์ใช่ไหมฮ่ะ บางทีระบบมิกเซอร์เนี๊ยหัวจ่ายแก๊สเนี๊ยบางทีมัยจ่ายถูกต้องแล้ว แต่ว่าพอปิดระบบแก๊สเข้าไปเนี๊ย ไอ้ตัวมิกเซอร์เนี๊ยมันปิดช่องอากาศก็เข้า เอ่อ เวลาที่เครื่องยนต์ใช้น้ำมันเนี๊ยต้องใช้อากาศเพิ่มมากขึ้นแต่ว่าเวลาเราใช้แก๊สเนี๊ยใช้อากาศไม่มาก ต้องให้ลองเข้าไป อาจต้องเข้าอีกซักครั้งสองครั้งน่ะฮ่ะ ปรับส่วนนี้ให้สมดุล (ค่อย ๆ อธิบาย เสียงนิ่ง)

ยุทธ : **ต้องไปจูนใหม่ใช่ไหมฮ่ะ** (เสียงสูง ปนอยากรู้)

นายประโยชน์ : ครับผม

ยุทธ : ในเรื่องความสิ้นเปลือง อือ ค่อนข้างที่จะประหยัด น้ำมันเนี๊ยของเดิมจะตกกิโลละประมาณ 10 บาท ใช่ไหมฮ่ะ แต่พอมาใช้เนี๊ยได้ประมาณซัก 90 สตางต์น่ะฮ่ะ (พูดอึกอัก)

นายประโยชน์ : แน่นอนอ่ะ (เสียงดังขึ้น) แต่นี้พอประหยัดมากแล้วก็ต้องประหยัดต่อไปน่ะครับ

ยุทธ : แล้วก็ที่สงสัยอีกตัวหนึ่งเนี๊ย ...**ใช่ไหมฮ่ะที่ NGV แก๊สเขาวัดกันในเวลาไปเติมเนี๊ย ลิตรหนึ่ง ลิตรหนึ่งตก เอ่อ...อัตราเทียบกับน้ำมันเนี๊ยไม่ใช่ลิตรกิโลน่ะครับ** (น้ำเสียงแปลกใจ)

นายประโยชน์ : ตอนที่เขาเติมบ้านเราเนี๊ยเป็นลิตร (ค่อย ๆ พูด)

ยุทธ : ครับ

นายประโยชน์ : แล้วแต่ ตามปกติแล้วลิตรหนึ่งไม่ถึงกิโล (ค่อย ๆ พูด)

ยุทธ : อ๋อ (สูง ลากยาว) ลิตรหนึ่งไม่ถึงกิโล

นายประโยชน์ : ไม่ถึงกิโล ปกติแล้วแก๊ส 1 ลิตร 7-8 ขีดเท่านั้นแหละ (เสียงดัง ชัดเจน)

ยุทธ : อ๋อ....ครับผมเพราะว่า

นายประโยชน์ : (พูดแทรก เสียงดัง นิ่ง) คุณสังเกตดูที่ถังแก๊ส ถังแก๊สที่ใช้ตามบ้านเนี๊ย เขาจะขายเป็นกิโล ถังหนึ่ง 18 โล แบบนั้นสงสัยเหมือนกันว่าพอมาเติมในกิโลถึงเป็นลิตรน่ะครับ แล้วมาคิดกันจริงๆถ้าคุณเติมเป็นลิตรแล้วเนี๊ย แก๊สเราจะว่าเราโดนหลอกก็ได้ ลิตรหนึ่งตอนนี้อยู่ที่ 9 บาท 9.50 บาท ถ้าเทียบเป็นกิโล ถังแก๊สภายในบ้านมันก็ตก 10 กว่าบาทเท่าราคาถังแก๊สแล้วหล่ะ

ยุทธ : **อ๋อ ก็คือหัวจ่ายปั่นแก๊สเขาคิดให้เราเป็นลิตรใช่ไหมฮ่ะ** (เสียงปกติ เข้าใจ)

นายประโยชน์ : ครับผม

ยุทธ : **ไม่ใช่เป็นกิโล ก็ลิตรหนึ่งมีประมาณ** (พูดไม่จบ ลากยาว)

นายประโยชน์ : มันจะได้ไม่ถึงกิโลฮ่ะ (เสียงดัง)

ยุทธ : **อ้อ (เสียงดัง สูง) เจ็ด แปด ขีดประมาณนั้น**

นายประโยชน์ : เจ็ด แปด ขีดครับ (นิ่ง จริงจัง)

ภานุ : **คุณยุทธครับพอดีคุณตู่ยังรออีกสายหนึ่ง (พูดแทรก เสียงสุภาพ)**

ยุทธ : ครับ สวัดดีครับ ขอบคุณมากครับ (เสียงตกใจ และรีบร้อนวางไป)

เริ่มจากผู้ดำเนินรายการกล่าวทักทายผู้ฟัง ผู้ฟังทักทายวิทยากรก่อน แสดงการให้ความสำคัญกับวิทยากร และรอเพื่อให้วิทยากรทักทายกลับ แสดงถึงความต้องการให้ตนเองสำคัญเช่นกัน จากนั้นกล่าวทักทายผู้ดำเนินรายการต่อ และรอให้ผู้ดำเนินรายการทักทายกลับ ซึ่งแสดงถึงความคาดหวังในตัวของผู้ฟังเอง ที่ต้องการความสนใจจากรายการ และเกริ่นว่า "ขออนุญาตถาม" แสดงความสุภาพและจุดประสงค์ของตัวเอง ทำให้ผู้ดำเนินรายการต้องตอบรับว่าให้พูดได้เลย ผู้ฟังจึงเริ่มบอกอาการของปัญหาให้ฟังเรื่องระบบไฟที่ผิดปกติ โดยพูดอ้างถึงคำแนะนำของวิทยากรที่เคยแนะนำไปด้วยว่า "ที่อาจารย์แนะนำแหละ" แสดงการแสดงเจตนา (Illoctionary acts) ให้เห็นถึงการแสดงตัวว่าเป็นแฟนประจำของนายประโยชน์ อันเป็นอัตตะการสื่อสารที่มีเจตนาให้มีการรับฟังและให้คำปรึกษาต่อเนื่องโดยมีการถามคำถามมากมาย ซึ่งการยินดีให้คำตอบและรับฟังของทางรายการนั้น สามารถแสดงถึง วาทะผล (Perloctionary acts) ซึ่งเป็นผลของคำพูดที่ผู้ฟังแสดงว่าตนเป็นแฟนประจำ ทำให้รายการเกิดความเกรงใจและให้ดำเนินการถามคำถามมากมายดังกล่าว จนกระทั่ง ผู้ฟังดำเนินการสนทนาต่อโดยถามปัญหาที่ตนเองสงสัย เป็นคำถามที่ 3 ถึงเรื่องของระบบแก๊ส ซึ่งไม่ใช่ประเด็นปัญหาแต่เป็นการถามเพราะตนเองอยากรู้ โดยไม่มีการตัดบทใด ๆ ซึ่งวิทยากรก็แสดงการรับฟังและตอบรับอย่างดี โดยการสนทนาโต้ตอบนั้น ผู้ฟังยังแสดงให้เห็นถึงว่า เรื่องที่ถามนั้นถึงอัตราการจ่ายแก๊สนั้นมีเท่าไร ซึ่งเป็นเรื่องที่ตนรู้อยู่แล้ว เพราะผู้ฟังพูดว่า "**อ้อ เจ็ด แปดขีดประมาณนั้น**" โดยวิทยากรก็ตอบรับว่าใช่ ซึ่งสามารถแสดงถึงอัตตะการสื่อสาร ว่าผู้ฟังไม่ได้มีจุดประสงค์ในการขอคำปรึกษาแต่ต้องการพูดคุยต่อเนื่องไปเรื่อย ๆ ซึ่งเป็นลักษณะของการพูดคุยเพื่อความเพลิดเพลิน (Communication Pleasure) จนกระทั่ง ผู้ดำเนินรายการจะต้องพูดแทรกว่า "คุณยุทธครับ พอดีคุณตู่ยังรออีกสายหนึ่ง" โดยเป็นประโยคที่แสดงถึงเจตนาแฝง (Illocutionary acts) ได้อย่างดี ว่าต้องการให้จบการสนทนาแล้ว แม้จะไม่พูดว่าขอวางสายตรง ๆ ก็ตาม โดยผู้ฟังก็รับทราบและเกิดวาทะผล (Perlocutionary atcs) โดยการตอบรับ และจบการสนทนาลงเช่นกัน

2. **รายการกลับให้ได้ ไปให้ถึง** (Car Online)

เป็นรายการที่ออกอากาศทางคลื่นวิทยุ FM 89.5 MHz โดยออกอากาศเป็นประจำทุกวันจันทร์ – ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 23.00 – 24.00 น. โดยจัดแบ่งรายการในวันจันทร์ – วันพฤหัสบดีเป็นการให้คำปรึกษาปัญหาเทคนิค โดยมีผู้ดำเนินรายการหลัก คือ คุณธเนศ เสนีย์วงศ์ ณ อยุธยา ซึ่งในบางครั้งทำหน้าที่เป็นวิทยากรด้วย และเชิญเพื่อนช่างมาเป็นวิทยากรร่วมในรายการด้วย ส่วนวันศุกร์เป็นการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเลือกซื้อรถใหม่เป็นหลัก โดยมีผู้ดำเนินรายการ 1 ท่าน คือ คุณธนะเทพ ธนะวิรัตตะสัย และวิทยากรร่วมในรายการ 2 - 3 ท่าน คือ คุณเกรียงศักดิ์ และคุณวินัย ศิลปะ โดยจะทำการเลือกรายการเป็นจำนวน 3 ชั่วโมง เพื่อวิเคราะห์ลักษณะการให้คำปรึกษาในรายการ

ลักษณะของบุคลากรในรายการ

1) คุณธเนศร์ เสนีวงศ์ ณ อยุธยา

ครำ่หวอดอยู่ในวงการสื่อมวลชนสายยานยนต์มาเป็นระยะเวลานานกว่า 40 ปี และเป็นสื่อมวลชนอาวุโส เขียนคอลัมน์ถาม – ตอบเรื่องรถยนต์ในหนังสือพิมพ์ประชาชาติธุรกิจ และนิตยสาร A car นิตยสาร Auto Build และปัจจุบัน ดำเนินรายการคาร์ออนไลน์ โดยทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ดำเนินรายการและวิทยากร โดยมีเอกลักษณ์ในการพูดที่ฉะฉาน พูดจาชัดถ้อยชัดคำ เสียงดังโผงผาง และหากอารมณ์ดีจะหัวเราะเสียงดัง

2) คุณวินัย บุญโชติ

จากร้านราชันย์แอร์ มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องระบบแอร์และระบบไฟฟ้าในรถยนต์ ทำหน้าที่เป็นวิทยากรรับเชิญในรายการเป็นประจำทุกวันอังคาร แต่ในบางครั้งก็ร่วมในรายการวันอื่น ๆ ด้วย หากวิทยากรท่านอื่นไม่สามารถมาร่วมในรายการได้ มีวิธีการพูดที่ค่อนข้างสุภาพ มีความอาวุโสน้อยกว่าคุณธเนศร์มาก ทำให้การพูดในรายการ มักแสดงถึงความเกรงใจและเคารพ สามารถให้ข้อมูลเรื่องแอร์รถยนต์และระบบไฟฟ้ารถยนต์ โดยมักให้คำอธิบายที่ละเอียด พูดเสียงสุภาพ ไม่เน้นหรือใส่อารมณ์แต่อย่างใด มีการพูดคุยอย่างเป็นกันเองกับผู้ฟังหรือผู้ดำเนินรายการอยู่บ้าง

3) ปู่ประสงค์

ทำหน้าที่เป็นวิทยากรรับเชิญในรายการ มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องเทคนิคเชิงช่างทั่วไป น้ำเสียงแสดงถึงความสูงอายุ เสียงทุ้มต่ำ พูดด้วยน้ำเสียงห้วน ๆ โทนเสียงราบเรียบ ไม่พูดใส่อารมณ์ และไม่เน้นการให้คำอธิบายที่ยาวมากนัก ขณะเดียวกัน มีการพูดคุยอย่างเป็นกันเองกับแฟนรายการประจำอยู่บ้าง

4) คุณธนเทพ ธเนศนิรัตศัย

ทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินรายการในวันศุกร์ และเป็นวิทยากรให้ข้อมูลในเรื่องราวของการเลือกซื้อรถยนต์ รถยนต์มือสอง ข่าวคราวในแวดวงรถยนต์ มีชื่อเสียงในเว็บไซด์พันทิพย์ดอทคอม ในโต๊ะรัชดา โดยมักเป็นผู้ให้ข้อมูลกับผู้ตั้งกระทู้เกี่ยวกับเรื่องราวรถยนต์ ตลอดจนการนำข่าวคราวหรือการทดสอบรถยนต์เผยแพร่ให้สมาชิกได้รับทราบกันอีกด้วย มีลักษณะการพูดที่เสียงดัง สดใส มีการพูดที่ขี้เล่น มักดำเนินรายการแบบสบาย ๆ มีการพูดคุยหยอกล้อหรือพูดแซวคุณเปรมศักดิ์ วิทยากรร่วมในรายการ อยู่เป็นประจำ ขณะเดียวกัน ในบางครั้งก็ใช้น้ำเสียงค่อนข้างดุดัน เชิงประชดประชันผู้ฟังอยู่บ้าง

5) คุณเปรมศักดิ์ เพียรพานิชย์

วิทยากรรับเชิญในรายการทุกวันศุกร์ มีกิจการปั้มน้ำมันและศูนย์บริการผลิตภัณฑ์หล่อลื่น มีความเชี่ยวชาญเรื่องผลิตัณฑ์หล่อลื่น เชื้อเพลิง การเลือกใช้เชื่อเพลิงให้เหมาะสมกับรถยนต์ มีลักษณะการพูดแบบสบาย ๆ สุภาพ และเป็นกันเอง มักพูดคุยหยอกล้อกับคุณธนะเทพอยู่เป็นประจำ

6) คุณวินัย ศิลปะ

เปิดกิจการอู่ซ่อมรถยนต์ชื่อ อู่เด่นชัยเทพารักษ์ ทำหน้าที่เป็นวิทยากรรับเชิญในรายการเน้นการให้ข้อมูลในเรื่องระบบกันสะเทือน ระบบช่วงล่าง เบรค คลัทช์ต่าง ๆ ดำเนินรายการเป็นประจำทุกวันศุกร์ร่วมกับคุณธนะเทพและคุณเปรมศักดิ์ น้ำเสียงในการพูดปกติ ไม่เน้นคำหรือใส่อารมณ์

ลักษณะการดำเนินรายการ

ช่วงที่ 1

- ผู้ดำเนินรายการกล่าวเปิดรายการ ทักทายผู้ฟังและวิทยากร พูดคุยเรื่องราวเกี่ยวกับรถยนต์ในระหว่างรอสาย
- รับสายผู้ฟังที่โทรมาขอคำปรึกษาในรายการ

(พักโฆษณา)

ช่วงที่ 2

- รับสายผู้ฟังที่โทรมาขอคำปรึกษาในรายการ

(พักโฆษณา)

ช่วงที่ 3

- รับสายผู้ฟังที่โทรมาขอคำปรึกษาในรายการ
- กล่าวจบรายการ

ในระหว่างการดำเนินรายการนั้น จะเป็นลักษณะการสนทนาร่วมกัน 3 ท่าน คือ ผู้ดำเนินรายการ วิทยากร และผู้ฟัง เพียงอย่างเดียว จะไม่มีเพลงใด ๆ มาประกอบในรายการเลย ซึ่งผู้วิจัยโดยได้เลือกรายการที่ออกอากาศมาจำนวน 3 วัน เป็นจำนวน 3 ชั่วโมง

เนื้อหาหลักของรายการ (Theme)

ซึ่งจากการศึกษาพบว่าเนื้อหาหลักของรายการเป็นการเน้นที่การให้คำปรึกษา (Consultation) เป็นหลักและแทรกการสนทนา (Conversation) ที่เป็นกันเองระหว่างผู้ดำเนินรายการและวิทยากรด้วยกัน และมีระหว่างรายการกับผู้ฟังบ้าง ซึ่งแม้จะมีการสนทนาแทรกอยู่ แต่รายการยังคงเกี่ยวกับจุดมุ่งหมายของการทำให้ประสบผลสำเร็จในการปรึกษาอยู่เช่นกัน

ลักษณะการสื่อสารในรายการ

เนื่องจากรายการคาร์ออนไลน์นั้น มีการแบ่งบุคลากรที่ดำเนินรายการออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ วันจันทร์ถึงวันพฤหัสบดีที่คุณธเนศร์ทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินรายการและวิทยากร ร่วมกับวิทยากรรับเชิญที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องต่าง ๆ เช่น ปู่ประสงค์ มีความเชี่ยวชาญเรื่องเทคนิคเชิงช่าง คุณวินัย มีความเชี่ยวชาญเรื่องระบบแอร์ในรถยนต์ และวันศุกร์ที่คุณจิมมี่ ทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินรายการและวิทยากรในเรื่องรถยนต์รุ่นใหม่ ร่วมกับ คุณโจ้ เกรียงศักดิ์ ให้ข้อมูลเรื่องระบบหล่อลื่น น้ำมันต่าง ๆ และคุณวินัย ที่เป็นช่างซ่อมรถยนต์มาร่วมกันให้คำปรึกษา ดังนั้น จากการแบ่งการดำเนินรายการดังกล่าว ทำให้ลักษณะการสื่อสารในรายการมีความแตกต่างกัน ตามวันที่บุคลากรแต่ละท่านมาดำเนินรายการด้วย ซึ่งหากนำเนื้อหารายการที่ศึกษาเรื่องลักษณะการสื่อสารในรายการมาพิจารณาตามลักษณะประเภทของปัญหา โดยแบ่งเป็น 2 ลักษณะ ตามบุคลากรที่มาดำเนินในรายการ จะสามารถพิจาณาถึงการสื่อสารต่อลักษณะคำถามหรือปัญหาที่แตกต่างไปได้ ดังนี้

คุณธเนศร์เป็นผู้ดำเนินรายการและวิทยากร

1. คำถามที่ตอบได้ยาก

จากข้อมูลที่เลือกศึกษาไม่พบคำถามที่ขอคำแนะนำในเรื่องการเปรียบเทียบรถยนต์ในวันที่คุณธเนศร์และเพื่อนช่างมาดำเนินรายการ เนื่องจากทางรายการได้แบ่งประเภทของคำถามในแต่ละวัน ให้ตรงตามวิทยากรรับเชิญในรายการด้วย ซึ่งคำถามเปรียบเทียบรถนั้น คุณจิมมี่จะให้ข้อมูลได้ดี โดยจะดำเนินรายการเป็นประจำทุกวันศุกร์ ดังนั้น คำถามที่ตอบได้ยากที่พบนั้น เป็นคำถามที่เกี่ยวกับเรื่องเครื่องยนต์ ซึ่งผู้ฟังจะต้องระบุจุดที่เกิดปัญหาให้ชัดเจนได้

โดยบทสนทนาที่ยกเป็นตัวอย่างด้านล่าง แสดงให้เห็นถึงลักษณะการสื่อสารในรายการที่ผู้ฟังถามคำถามที่มีความซับซ้อน โดยวิทยากรจะช่วยกันซักข้อมูลและวิเคราะห์ปัญหา แต่หากผู้ฟังไม่สามารถให้ข้อมูลได้ชัดเจนก็จะทำให้วิเคราะห์ปัญหาได้ยากเช่นกัน

ธเนศร์ : ตอนนี้มีสายอยู่ มีท่านผู้ฟังรออยู่ในสายนะครับ เรียนเชิญได้เลยครับท่านผู้ฟังครับ (ทักทายเสียงสุภาพ)

เกษม : ครับ สวัสดีครับ **ผมใช้รถแท็กซี่นะครับ รุ่นตัวเจนะครับ โตโยต้า โคโรล่านะ ที่เป็นแท็กซี่นะ ที่นี้มันกินน้ำมันเครื่องตั้งแต่ผมออกมาใหม่ ๆ เลยนะครับ (เสียงปนกังวล)**

ประสงค์ : ครับตอนนี้กิโลคุณขึ้นไปเท่าไหร่แล้วครับ (ถามปกติ)

เกษม : 87,000 ครับ

ประสงค์ : **โอ่ อันนี้ก็น่ากลัว กินเยอะไหมล่ะครับ (เสียงดัง กังวล)**

เกษม : เยอะครับ เพราะตอน ๆ ที่ใหม่ ๆ ที่ออกมานะ มันกิน ๆ แล้วก็ผมไปปรึกษาที่อู่อ่ะนะ เพราะศูนย์เค้าไม่รับผิดชอบอะไร เพราะผมไปติดแก๊สมา ผมให้อู่รื้อ ผม ผม ผมใจร้อนนะ ที่อู่เค้าก็เปลี่ยนแหวนให้นะ เปลี่ยนให้นะ ทุก ทุก ทุกวันนี้ก็ยังกินอยู่นะ ประมาณ 3,000 กม./ลิตรนะ (พูดอึกอัก น้ำเสียงกังวล)

ประสงค์ : โอ้ กินเยอะนะ (อุทานเสียงดัง)

ธเนศร์ : อืม เยอะไป (พูดเสียงเครียด)

เกษม : ครับ

ประสงค์ : **ก็ควันขาวไหมครับ (ถามปกติ)**

เกษม : ไม่ขาวครับ (ตอบปกติ)

ประสงค์ : **แล้วไม่มีหยดไม่มีอะไร (ถามปกติ)**

เกษม : ไม่มีครับ (ตอบปกติ)

ประสงค์ : ไอ้ตัวถ่ายเรียบร้อยไหมครับ (ถามปกติ)

เกษม : อะไรนะครับ

ประสงค์ : **ไอ้ตัวถ่ายน้ำมันนะไม่มีหยดนะครับ (ถามเสียงดังขึ้น)**

เกษม : ไม่มีครับ

ประสงค์ : อ อ เอ่อ **อันนี้เค้าทำเปลี่ยนเหวนมาแล้วนะครับ (ถามแบบไม่แน่ใจ)**

เกษม : เปลี่ยนเองนะ อันนี้ผมไม่ได้ให้ศูนย์เค้าเปลี่ยนนะเพราะศูนย์เค้าไม่รับผิดชอบครับ (ตอบปกติ)

ประสงค์ : **เปลี่ยนแล้วดีขึ้นกว่าเก่าไหมครับ (ถามปกติ)**

เกษม : ตอนแรก ๆ ก็ดีอยู่ แต่ตอนนี้ก็เริ่ม 3,000 กม./ลิตร แล้วเนี่ย (พูดปนกังวล)

ประสงค์ : อันนี้ เอ่อ ผม เอ่อ (ไม่แน่ใจ)

ธเนศร์ : **ควันขาวออกมาไหมครับ (ถามเสียงเครียด)**

เกษม : ไม่มีครับ ผมก็สังเกต บ้านผมอยู่ติดกะอู่เลย มีอะไรก็คุยถามเค้าทุกวันแหละ (ตอบปกติ)

ประสงค์ : **แล้ว แล้วเค้าเอาแหวน แหวนมารองกระบอกไหมครับ (รีบพูด อยากรู้)**

เกษม : แต่ตอนที่ช่างเค้ารื้อออกมานะ เค้าบอกว่าแหวนมันไม่ดีด มันไม่เด้งอะไรไม่รู้ เค้าก็เปลี่ยนให้ใหม่อ่ะนะ (ตอบห้วน ๆ)

ธเนศร์ : แหวนตาย (พูดเสริม เสียงจริงจัง)

เกษม : อ้า เค้าว่าแหวนตายอย่างนั้นนะ (พูดตอบ เสียงดัง)

ประสงค์ : **แล้วตอนซื้อแหวนมาใหม่นี้ได้ลองไหมครับ กระบอกสูบโช้ค (รีบพูด)**

เกษม : ช่างเค้าน่าจะลองอ่ะนะ ผมก็ไม่ได้มีความรู้อะไร ช่างเค้าเป็นคนทำ ผมไม่ได้ทำเอง (พูดเสียงกังวล ตอบไม่ชัดเจน)

ประสงค์ : (เงียบพักนึ่ง) ก็ไม่มีอะไรนี่ครับ ไกด์วาล์วคงไม่รั่วอะไรหรอกครับ เพราะยังใหม่อยู่

เกษม : ครับ ๆ ตอนแรกผมบอกว่าต้องเปลี่ยนยางซีลวาล์วอะไรไหมช่าง เค้าบอกยังไม่ต้องหรอก ยังไม่เสียแต่แหวนมันไม่ดีด มันไม่... (พูดติดขัด นึกไม่ออก)

ธเนศร์ : **เดี๋ยว ๆ ขอผมเรียนถามนิดนึงนะครับ (รีบพูดแทรก) คุณได้ติดตั้งตัว เอ่อ อะไรน้า แบบ (นึกไม่ออก)**

เกษม : ออโต้ลูบ (เสียงปกติ)

ธเนศร์ : ครับ (เสียงดัง)

เกษม : มีครับ (เสียงปกติ)

ธเนศร์ : **อ้า ตัวนั่นแหละทำให้แหวนตาย (เสียงดัง มั่นใจ)**

เกษม : **แต่ แต่ แต่ว่าตอนนี้ ผมไม่ได้ใช้มานานแล้วนะ (อึกอัก)**

ธเนศร์ : นั่นล่ะสิครับ มันทำให้แหวนตาย ครับ เพราะตัวออโต้ลูปมันจะเข้าไปในตัวลูกสูบแล้วก็เผาไหม้ไม่หมดนะครับ (อธิบายเสียงมั่นใจ)

เกษม : ครับ **แต่ตอนนี้ผมไม่ได้ใช้มานานแล้วนะ (เสียงดังขึ้น แย้งนิด ๆ)**

ธเนศร์ : ก็ตอนที่ใช้คุณใช้อยู่นั่นละที่มันทำให้เป็นอย่างนั้น (พูดกลับ เสียงแข็ง)

เกษม : (เงียบ) แล้ว แล้วพอมีวิธีจะแก้ไขไหมหรืออะไรไหม พอ พอ พอจะรู้ว่ามันเป็นอะไร ผม ผมไม่ค่อยสบายใจเลย รถก็ -

ประสงค์ : **ถ้าไม่มีควันขาวนะมันก็ต้องรั่ว มันต้องมีควันขาวแน่นอนแล้วมีเยอะด้วย (พูดเสียงเครียด)**

เกษม : **เท่าที่ผมสังเกตดูเนี่ย แล้วผมก็ขับคนเดียวด้วย ผมไม่ได้ให้ใครเช่าเลยนะ กลางคงกลางคืน ผมก็พยายามดูแบบรถวิ่งตามหลัง ผมมีควันอะไรไหม อะไรเนี่ยนะ เวลารถเค้าฉายไฟมาที่ท้ายรถผมนะ ผมดูแล้วผมว่ามันไม่มีนะ (เสียงไม่ยอมรับ เหมือนแก้ตัว)**

ธเนศร์ : ไม่มีแล้วมันจะหายไปไหน (เสียงดัง โวยนิด ๆ สงสัย)

เกษม : **ผมก็ไม่รู้ว่ามันหายไปไหน แต่ผมติดแก๊ส LPG นะ (เสียงดังเหมือนกัน)**

ธเนศร์ : ครับ แต่ว่ามันหายไปนะ มันหายไปก็ต้องมีการรั่วไหลออกไป (เสียงดัง หนักแน่น)

เกษม : **อ้อ ผมก็ดูทุกวันผมถามอู่ทุกวันเพราะอู่มันอยู่ใกล้ ๆ บ้านผมนะ ผมก็เปิดฝากระโปรงดูทุกวัน วันนี้ผมก็ไปเติมน้ำมันเครื่องมาอีกลิตรนึงนะ (เหมือนบ่น กังวล)**

ประสงค์ : คุณใช้น้ำมันเครื่องเบอร์อะไรครับ (พูดเสียงเครียด)

เกษม : น้ำมันเครื่องเบอร์ 40 ครับ (ตอบปกติ)

ประสงค์ : 40 เหรอ

เกษม : มัน มัน มันเป็นน้ำมันนอกนะ มันเป็น ถัง ถัง 200 ลิตรนะ บอกยี่ห้อได้มะ (เสียงกังวล)

ธเนศร์ : ได้

เกษม : น้ำมัน SCG ถังเขียว ๆ นะเค้าบอกเค้าเอามาจากสิงคโปร์อะไรนะ (เสียงกังวล พูดห้วน ๆ)

ประสงค์ : อ้อ คุณลองเปลี่ยนน้ำมันเครื่องดูไหม (นึกออก พูดเร็ว)

เกษม : **ผมเปลี่ยนแล้วครับ เปลี่ยนพวก ปตท.อะไรตัวใหม่ 470 บาท ผมก็เปลี่ยนมันก็เหมือนเดิมอ่ะ** ผมไปศูนย์ตอนแรกผมไปปรึกษาเค้า เค้าให้ผมใช้อะไรนะ 25-50 เลยเบอร์ 50 เลย แต่ซื้อจากศูนย์มันประมาณ 600 บาท แต่ก็เหมือนเดิม (เหมือนบ่น กังวล)

ประสงค์ : เหมือนเดิมนะ อันนี้ถ้าจะให้นั่นจริง ๆ นะมันคงต้องถอดลูกสูบออกมาใหม่นะ ต้องล้างกระบอกสูบหรือว่ากระบอกสูบเนี่ยเรียบร้อยหรือว่าถูกต้องไหมล่ะครับ (พูดเสียงเครียด)

เกษม : กระบอกสูบกับแหวนที่มันเรียงอะไรนั่นเหรอ (แปลกใจ)

ประสงค์ : ฮะ ๆ กระบอกสูบนั่นแหละครับ มันเบี้ยวไหม มันป่องกลางไหม คือมันก็ต้องถึงขนาดนั้นแล้วอ่ะ แล้วพวกแหวนนี้มันก็ต้องดูว่าห่างไปไหม ทำนองนั้นแหละครับ

เกษม : ก็ ก็ ก็ตอนแรกช่างก็ลื้อมาแล้วแหวนมันห่าง แล้วเค้าก็เลยเปลี่ยนให้ใหม่ (เหมือนบ่น กังวล)

ประสงค์ : **ของใหม่แล้วทำไมมันห่างได้ล่ะ (แปลกใจ)**

เกษม : **ผมก็ไม่รู้เหมือนกัน** ตอนที่ก่อนเค้าจะเปลี่ยน ตอนที่ไปซื้อมานะ ซื้อมาก็ผมเข้าใจว่ามันน่าจะดีแล้วล่ะ แล้วตอนแรก ๆ มันก็กินยังค่อยยังชั่วนะ แต่เดี๋ยวนี้มันจะ 3000 โลแล้ว เมื่อวานผมยังเช็คดู 3000 โลลิตรนึง (เหมือนบ่น กังวล)

ประสงค์ : ต้องเอาเครื่องไปโรงกลึงนะครับ ให้เค้าไปวัดกระบอกสูบดูว่ามันเหมือนกันไหมครับ (พูดเสียงเครียด)

ธเนศร์ : **ผมคิดว่า มัน ถ้าเป็นก็เป็นอย่างนั้นนะครับ แล้วก็แหวนที่ช่างใส่เข้าไปเนี่ยใส่ร่องตรงกันหรือเปล่า (พูดเสียงเครียด)**

เกษม : **เค้า เค้า เค้าก็มีความรู้ เค้าก็เน้นตรงนั้นแหละครับเค้าใส่คงตรงแหละครับ (พูดเสียงแข็ง)**

ธเนศร์ : ถ้างั้น ถ้าเค้ามีความรู้ เค้าก็ควรจะถอดชุดออโต้ลูปของคุณออกได้เลย (พูดช้าเสียงจริงจัง)

เกษม : ครับ **ผมไม่ได้ใช้มานานแล้วครับ (บ่น)**

ประสงค์ : **นั่นนะสิ คงเป็นเพราะตอนที่คุณใช้นั่นหละ (เสียงดังแข็งขึ้น)**

เกษม : ครับ ครับ ตอนนั้น ๆ ๆ เห็นอู่อะไร เอ่อ เอ่อ อยู่ราม คำแหง 39 ที่เอกซเรย์อะไรอย่างนั้นมันมีไหม (อึกอัก ถามใหม่)

ธเนศร์ : **ไม่ ไม่มีแล้วครับตอนนี้ (ตอบเสียงแข็ง ไม่พอใจ)**

เกษม : ที่ที่คุณวันชัยอะไรนั่นละนะ ที่อู่ชื่อคุณวันชัยใช่ไหมที่อยู่รามคำแหง 39 นะ (พูดต่อ เสียงอยากรู้)

ธเนศร์ : **ไม่ใช่ครับ ไม่ใช่ ตอนนี้ไม่มีแล้วครับ (พูดช้า ข่มอารมณ์ เน้นคำช้า ๆ)**

เกษม : แล้วพอที่ไหนจะมีแบบสแกน เอกซเรย์แบบนี้น่ะมีไหม (พูดต่อ เสียงอยากรู้)

ประสงค์ : ไอ้อันนี้ข้าง ๆ บ้านเค้าก็ทำได้แบบที่ถอดออกมาแล้วยกเสื้อสูบไปโรงกลึงแล้วดูนะครับ (เสียงเบื่อหน่าย นิ่ง ๆ)

เกษม : สรุปแล้วคือให้ผมทำเอง ต้องถอดแล้วเอาลูกสูบไปให้โรงกลึงเค้าเช็คดู ว่าลูกสูบมันอาจจะมีเบี้ยวอะไรอย่างงี้ (บ่น ตัดพ้อ)

ธเนศร์ : ครับ ๆ (เสียงนิ่ง)

เกษม : ครับ ๆ (เงียบนาน) งั้นแค่นี้ครับ ขอบคุณมากครับ สวัสดีครับ (ยังอึกอักอยู่)

ธเนศร์ : ครับขอบคุณครับ ต้องรออยู่สักพักนึงนะถึงจะได้พูดกันได้ ตอนนี้มีมาเรื่อย ๆ นะครับที่ 02-5179073 ครับสวัสดีครับเชิญพบกับปู่ประสงค์เลยครับ

ผู้ฟังมีปัญหาเรื่องรถยนต์ของตนกินน้ำมันเครื่องมากเกินไป ซึ่งวิทยากรเห็นว่าผิดปกติ จึงไล่ซักถามข้อมูลต่อเนื่อง เพื่อนำมาวิเคราะห์ว่า **"ก็ควันขาวไหมครับ" "แล้วไม่มีหยดไม่มีอะไร"**

"ไอ้ตัวถ่ายน้ำมันนะไม่มีหยดนะครับ" "อันนี้เค้าทำเปลี่ยนเหวนมาแล้วนะครับ" "เปลี่ยนแล้วดีขึ้นกว่าเก่าไหมครับ" ซึ่งเป็นการไล่ถามถึงจุดที่น่าจะเกี่ยวข้องกับปัญหา โดยผู้ฟังก็ตอบว่าปกติทุกอย่าง ผู้ดำเนินรายการจึงแทรกด้วยการถามเพื่อช่วยวิเคราะห์ด้วย โดยผู้ฟังก็ให้คำตอบเช่นเดิม ว่าปกติ ไม่มีควันขาว ไม่มีรอยรั่ว จากนั้น วิทยากรแสดงทีท่าว่าไม่สามารถให้คำตอบได้ ผู้ดำเนินรายการจึงพยามยามวิเคราะห์และตีความว่า ปัญหาน่าจะเกิดจากการติดตั้งออโต้ลูบ ซึ่งผู้ฟังก็แย้งกลับว่า **"แต่ แต่ แต่ว่าตอนนี้ ผมไม่ได้ใช้มานานแล้วนะ"** และอธิบายเพิ่มเติมว่า "นั่นล่ะสิครับ มันทำให้แหวนตาย ครับ เพราะตัวออโต้ลูปมันจะเข้าไปในตัวลูกสูบแล้วก็เผาไหม้ไม่หมดนะครับ" ผู้ฟังแย้งกลับ และขอคำแนะนำ ซึ่งรายการไม่สามารถให้คำแนะนำที่ชัดเจนได้เช่นกัน แต่แนะให้ลองเปลี่ยนน้ำมันเครื่อง ซึ่งผู้ฟังบอกว่า **"ผมเปลี่ยนแล้วครับ เปลี่ยนพวก ปตท.อะไรตัวใหม่ 470 บาท ผมก็เปลี่ยนมันก็เหมือนเดิมอ่ะ ผมไปศูนย์ตอนแรกผมไปปรึกษาเค้า เค้าให้ผมใช้อะไรนะ 25-50 เลยเบอร์ 50 เลย แต่ซื้อจากศูนย์มันประมาณ 600 บาท แต่ก็เหมือนเดิม"** วิทยากรจึงแนะว่าอาจจะต้องล้างกระบอกสูบ ดูว่าแหวนห่าง หรือเปล่า ผู้ฟังก็บอกอีกว่าเปลี่ยนแหวนไปแล้วด้วย และเมื่อถามลงในรายละเอียดผู้ฟังก็ไม่สามารให้ข้อมูลได้ชัดเจน **"ผมก็ไม่รู้เหมือนกัน ตอนที่ก่อนเค้าจะเปลี่ยน ตอนที่ไปซื้อมานะ ซื้อมาก็ผมเข้าใจว่ามันน่าจะดีแล้วล่ะ"** และ **"เค้า เค้า เค้าก็มีความรู้ เค้าก็เน้นตรงนั้นแหละครับเค้าใส่คงตรงแหละครับ"** ซึ่งทำให้ไม่ได้ข้อมูลอะไร ผู้ฟังถามเพิ่มขอข้อมูลเกี่ยวกับร้านซ่อม ซึ่งวิทยากรเห็นว่าร้านไหนก็ทำได้ แต่ผู้ฟังยังดื้อดึงจะเอาข้อมูล ทำให้วิทยากรและผู้ดำเนินรายการไม่พูดอะไรต่อ เงียบขาดช่วงไป ผู้ฟังพูดสรุปความเข้าใจตัวเอง ตัดพ้อว่า **"สรุปแล้วคือให้ผมทำเองต้องถอดแล้วเอาลูกสูบไปให้โรงกลึงเค้าเช็คดู ว่าลูกสูบมันอาจจะมีเบี้ยวอะไรอย่างงี้"** และวางสายลง

จากลักษณะการสื่อสารในการตอบคำถามที่ให้คำตอบได้ยากนั้น ผู้วิจัยเห็นว่าวิทยากรจะมีการถามซักไล่ทีละจุดที่เกี่ยวข้องกับปัญหานั้น เพื่อหาความผิดปกติ อย่างไรก็ตาม เมื่อไม่พบความผิดปกติก็จะให้คำแนะนำได้ยาก ผู้ดำเนินรายการก็เข้ามามีส่วนในการช่วยวิเคราะห์ปัญหาด้วย ซึ่งเป็นการกระทำที่แสดงความตั้งใจในการช่วยแก้ปัญหา แต่ผู้ฟังไม่สามารถให้ข้อมูลได้ชัดเจน และปฏิเสธการวิเคราะห์ของรายการ ซึ่งทำให้การให้คำปรึกษาไม่ประสบผลสำเร็จ

คุณจิมมี่เป็นผู้ดำเนินรายการและวิทยากร

1. คำถามที่ตอบได้ยาก

ลักษณะการสื่อสารพบว่า คุณจิมมี่ที่ทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินรายการจะเป็นคนช่วย

ควบคุมและให้การให้คำปรึกษาดำเนินไปได้อย่างราบรื่น แต่ก็มีลักษณะการสื่อสารที่ดุกับผู้ฟังอยู่บ้าง อย่างไรก็ตาม การให้คำปรึกษากับคำถามเช่นนี้ วิทยากรจะถามข้อมูลเพิ่ม และให้ข้อมูลตามที่คาดคะเนว่าส่วนใดจะเกี่ยวข้องบ้าง ไม่ได้แสดงความมั่นใจที่จะให้คำตอบอย่างชัดเจน ดังนี้

จิมมี่ : ครับเชิญเลยครับ (เสียงปกติ)

สายัน : ครับ ผมชื่อสายันครับ ผมอยากทราบว่าเวลาขับรถมาจากชลบุรีมากรุงเทพแล้ววิ่งได้ดีตลอดครับ แต่พอติดไฟแดงเครื่องมันดับวูบไปเฉย ๆ ครับ หรือเหมือนจะดับนะ ไม่รู้มันเป็นอะไร (พูดไปคิดไป เสียงกังวล)

จิมมี่ : **รถอะไรครับ ปีไหนครับ** (พูดเร็ว เสียงแข็ง)

สายัน : มิตซู กาแลน รอยัลครับรุ่นเก่าครับ 89 เครื่อง 1800 คาบูครับ (พูดปกติ)

จิมมี่ : **1800 คาบู ครับพี่วินัยครับ** (พูดปกติ)

สายัน : ครับผมรอฟังทางวิทยุนะครับ (พูดปกติ)

จิมมี่ : คุณผู้ฟังควรจะรอฟังทางนี้เลยครับ เผื่อจะมีคำถามเพิ่มเติมและถ้ามีคุณผู้ฟังท่านอื่นหรือว่าสายอื่นโทรเข้ามานี่เราไม่สามารถจะตอบคำถามคุณผู้ฟังต่อได้นะครับ เพราะฉะนั้นฟังทางนี้เลยครับ **เชิญเลยครับคุณวินัยครับ** (เสียงดังแข็งขึ้นมาทันที)

วินัย : ครับผม เอ่อ เดี๋ยวขอคำถามอีกทีนะฮะ (งง ๆ)

จิมมี่ : เป็นมิตซูกาแลนรอยัล 1.8 คาบู วิ่งมาไม่มีปัญหาแต่พอ แต่พอติดไฟแดงแล้วมันสะดุด ๆ เหมือนจะดับครับ (พูดปกติ)

วินัย : **น่าจะเกี่ยวกับทางเดินน้ำมันนะครับ เกี่ยวกับคาบูเรเตอร์หรือว่าทางเดินน้ำมันนะครับ**ที่ว่าของอาจจะตันหรือว่าเก่าแล้วควรที่จะล้างทางเดินน้ำมันนะฮะ **หนึ่งก็คือ**คาร์บูเรเตอร์ **สองก็คือ**กรองเบนซินนะครับ **แล้วก็ที่สามก็คือ**ต้องล้างถัง **น่าจะเกี่ยวกับระบบน้ำมันโดยตรงนะครับ (ให้คำอธิบายเรื่อย ๆ เสียงจริงจัง)**

จิมมี่ : ครับผม

สายัน : แล้วระบบไฟ (พูดแล้วหยุดรอ)

วินัย : **ส่วนระบบไฟไม่น่าจะใช่นะครับ** ถ้าระบบไฟจะต้องมีการกระตุกหรือว่าออกตัวนี่จะมีการกระตุกหรือว่าวูบอะไรพวกนี้นะครับ (ให้คำอธิบายเรื่อย ๆ เสียงจริงจัง)

สายัน : พอมันจะดับ ผมก็เลย เร่ง ๆ ถึงจะวิ่งต่อไปได้ครับ

วินัย : **น่าจะเป็นที่ระบบน้ำมันนะครับ ก็เปลี่ยนที่คาบู ล้างคาบูใหม่แล้วก็เปลี่ยนไส้กรอง กรองเบนซินครับ** แล้วก็ถ้ายังเป็นอีกนะครับ ถ้าจะต้องล้างถังแล้วนะครับ เพราะว่าใช้มานาน ๆ แล้วเนี่ยไม่ได้เคยล้างถังเลย บางครั้งใช้มาประมาณ

10 – 20 ปีไม่เคยล้างถังเลย แต่เราทำแต่อย่างอื่นไป ล้างคาบูเรเตอร์ เปลี่ยนกรองพวกนี้แต่เราไม่คำนึงถึงว่าถังอันนี้ข้างในจะเป็นตะกอนนะครับ **(ให้คำอธิบายเรื่อย ๆ เสียงจริงจัง)**

สายัน : อ๋อ ก็มีปัญหาแค่นี้ละครับ

จิมมี่ : ขอบคุณมากนะครับ

ผู้ฟังเริ่มด้วยการถามคำถาม ผู้ดำเนินรายการถามแทรกขอข้อมูลเกี่ยวกับตัวรถทันทีว่า **"รถอะไรครับ ปีไหนครับ"** จากนั้น ผู้ฟังถามคำถามต่อและบอกว่าขอฟังทางวิทยุ แต่ผู้ดำเนินรายการห้ามไว้ **"คุณผู้ฟังควรจะรอฟังทางนี้เลยครับ เผื่อจะมีคำถามเพิ่มเติมและถ้ามีคุณผู้ฟังท่านอื่นหรือว่าสายอื่นโทรเข้ามานี่เราไม่สามารถจะตอบคำถามคุณผู้ฟังต่อได้นะครับ เพราะฉะนั้นฟังทางนี้เลยครับ เชิญเลยครับคุณวินัยครับ"** วิทยากรวิเคราะห์อาการและตอบแบบไม่ได้เชื่อมั่นนัก โดยไล่ความเป็นไปได้ว่าจะเกี่ยวข้องกับจุดใดบ้าง โดยใช้คำพูดที่คาดคะเนเอาว่า **"น่าจะ"** แต่เป็นการพูดด้วยน้ำเสียงที่จริงจังและหนักแน่น และไล่ลำดับจุดที่หนึ่ง จุดที่สอง และสาม จากนั้น ผู้ฟังถามคำถามเพิ่มเติม และได้รับคำอธิบายว่า ที่ผู้ฟังคาดเดาไม่น่าใช่ เพราะเหตุผลอะไร และจบการสนทนาลง ซึ่งลักษณะการสื่อสารที่ให้คำตอบในสิ่งที่ไม่แน่ใจ โดยการบอกชัดเจนว่า "น่าจะ" แต่บอกโดยน้ำเสียงที่เชื่อมั่นว่า น่าจะเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้อง และให้คำอธิบายประกอบได้ชัดเจนนั้น ผู้วิจัยเห็นว่า เป็นลักษณะการสื่อสารที่ได้ผลระดับหนึ่งในการให้คำปรึกษา เพราะเป็นการแสดงความชัดเจนที่วิเคราะห์ตามอาการ ซึ่งไม่แน่ใจก็บอกให้ทราบ โดยสามารถให้คำอธิบายเพิ่มได้ว่า จุดที่ไม่น่าเกี่ยวข้องนั้น เป็นเพราะอะไรโดยเป็นการให้เหตุผลประกอบกับผู้ฟัง ทำให้การให้คำปรึกษาได้ผลดี

2. คำถามที่ตอบได้ง่าย

จากการศึกษาข้อมูล พบว่าคำถามที่ตอบได้ง่ายนั้น วิทยากรจะวิเคราะห์ตามอาการและให้คำแนะนำได้ชัดเจน ซึ่งหากเป็นกรณีที่เกิดกับวิทยากรเองแล้ว การบอกผู้ฟังให้ทราบสามารถทำให้ผู้ฟังสบายใจ และพูดระบายปัญหาของตนและจบการสนทนาลง ดังนี้

จิมมี่ : สวัสดีครับ เชิญเลยครับ (เสียงดัง ฉะฉาน)

ทนง : ครับสวัสดีครับ เอ่อ ผมใช้ไทเกอร์เครื่อง EFI นะครับ เกวัดน้ำมันน่ะถ้าผมแบ่งเป็น 1-10 ใช่ไหมครับ บางทีมันจะวิ่งไป 6 แล้วลงมา 4 อะไรประมาณเนี่ย (พูดอึกอักกังวล)

โจ้ : ลองดูพวกลูกลอย กับตัวปลั๊ก ตัวสวิตช์มันนะครับ บางทีมันอาจจะหลวมได้ **รถผมก็เคยเจอเหมือนกันครับ ไม่ใช่ไทเกอร์นะครับ ก็มีมั่งเหมือนกันครับ**

ให้ทางศูนย์บริการเค้าเช็คให้ดู เพราะว่าบางทีเนี่ยเติมน้ำมันเต็มถังปุ๊ป วิ่งไปแป๊บเดียวเอง เกผมตกลงมาเลยครับ (พูดอธิบายแยบบสบาย ๆ)

ทนง : **บางครั้งผมเติมน้ำมันนะ บางครั้งเต็มถังเนี่ย บางครั้งผมเคยสังเกตเนี่ยเต็มถังมันจะเลยขีดขึ้นไปเยอะ แต่บางครั้งเต็มถังเนี่ยมันอยู่แค่ขีดเนี่ย มันไม่ขึ้นเลย** (พูดเหมือนบ่นนิด ๆ)

โจ้ : ลองดูลูกลอยกับตัวปลั๊กมันนะครับ หรืออย่างที่หน้าปัดเนี่ยครับ ลองเช็คดูครับ ต้องไปดึงจากถังออกมานะครับ ลองเช็คดูครับ บางทีมันอาจจะหลวมได้ครับ (รับฟัง และพูดกลับปกติ แสดงความไม่น่ากังวล)

ทนง : ครับ ๆ (ปกติ)

โจ้ : ครับ ๆ ผม

ทนง : ขอบคุณมากครับ

ผู้ฟังให้รายละเอียดรถยนต์ของตัวเอง และบอกปัญหาว่าเกวัดน้ำมันขึ้น ๆ ลง ๆ ผิดปกติ วิทยากรรับฟังและตอบทันทีอย่างมั่นใจว่า "ลองดูพวกลูกลอย กับตัวปลั๊ก ตัวสวิตช์มันนะครับ บางทีมันอาจจะหลวมได้" และให้คำอธิบายเพิ่มว่า"**รถผมก็เคยเจอเหมือนกันครับ ไม่ใช่ไทเกอร์นะครับ ก็มีมั่งเหมือนกันครับ ให้ทางศูนย์บริการเค้าเช็คให้ดู**" แสดงถึงว่าเป็นปัญหาที่เคยพบแล้ว ทำให้ผู้ฟังรู้สึกสบายใจและเหมือนมีเพื่อนเป็นเหมือนกัน ทำให้ผู้ฟังพูดต่อเหมือนต้องการระบายว่า "**บางครั้งผมเติมน้ำมันนะ บางครั้งเต็มถังเนี่ย บางครั้งผมเคยสังเกตเนี่ยเต็มถังมันจะเลยขีดขึ้นไปเยอะ แต่บางครั้งเต็มถังเนี่ยมันอยู่แค่ขีดเนี่ย มันไม่ขึ้นเลย**" วิทยากรรับฟังด้วยดี และย้ำให้คำแนะนำอีกครั้ง จากนั้น ผู้ฟังจบการสนทนาลงแสดงถึงความเข้าใจแล้ว

จากลักษณะการสื่อสารที่วิทยากรสามารถให้คำตอบได้ชัดเจนและทันที โดยมีการยกตัวอย่างว่าวิทยากรเองก็พบปัญหาเช่นนี้เหมือนกัน ทำให้ผู้ฟังรู้สึกสบายใจและพร้อมจะระบายความกังวลและรับฟังได้อย่างดี ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า ลักษณะการสื่อสารเช่นนี้ ทำให้การให้คำปรึกษาประสบผลสำเร็จได้อย่างดี

3. คำถามที่ผู้ฟังไม่ควรถาม

คำถามประเภทนี้จะสามารถพิจารณาถึงลักษณะการสื่อสารได้สองแบบ คือ การสื่อสารกับผู้ฟังที่ไม่มีความรู้เรื่องรถยนต์เลย กับผู้ฟังที่มีความรู้อยู่บ้าง ซึ่งคำถามในรายการนั้น พบว่าลักษณะการสื่อสารต่อผู้ฟังที่แฟนรายการประจำและผู้ฟังทั่วไปจะมีความแตกต่างกัน โดยผู้ฟังที่เป็นแฟนราการนั้น วิทยากรจะพยายามให้ข้อมูล ในขณะที่ผู้ฟังทั่วไปนั้น ได้รับคำตอบแต่จะให้ไปศึกษาหรือปรึกษาอู่ซ่อมด้วยตัวเอง ดังตัวอย่างบทสนทนาด้านล่างนี้

ผู้ฟังที่เป็นแฟนรายการ

จากการศึกษาพบว่าผู้ฟังที่เป็นแฟนรายการจะโทรมาถามคำถามที่ตนเองรู้อยู่แล้ว แต่เพราะต้องการจะพูดคุยในรายการ ซึ่งวิทยากรก็ให้คำตอบได้ดี ดังนี้

ธเนศร์ : สวัสดีครับ เชิญครับ พบกับปู่ประสงค์เลยนะครับ (เสียงนิ่ม เชื้อเชิญ)

สมชาย : **สวัสดีครับปู่ครับ ผมสมชายครับ (เงียบพักนึง) ฮัลโหล**

ประสงค์ : ครับเชิญเลยครับ (เสียงปกติ)

สมชาย : **ผมสมชายครับ เรื่องทำแก๊สเนี่ยผมทำได้แล้วครับ โอเคใช้ได้เลยครับ เฟอร์เฟคเลยครับปู่ครับ (เสียงดัง สดใส)**

ประสงค์ : ฮะ (เงียบพักนึง) **อ้อ สมชาย ราชบุรีเหรอ (ตกใจ นึกออก)**

สมชาย : **ฮะ ราชบุรีฮะ (พูดปนหัวเราะ)** แต่เสียอย่างเดียว มันกินแก๊สไปหน่อยปู่ (ห้วน ๆ)

ประสงค์ : (หัวเราะ) ก็อย่าไปเหยียบมันมากสิ ตอนเช็คแก๊สติดมันตรงก็อกตรงหม้อต้มหน่อยก็ ดีครับ

สมชาย : **ปู่ครับการติดแก๊สเนี่ย มันทำให้มีกลิ่นหน่อยหรือเปล่าปู่ เติมแก๊สเนี่ย ปลายท่อไอเสียเนี่ย มันต้องมีกลิ่นหน่อยปะฮะปู่ (พูดห้วน ๆ กันเอง)**

ประสงค์ : ก็ต้อง คุณต้องลองเช็คดูก่อนครับ ถ้าเกิดว่ามันมากไปเผาไหม้ไม่หมดมันก็จะมีกลิ่นมากนะครับ (ตอบจริงจัง)

สมชาย : **อ้อ ก็เราสามารถตั้งให้มันต่ำกว่านี้หน่อยพอได้ใช่ไหมครับ (พูดปกติ)**

ประสงค์ : การตั้งแบบนี้มันกำหนดตายตัวไม่ได้หรอก (ตอบจริงจัง) ก็คุณก็ตั้งไปลองไป อยู่ที่ความพอใจ พอใจแค่ไหนก็คง ๆ แค่นั้นเหละครับ (พูดสบาย ๆ)

สมชาย : **ครับ ๆ ขอบคุณมากครับ ปู่ครับ (พูดปนยิ้ม)**

ประสงค์ : ครับสวัสดีครับ (พูดปนยิ้ม)

ธเนศร์ : สวัสดีครับ อ้อเคยพูดกันมาก่อนแล้ว (พูดปนยิ้ม)

ประสงค์ : ฮะ ฮะ (หัวเราะ) โทรมาจากราชบุรีอ่ะครับ

ธเนศร์ : ครับ ก็ขอบพระคุณครับที่โทรเข้ามาอีกทีครับ (พูดปนยิ้ม) ตอนนี้รับอีกสายก่อนที่จะไปฟังโฆษณากันนะครับ สวัสดีครับเชิญครับ

ผู้ฟังกล่าวทักทายวิทยากร และแนะนำตัวเอง และเงียบไป แสดงถึงการคาดหวังว่าวิทยากรจะจำได้ แต่วิทยากรให้พูดต่อ "ครับเชิญเลยครับ" ผู้ฟังแนะนำตัวอีกครั้ง และท้าวความถึงการทำตามคำแนะนำเดิมของวิทยากรว่า **"ผมสมชายครับ เรื่องทำแก๊สเนี่ยผมทำได้แล้วครับ โอเคใช้ได้เลยครับ เฟอร์เฟคเลยครับปู่ครับ"** วิทยากรนึกสักครู่และบอกว่านึกออกแล้ว **"อ้อ สมชาย ราชบุรีเหรอ"** ผู้ฟังรับคำอย่างดีใจ และเข้าสู่ประเด็นปัญหาและขอคำแนะนำ ซื่อเมื่อ

วิทยากรแนะนำ ผู้ฟังก็ถามนำว่า "**ปู่ เติมแก๊สเนี่ยปลายท่อไอเสียเนี่ย มันต้องมีกลิ่นหน่อยปะฮะปู่**" ซึ่งวิทยากรตอบว่าใช่ แสดงถึงความรู้ที่มีอยู่แล้วของผู้ฟัง และถามนำต่อว่า "**เราสามารถตั้งให้มันต่ำกว่านี้หน่อยพอได้ใช่ไหมครับ**" และจากนั้น จบการสนทนาลง

จากลักษณะการสื่อสารที่ผู้ฟังแสดงตัวว่าเป็นแฟนรายการและถามเรื่องทั่วไปและตนเองรู้อยู่แล้วนั้น พบว่า วิทยากรก็ยังให้คำแนะนำอย่างดีและไม่มีการพูดตัดบทสนทนาแต่อย่างใด ผู้ฟังถามและได้ข้อมูลและจบการสนทนาลงเอง ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า เป็นลักษณะการสื่อสารที่เป็นเหมือนการพูดคุยกันมากกว่า แต่ยังมีการให้คำปรึกษาอยู่ด้วย ซึ่งก็ไม่ได้ทำให้เกิดผลเสียอย่างใด เพราะผู้ฟังก็ถามได้กระชับและจบการสนทนาอย่างรวดเร็ว

ขณะเดียวกัน ลักษณะการสื่อสารกับผู้ฟังที่เป็นแฟนรายการประจำนั้น หากมีการพูดคุยที่ยืดเยื้อมากเกินไป และถามคำถามทั่วไปที่สามารถศึกษาด้วยตัวเองได้ วิทยากรก็จะไม่ค่อยอยากตอบนัก โดยจะส่งให้วิทยากรอีกท่านตอบแทน ดังบทสนทนานี้

ธเนศร์ : ท่านผู้ฟังที่อยู่ในสายนะครับเรียนเชิญเลยครับ ท่านผู้ฟังที่อยู่ในสายครับ

ขาว : สวัสดีครับ ผมขาว อยู่พานทองครับ ผมขอเรียนสายอาจารย์ที่เป็นพิธีกรหน่อยครับ (ตะโกนเสียงดัง)

ธเนศร์ : ครับ ๆ ผมกำลังพูดอยู่ครับ (เสียงนิ่ง ๆ)

ขาว : อ่อ ที่ผมเรียนสายเป็นท่านอาจารย์สวัสดีครับ **อาจารย์ครับคืออย่างงี้ครับคือเมื่อประมาณอาทิตย์ที่แล้วเนี่ยน้องชายโทรจากตู้สาธารณะน้องชายอยู่พนัสนิคมผมอยู่พานทองครับก็จังหวัดเดียวกันก็คือชลบุรี ก็เค้าจะขายรถให้ผมแต่ผมก็ไม่ได้สงสัยอะไรพอดีเค้าถามข้อมูลเค้าบอกรายการนี้มีเนื่อหาสาระก็ดีครับผมลองฟังดูครั้งหนึ่งนะครับทีนี้ผมก็เลยโทรมาเรียนสายท่านอาจารย์หน่อยครับว่าไมตี้เครื่อง 2 แอลนี่ถ้าเกิดไดสตาร์ทนี่มันมีผลเกี่ยวกับการกินน้ำมันมากน้อยไหมครับ (พูดเสียงดัง พูดไปเรื่อย ๆ)**

ธเนศร์ : ไดสตาร์ทเหรอฮะ

ขาว : ครับ

ธเนศร์ : **เอ่อ คุณวินัยครับตอบหน่อยครับ ไดสตาร์ทมีผลเกี่ยวกับการกินน้ำมันมากน้อยยังไง** (เสียงนิ่ง)

วินัย : ไม่หรอกครับเพราะว่าจานมอเตอร์สตาร์ทเนี่ยมันเป็นตัวแค่สตาร์ทเครื่องยนต์ให้ติด

เท่านั้นเอง (ตอบเสียงจริงจัง)

(ดำเนินการสนทนาต่อเนื่อง)

ขาว : ผมถามอาจารย์ข้อสุดท้ายแล้วครับ**แบตตารี่นี่เกี่ยวกับความแรงของ**

เครื่องยนต์แล้วก็กำลังตกนี่เกี่ยวกันไหมครับ บางทีแบตรี่สตาร์ทติด แต่ช่างอาจจะใส่ขั้วลบขั้วบวกให้ไม่ค่อยแน่นอะไรอย่างเงี้ย (พูดเสียงดัง พูดไปเรื่อย ๆ)

ธเนศร์ : **เอ้า คุณวินัยตอบสิ (ตะโกนเหมือนเบื่อ แต่ปนยิ้ม)**

วินัย : ไม่เกี่ยวครับ ไม่เกี่ยวข้องกันเลยครับตัดปัญหาทิ้งไปเลยไม่เกี่ยวกันครับ (เสียงจริงจัง)

ขาว : อ๋อ แบตตารี่ไม่เกี่ยวนะครับ

วินัย : ครับรถจะวิ่งไม่วิ่งอยู่ที่สายคันเร่งครับ หรือว่าน้ำมันเชื้อเพลิงจะหมดมันก็ดับนะครับ

(การสนทนาดำเนินต่อ)

ผู้ฟังติดต่อมาในรายการและเล่าเรื่องตัวเองให้ฟังว่าเป็นคนต่างจังหวัด และโทรจากตู้สาธารณะ ทำให้พิจารณาได้ว่าประกอบอาชีพธรรมดาทั่วไป และมีการพูดเรื่องปะปนกันจับใจความได้ยาก และเข้าสู่คำถามว่าไดสตาร์ทมีผลต่อการกินน้ำมันหรือไม่ ซึ่งผู้ดำเนินรายการก็บอกว่าให้วิทยากรตอบแทน และมีการถามต่อเนื่องอีก ซึ่งผู้ดำเนินรายการก็บอกว่าให้วิทยากรตอบแทนอีกเช่นกัน โดยลักษณะการสื่อสารเช่นนี้ ผู้วิจัยเห็นว่า ผู้ฟังรายการพูดยืดเยื้อ น่ารำคาญ ถามคำถามไม่เข้าใจ และไม่มีประเด็น ผู้ดำเนินรายการควรตัดบทการสนทนาให้สั้นลงเลยจะดีกว่า

อัตตะการสื่อสาร (Meta-Communication) ในรายการ

จากกการศึกษารายการคาร์ออนไลน์พบว่า มีความหลากหลายของอัตตะการสื่อสารในความสัมพันธ์หลายลักษณะดังนี้

ความสัมพันธ์ (Relationship)

1) การแสดงอำนาจที่เหนือกว่า (Dominate) ของผู้ดำเนินรายการที่เป็นวิทยากรในเรื่องเครื่องยนต์ด้วย ต่อผู้ฟังรายการ ซึ่งมักจะเกิดจะกรณีที่ผู้ฟังไม่มีความเข้าใจคำถามของตัวเอง และถามซ้ำไปมา ซึ่งใช้เวลานานเกินไป

ธเนศ : สวัสดีครับ เชิญครับท่านผู้ฟังครับ

ผู้ฟัง : ครับ มีเรื่องสอบถามนิดนึงครับ เกี่ยวกับช่วงล่างของรถกระบะนะครับ การที่ติดตั้งเพลาอยู่ใต้แหนบกับเพลาอยู่บนแหนบนะครับ ข้อแตกต่างมันคืออะไรครับ

ธเนศ : เพลาที่อยู่บนแหนบจะรับน้ำหนักค่อนข้างสูง กระเด้งกระดอนมากกว่า ในขณะที่เพลาอยู่ใต้แหนบเนี่ย เอ่อเพลาอยู่ใต้แหนบเนี่ยจะเป็นแบบเพลาลอยที่เค้าใช้กันในรถเก๋งจะนิ่มนวลหน่อย ครับ แต่รถกะบะทั่วไปจะใช้เพลาอยู่บนแหนบทั้งนั้นแหละครับ นะครับ

ผู้ฟัง : แล้วความนิ่มนวลล่ะครับ

ธเนศ : ความนิ่มนวลก็อยู่ที่เพลาบนแหนบ

ผู้ฟัง : (เงียบ) แล้ว ๆ ถ้าธรรมดาเพลาอยู่บนแหนบแล้วปรับให้อยู่ใต้แหนบเนี่ยมีผลกระทบไหมครับ

ธเนศ : **ก็ไม่มีอะไรครับ เป็นรถกระบะหรือเปล่า ถามจริง ๆ**

ผู้ฟัง : ใช่ครับ เป็นรถกระบะ

ธเนศ : เป็นรถกระบะแล้วตอนนี้อยู่เหนือแหนบทั้งนั้น เอ้ย อยู่ใต้แหนบทั้งนั้นใช่ไหมครับ

ผู้ฟัง : เอ่อ ถ้าเป็นอย่าง ไทรทันมันก็จะอยู่เหนือแหนบใช่ไหมครับ

ธเนศ : **ไม่ทราบครับ**

ผู้ฟัง : เอ่อ

ธเนศ : **ผมไม่ทราบจริง ๆ เพราะผมไม่ได้ก้มลงไปดู รถพวกนี้จริง ๆ แล้วถ้ามาจอดอยู่ข้างหน้าผมถึงจะดู นะครับเพราะฉะนั้น ผมจะไม่ตอบเป็นยี่ห้อนะครับ**

ผู้ฟัง : ครับ (เงียบนาน) โอ เค ครับ ขอบคุณครับ

ธเนศ : ครับ สวัสดีครับ แล้วตกลงถามอะไรปู่

เริ่มจากการกล่าวทักทายผู้ฟัง และให้เข้าเรื่องทันที ซึ่งผู้ฟังไม่ได้ตอบรับคำทักทาย และตอบรับว่าจะเข้าเรื่องว่า "ครับ" และเกริ่นถึงวัตุประสงค์ของตนว่า "มีเรื่องสอบถามนิดนึงครับ" และถามคำถามว่าเพลาใต้แหนบและเหนือแหนบต่างกันอย่างไร ซึ่งวิทยากรก็ให้คำอธิบาได้ แสดงถึงความรู้ที่มีมากกว่า (Asymmetric) และผู้ฟังถามต่อว่า **"แล้วความนิ่มนวลล่ะครับ"** วิทยากรตอบ **"ความนิ่มนวลก็อยู่ที่เพลาบนแหนบ"** ผู้ฟังเงียบ แสดงถึงการทำความเข้าใจ ไม่จบการสนทนา แต่ถามต่อว่า "ถ้าธรรมดาเพลาอยู่บนแหนบแล้วปรับให้อยู่ใต้แหนบเนี่ยมีผลกระทบไหมครับ" ซึ่งเป็นคำถามที่กลับไปมา ทำให้วิทยากรตอบคำถามว่า **"ก็ไม่มีอะไรครับ"** และถามต่อ **"เป็นรถกระบะหรือเปล่า ถามจริง ๆ"** แสดงถึงความไม่เข้าใจจุดประสงค์ที่ผู้ฟังถาม ผู้ฟังตอบว่าเป็นรถกระบะ วิทยากรให้ข้อมูลยืนยันว่ารถกระบะจะมีเพลาอยู่ใต้เหนบทั้งนั้น ผู้ฟังจึงถามต่อว่า "ถ้าเป็นอย่าง ไทรทันมันก็จะอยู่เหนือแหนบใช่ไหมครับ" กล่าวถึงรถกระบะมิตซูบิชิ ไทรทัน ซึ่งวิทยากรได้บอกไปแล้วว่ารถกระบะเพลาจะอยู่ใต้แหนบ แต่ผู้ฟังยังถามขัดแย้งว่ารุ่นนี้อยู่เหนือแหนบใช่มั้ย แสดงถึงความไม่ตั้งใจฟัง และไม่เข้าใจที่วิทยากรให้ข้อมูลไป ทำให้วิทยากรตอบกลับว่า **"ไม่ทราบครับ"** แสดงถึงความไม่ต้องการสนทนาต่อ เนื่องจากผู้ฟังพูดไม่รู้เรื่อง ผู้ฟังพูด **"เอ่อ"** แสดงถึงอาการงง ว่าทำไมถึงตอบว่าไม่รู้ แสดงถึงความผิดหวัง ซึ่งวิทยากรจึงอธิบายต่อว่า **"ผมไม่ทราบจริง ๆ เพราะผมไม่ได้ก้มลงไปดู"** เป็นการอธิบายเหมือนการบอกแต่แฝงการประชดประชัน (Irony) ไว้ เนื่องจากต้องการตำหนิผู้ฟัง **"รถพวกนี้จริง ๆ แล้วถ้ามาจอดอยู่ข้างหน้าผมถึงจะ**

ดู" พูดซ้ำเดิม แสดงถึงความไม่พอใจ และอำนาจที่เหนือกว่า (Dominate) อย่างชัดเจน "นะครับ เพราะฉะนั้น ผมจะไม่ตอบเป็นยี่ห้อนะครับ" บอกจุดยืนของตัวเองว่าเป็นอย่างไร แสดงถึงการไม่ต้องการสนทนาต่อ ซึ่งผู้ฟังรู้สึกได้จึงขอจบการสนทนาด้วยตัวเอง

2) ความสัมพันธ์ระหว่างแฟนรายการ จะมีการเท่าเทียมกัน (Symmetric) การพูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูล และจะสามารถดึงบทสนทนาให้ดำเนินต่อได้ โดยวิทยากรไม่ตัดบทแต่อย่างใด

(การสนทนาเริ่มต้นแล้ว ตัดบทสนทนาช่วงหนึ่งมา)

ผู้ฟัง : **มีคนแนะนำมาว่าให้ติดแก๊ซ LPG เพราะจะประหยัดได้เยอะ แต่ว่ารถกระบะไม่ค่อยมีคนทำ**

ธเนศ : รถกระบะยังมีน้อยครับที่ติดตั้งครับ ผมก็เคยเห็นนะเค้าติดตั้งเค้าก็เอามาให้ผมดู แล้วก็ลองเอามาเร่งเครื่องเอามาอะไรกันดูลองขับกันดู แต่ว่ามันก็ผมเอง ผมไม่ได้เห็นผลจริง ๆ นะครับ

ผู้ฟัง : **ช่วยได้นิดหน่อยก็ยังไม่คุ้มนะครับ**

ธเนศ : ยังไม่คุ้มหรอกครับ

ผู้ฟัง : **แล้วก็อย่างว่าการประกันมันก็หมดไป การประกันของบริษัทติดตั้งมีไหมครับ**

ธเนศ : บริษัทติดตั้งก็อาจจะไม่ได้ประกันด้วย ไม่ได้ประกันให้กับเครื่องยนต์ด้วย ครับ หาข้อมูลไปเรื่อย ๆ ก่อนดีกว่าผมว่า

ผู้ฟัง : **พอดีผมนอนดึก ผมก็ฟังรายการอยู่**

ธเนศ : (หัวเราะ)

ผู้ฟัง : **ข้อมูลต่าง ๆ ก็พยายามศึกษาให้มันนานที่สุดนะครับ ก็รู้อยู่ว่ารถรุ่นใหม่ติดตั้งแก๊สมันไม่100% อยู่แล้ว**

ธเนศ : ครับ นอกจากว่าจะเป็นเครื่องยนต์เบนซินนะครับ

ผู้ฟัง : **อย่างนี้รถรุ่นใหม่ที่เตรียมการไว้สำหรับแก๊สโดยเฉพาะก็อยู่ระหว่างทดลอง**

ธเนศ : ครับ อยู่ระหว่างทดลอง

ผู้ฟัง : ครับอย่างนั้นก็ต้องศึกษารอให้มันได้ผลดีที่สุดก่อน

ธเนศ : อ่า... อย่างนั้นดีกว่า

ผู้ฟัง : **ผมอยู่ต่างจังหวัดเนี่ย เห็นรถเก๋งส่วนใหญ่เป็น LPG NGV นี่สถานีกลางมันไม่มี ต้องไปเติมในกรุงเทพ เอ่อถ้าติด NGV ได้ก็แพงเพราะแก๊สจะถูกกว่าเพราะขายเป็นกิโล แต่ต่างจังหวัดนี่ LPG ขายเป็นลิตร แต่ถ้าติดตั้ง NGV ต้นทุนก็จะสูงกว่าเยอะ อนาคตรถเก๋งติด NGV ก็เข้ากรุงเทพและปริมณฑลก็เติมน้ำมันเต็มที่ไว้ก่อน**

ก็เป็นข้อมูลที่คิด ๆ ดูก่อน ถ้าจะติดตามฟังเพราะข้อมูลก็มีคล้าย ๆ กัน งั้นก็โอเคครับ ไม่รบกวน อาจารย์ (หัวเราะ)

ธเนศ : ฮะ ฮะ (หัวเราะ) ครับขอบพระคุณครับ สวัสดีครับ

ผู้ฟังถามคำถามไปมากแล้ว และพูดออกความเห็นแทนว่า **"มีคนแนะนำมาว่าให้ติดแก๊ซ LPG เพราะจะประหยัดได้เยอะ แต่ว่ารถกระบะไม่ค่อยมีคนทำ"** ซึ่งไม่ได้เป็นการถามคำถาม แต่แลกเปลี่ยนข้อมูลกับวิทยากร ซึ่งวิทยากรก็ออกความเห็นกลับ ผู้ฟังรับฟังและกล่าวสรุปว่า **"ช่วยได้นิดหน่อยก็ยังไม่คุ้มนะครับ"** วิทยากรตอบรับแสดงความเห็นในทิศทางเดียวกัน **"ยังไม่คุ้มหรอกครับ"** แสดงถึงความเท่าเทียมกันอยู่ (Symmetric) ในเรื่องการส่งถ่ายข้อมูล จากนั้น ถามเพิ่มอีกหนึ่งคำถาม วิทยากรตอบและพูดเหมือนสรุปว่าบทสนทนาจบลงแล้วว่า "...หาข้อมูลไปเรื่อย ๆ ก่อนดีกว่าผมว่า" ซึ่งตีความได้ว่าสามารถจบการสนทนาได้ แต่ผู้ฟังพูดต่อว่า **"พอดีผมนอนดึก ผมก็ฟังรายการอยู่"** ซึ่งเป็นการให้ข้อมูลของตัวเอง บ่งบอกว่าตัวเองเป็นแฟนรายการ โดยวิทยากรก็หัวเราะรับ เหมือนการแสดงความดีใจที่ได้รับคำชม ผู้ฟังดำเนินการสนทนาต่ออีก ด้วยการออกความเห็นในประเด็นเดิม ที่ควรจะจบแล้ว ต่ออีก 3 ประโยค ซึ่งวิทยากรก็ตอบรับด้วยดี ไม่แสดงการพูดแทรก (Interrupt) เพื่อตัดบทแต่อย่างใด ซึ่งแสดงให้เห็นถึงผลของความสัมพันธ์ในการให้คำปรึกษา (Counseling Relationship) เพราะวิทยากรรู้สึกดีที่มีผู้ฟังบอกว่ารับฟังรายการอยู่เสมอ แสดงถึงการเป็นคนที่สำคัญ ซึ่งทำให้วิทยากรยินดีสนทนา ซึ่งลักษณะดังกล่าว ซึ่งในกระบวนการให้คำปรึกษานั้น ความสัมพันธ์ของการให้การปรึกษา (Counseling relationship) เป็นสิ่งที่สำคัญและสามารถกำหนดให้การให้การปรึกษานั้นดำเนินต่อหรือหยุดลงได้ ดังที่ Amundsen, 1993 กล่าวว่า "เมื่อผู้ให้คำปรึกษารับรู้ว่าตนเองมีความสำคัญกับบุคคลที่ให้ความช่วยเหลืออยู่ ความรู้สึกของการเป็นคนสำคัญจะนำไปสู่การประกอบอาชีพอย่างเป็นมืออาชีพและความปราถนาที่จะให้การช่วยเหลือเพิ่มขึ้น" สุดท้าย ผู้ฟังบอกว่าจะติดตามฟัง และกล่าวลาไป

นอกจากนั้น การแสดงตัวเป็นแฟนรายการนั้น ยังส่งผลต่อการเปลี่ยนบทบาทวิทยากรมาเป็นผู้รับฟังเท่านั้น เมื่อผู้ฟังแสดงตัวว่าต้องการออกควาเห็น

ธเนศ : สวัสดีครับ เชิญพบกับปู่ประสงค์ครับ

ผู้ฟัง : ครับสวัสดีครับผม ผม**ก็ฟังรายการของอาจารย์มานานแล้วนะครับ รู้สึกว่าการติดตั้งแก๊ส LPG เนี่ยนะจะมีแบบประเภทครูพักลักจำนะไม่มีทฤษฎีนะ ทำยังไงอาจารย์จะให้ความรู้เกี่ยวกับทางด้านความปลอดภัย** ผมฟังแล้วก็คือน่าเป็นห่วง เอ่อ อย่างประเภทเมื่อกี้ที่ถามประเภทโรยน้ำมันลงไปเนี่ย แกก็พยายามจะเอาความรู้ใครจะไปเอาของคนอื่นเข้ามาเนี่ย ไปจำเค้ามาแล้วแกก็ไปทำเอง ตรงนี้มันไม่เป็นไร แต่อย่างอื่นเป็น

หม้อต้มเป็นอะไรพวกนี้ ถ้ามันเกิดอะไรขึ้นมาเนี่ย เราจะแก้ไขอย่างไร มันก็วิบัติอย่างเดียวนะ เพราะว่าแก๊ส ผมคาดว่าเค้าคงไม่มีความรู้เท่าไหร่ ถ้าเผื่อทางรายการเนี่ย จะมอบความรู้ทางด้านความปลอดภัยให้กับผู้ที่ไม่ได้ศึกษาทางเทคนิคที่แท้จริงเนี่ย ยกตัวอย่างอย่างว่าไปซื้อถังเก่ามา ไปซื้อหม้อต้มเก่ามาแล้วก็มาติดตั้งเองโดยไม่ได้มีวิศวกรควบคุมน่ากลัวนะครับ **ผมขอฝากไว้ตรงนี้ด้วยแล้วกันนะครับ ขอบคุณมากครับ**

ธเนศ : ครับด้วยความยินดีครับ ขอบพระคุณครับ

ผู้ฟัง : ครับ ขอบพระคุณครับ

เริ่มด้วยการกล่าวทักทาย และนำให้ปรึกษาวิทยากรร่วม ผู้ฟังตอบรับคำทักทาย "ครับสวัสดีครับผม" และแจ้ง (Declare) ต่อวิทยากรว่าเป็นแฟนรายการมานานว่า **"ผมก็ฟังรายการของอาจารย์มานานแล้วนะครับ"** เป็นการแสดงตัวว่าเป็นผู้ฟังรายการ และออกความเห็นต่อเนื่อง โดยไม่มีการหยุด เพื่อให้มีการพูดตอบรับ ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงความคล้อยตาม หรือการเปิดโอกาสให้วิทยากรพูดเสริม โดยเป็นการพูดเชิงว่า การติดตั้งแก๊สควรมีการศึกษาให้รู้จริง เพื่อป้องกันอันตรายที่จะเกิดขึ้นได้ และสุดท้าย เกริ่นเพื่อจบว่า **"ผมขอฝากไว้ตรงนี้ด้วยแล้วกันนะครับ ขอบคุณมากครับ"** โดยเป็นการเลือกที่จะจบการสนทนาด้วยตัวเอง ซึ่งสามารถตีความได้ว่าผู้ฟังต้องการมีบทบาทในการเป็นผู้ส่งสาร และต้องการให้วิทยากรเป็นเพียงผู้รับเท่านั้น เพราะตัวเองเป็นผู้กำหนดเรื่องที่จะพูด และกำหนดขอบเขตในการพูด ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นถึงความต้องการในการรักษา (Maintain) ของตนเองไว้ ซึ่งวิทยากรยินยอมรับฟัง

การพูดตัดบท (Interrupt)

พบว่าการพูดแทรกหรือการพูดตัดบทนั้น ผู้ดำเนินรายการมักจะพูดเพื่อควบคุมการสนทนา ซึ่งจะเกิดในกรณีที่ผู้ฟังไม่รับฟังให้ดี

ธเนศ : สวัสดีครับเชิญครับ

ผู้ฟัง : ครับสวัสดีครับ อาจารย์ธเนศครับ

ธเนศ : ครับผม

ผู้ฟัง : พอดีผมใช้โคโรน่าปี 95 อยู่นะครับรุ่น เอ็กแอลไอนะครับเครื่อง 1600 นะครับพอดีเวลาขับเวลา

ผมเลี้ยวเนี่ยนะครับมันจะดังคุก ๆ ๆ ๆ เวลาเลี้ยวออกจากปากซอยเนี่ยครับทางด้านหน้านะครับ ไม่ทราบว่ามันเป็นที่เพลาขับไหมครับ

ธเนศ : ต้องดูก่อนครับต้องดู เอาอย่างนี้สิครับขั้นแรกนี่ คุณจะต้องดูนะครับถ้าสงสัยเพลาขับเนี่ยผม

ว่าหาที่กว้าง ๆ ที่พอจะหมุนตัวรถกลับได้นะครับวิ่งเป็นวงกลมได้นะครับ คุณขึ้นขับหรือว่าเอาอย่างนี้ดีกว่าให้คนอื่นขับ แล้วก็ให้หมุนพวงมาลัยให้สุดแล้ววิ่งหมุนเป็นวงกลมรอบตัวคุณซึ่งอยู่ตรงกลางระหว่างนั้นคุณก็จับตาดูจับหูฟังที่กึ่งกลางของวงล้อข้างที่หันเข้าหาตัวคุณ ตอนแรกก็ซ้าย ตอนหลังก็วนขวา

ผู้ฟัง : แต่มันมีปัญหาอีกอย่างหนึ่งก็คือว่า

ธเนศ : **เดี๋ยว ๆ ๆ ผมยังตอบไม่หมดเลย**

วินัย : ใจเย็น ใจเย็น

ผู้ฟัง : คือเวลาผมออกเกียร์หนึ่งเนี่ย

ธเนศ : **ผมบอกว่าผมยังตอบไม่หมดเลยแล้วคุณจะต่อแล้วเหรอ**

ผู้ฟัง : จะถามครับ

ธเนศ : **จะถามก็ถามไป เรื่องเก่า ๆ ไม่ต้องตอบ**

ผู้ฟัง : คืออีกอาการหนึ่งครับอาจารย์คือเวลาออกเกียร์หนึ่งแรง ๆ มันก็ดังครืด ๆ ๆ ไปเงี้ยครับ

วินัย : **ไม่ฟังปัญหาแรกให้จบก่อนละครับ**

ผู้ฟัง : อ๋อ ขอโทษครับ

ธเนศ : **จะรีบไปไหนครับเวลาเรามีทั้งคืนไม่เป็นไร**

ผู้ฟัง : คนอื่นเค้ารอเยอะครับ

ธเนศ : **อ๋อ เสร็จแล้วคุณถามอย่างนี้แล้วคุณกลับไปแล้วคุณไปทำอะไรผมถามหน่อย**

วินัย : ครับได้อะไร

ผู้ฟัง : ก็มีปัญหาตรงไหนที่อาจารย์แนะนำก็ยินดีที่จะทำตามคำแนะนำของอาจารย์

ธเนศ : **ก็นั่นนะสิก็แล้วคุณ คุณฟังให้จบก่อนนะครับ** ไอ้เรื่องเมื่อกี้นี้นะถ้าคุณได้ยินเสียงนั้นดัง

จากตรงไหนนะครับ ก็ถ้าดังจากดุมล้อก็เป็นเสียงของเพลาขับ แต่ถ้าดังนอกดุมล้อออกมาอยู่ที่จานล้อเนี่ยเป็นเสียงดังของพวกเบรกนะครับถ้าดังออกไปทางหน้ารถก็เป็นเสียงของพวกตัวลูกหมากต่าง ๆ สามอย่างเนี่ยคุณลองดูอย่างนั้นเอง ที่ผมบอกเนี่ยเป็นการบอกแบบให้คุณจับปลาได้เองไง

ผู้ฟัง : ขอบพระคุณครับ

ธเนศ : แล้วที่นี้อันที่สองครับ (ต่อ)

เริ่มจากผู้ดำเนินรายการกล่าวทักทายผู้ฟัง และให้เข้าสู่เรื่องได้เลย ผู้ฟังรับคำและทักทายผู้ดำเนินรายการกลับ และเล่ารายละเอียดของรถตัวเองและถามปัญหาเรื่องเสียง ซึ่งไม่แน่ใจว่าเป็นที่ใด จึงถามว่า "ไม่ทราบว่ามันเป็นที่เพลาขับไหมครับ" เป็นการถามนำแสดงถึงความรู้ที่ตนมี

อยู่บ้างแต่ต้องการความแน่ใจ วิทยากรให้คำอธิบายอย่างเป็นลำดับว่า "เอาอย่างนี้สิครับขั้นแรกนี่" และให้คำอธิบายต่อ เมื่อวิทยากรหยุดพูดแล้ว ผู้ฟังจึงรีบถามต่อทันทีว่า **"แต่มันมีปัญหาอีกอย่างหนึ่งก็คือว่า"** แสดงถึงความไม่ตั้งใจฟังคำอธิบายให้ดีก่อน ทำให้วิทยากรรีบพูดแทรกว่า **"เดี๋ยว ๆ ๆ ผมยังตอบไม่หมดเลย"** เพื่อต้องการให้ผู้ฟังหยุดฟังก่อน และวิทยากรร่วมรายการพูดเสริมอีกว่า **"ใจเย็น ใจเย็น"** แสดงถึงการสนันสนุนที่วิทยากรได้พูดไป แต่ผู้ฟังพูดต่อว่า "คือเวลาผมออกเกียร์หนึ่งเนี่ย" แต่พูดไม่จบ และโดนวิทยากรพูดแทรก ตัดบทอีกครั้งว่า **"ผมบอกว่าผมยังตอบไม่หมดเลยแล้วคุณจะต่อแล้วเหรอ"** เป็นการพยายามรักษา (Maintain) ของตนให้ผู้ฟังรับฟังก่อน ผู้ฟังพูดต่อว่า **"จะถามครับ"** ทำให้วิทยากรโมโหและพูดกลับว่า **"จะถามก็ถามไปเรื่องเก่า ๆ ไม่ต้องตอบ"** แสดงถึงการควบคุมการสนทนาว่าเลือกจะไม่ตอบคำถามดิมแล้วเปลี่ยนเรื่องถามไปเลย ซึ่งผู้ฟังก็ถามต่อว่า "คืออีกอาการหนึ่งครับอาจารย์คือเวลาออกเกียร์หนึ่งแรง ๆ มันก็ดังครืด ๆ ๆ ไปเงี้ยครับ" แสดงถึงความต้องการที่จะถามคำถาม แต่ไม่ต้องการรับฟังคำตอบว่าจะมีแนวทางแก้ไขอย่างไร ทำให้วิทยากรร่วมพูดต่อแทนว่า **"ไม่ฟังปัญหาแรกให้จบก่อนละครับ"** เพื่อตัดบทผู้ฟังอีกครั้ง และเป็นการเสริมบทบาทให้วิทยากรหลักได้ตอบคำถามอีกด้วย ผู้ฟังกล่าว "อ๋อ ขอโทษครับ" แสดงอาการตกใจ เพิ่งรู้ตัวว่าโดนต่อว่า และกล่าวขอโทษ ซึ่งแสดงถึงการกระทำที่ผิดของตัวเอง วิทยากรพูดต่อว่า **"จะรีบไปไหนครับเวลาเรามีทั้งคืน"** เป็นการต่อว่าซ้ำ แสดงถึงการแสดงอำนาจที่เหนือกว่า (Dominate) และกล่าว "ไม่เป็นไร" ไม่ใช่การรับคำขอโทษ แต่เป็นการบอกให้ผู้ฟังรับฟังก่อน ผู้ฟังพูดว่า "คนอื่นเค้ารอเยอะครับ" เป็นเหมือนคำแก้ตัว วิทยากรจึงตอบกลับไปว่า **"อ๋อ เสร็จแล้วคุณถามอย่างนี้ แล้วคุณกลับไป แล้วคุณไปทำอะไร ผมถามหน่อย"** ซึ่งตีความได้ว่า ถ้าผู้ฟังเอาแต่ถามไม่ฟังแล้วจะได้ประโยชน์อะไร เป็นการกล่าวตำหนิผู้ฟัง (Blaming) และวิทยากรร่วมเสริม "ครับได้อะไร" แสดงถึงการสนับสนุนวิทยากร เห็นด้วย ผู้ฟังพูดต่อ "ก็มีปัญหาตรงไหนที่อาจารย์แนะนำก็ยินดีที่จะทำตามคำแนะนำของอาจารย์" แสดงความเข้าใจว่าทำสิ่งที่ไม่ควร ยอมรับคำตำหนิอย่างโดยดี แสดงถึงความยินยอมที่จะให้วิทยากรแสดงอำนาจที่เหนือกว่า ซึ่งวิทยากรโต้ตอบกลับไปว่า "ก็นั่นนะสิก็แล้วคุณคุณฟังให้จบก่อนนะครับ" เป็นการพยายามรักษา (Maintain) อำนาจของตนเองต่อ จากนั้น จึงอธิบายปัญหาเดิม และกล่าวว่า "ที่ผมบอกเนี่ยเป็นการบอกแบบให้คุณจับปลาได้เองไง" เป็นเหมือนการบอกและสั่งสอน ซึ่งแสดงถึงการพยายามรักษา (Maintain) อำนาจของตนเอง ผู้ฟังกล่าว "ขอบพระคุณครับ" แสดงคำขอบคุณวิทยากร ซึ่งตีความได้ว่า ผู้ฟังน้อมรับคำแนะนำและเห็นว่าวิทยากรมีอำนาจที่เหนือกว่า (Dominate) และวิทยากรดำเนินรายการต่อ

การพูดออกคำสั่ง (Order)

พบในการสื่อสารของผู้ดำเนินรายการซึ่งจะเป็นการควบคุมการดำเนินรายการมากกว่า ดังนี้

จิมมี่ : ครับเชิญเลยครับ (เสียงปกติ)

สายัน : ครับ ผมชื่อสายันครับ ผมอยากทราบว่าเวลาขับรถมาจากชลบุรีมากรุงเทพแล้ววิ่งได้ดีตลอดครับ แต่พอติดไฟแดงเครื่องมันดับวูบไปเฉย ๆ ครับ หรือเหมือนจะดับนะ ไม่รู้มันเป็นอะไร (พูดไปคิดไป เสียงกังวล)

จิมมี่ : รถอะไรครับ ปีไหนครับ (พูดเร็ว เสียงแข็ง)

สายัน : มิตซู กาแลน รอยัลครับรุ่นเก่าครับ 89 เครื่อง 1800 คาบูครับ (พูดปกติ)

จิมมี่ : 1800 คาบู ครับพี่วินัยครับ (พูดปกติ)

สายัน : ครับผมรอฟังทางวิทยุนะครับ (พูดปกติ)

จิมมี่ : **คุณผู้ฟังควรจะรอฟังทางนี้เลยครับ เผื่อจะมีคำถามเพิ่มเติมและถ้ามีคุณผู้ฟังท่านอื่นหรือว่าสายอื่นโทรเข้ามานี่เราไม่สามารถจะตอบคำถามคุณผู้ฟังต่อได้นะครับ เพราะฉะนั้นฟังทางนี้เลยครับ** เชิญเลยครับคุณวินัยครับ (เสียงดังแข็งขึ้นมาทันที)

ผู้ฟังเริ่มด้วยการถามคำถาม ผู้ดำเนินรายการถามแทรกขอข้อมูลเกี่ยวกับตัวรถทันทีว่า **"รถอะไรครับ ปีไหนครับ"** จากนั้น ผู้ฟังถามคำถามต่อและบอกว่าขอฟังทางวิทยุ แต่ผู้ดำเนินรายการห้ามไว้ **"คุณผู้ฟังควรจะรอฟังทางนี้เลยครับ เผื่อจะมีคำถามเพิ่มเติมและถ้ามีคุณผู้ฟังท่านอื่นหรือว่าสายอื่นโทรเข้ามานี่เราไม่สามารถจะตอบคำถามคุณผู้ฟังต่อได้นะครับ เพราะฉะนั้นฟังทางนี้เลยครับ เชิญเลยครับคุณวินัยครับ"** เป็นการออกคำสั่งให้ไม่ให้ผู้ฟังวางสาย และให้รอฟังเผื่อว่าจะมีคำถามเพิ่มเติม

นอกจากนั้น ยังพบว่า การที่วิทยากรออกคำสั่งนั้น เป็นเพราะผู้ฟังมีการโต้ตอบการสื่อสารที่ไม่ดี คือ หลังจากถามคำถามแล้ว ผู้ฟังไม่รับฟังต่อและมุ่งจะถามคำถามอย่างเดียว ดังนี้

(การสนทนาเริ่มต้นแล้ว ตัดบทสนทนาช่วงหนึ่งมา)

ผู้ฟัง : แล้วอีกนิดหนึ่งผมใช้เป็นคาร์บูไรเตอร์นะครับเครื่องผมเวลาสตาร์ทตอนเช้านะฮะผมจะไม่เปิดแอร์แล้วก็รอบก็จะอยู่ที่ 700 – 750 รอบถ้าเปิดแอร์ก็มาอยู่ที่ 1000 รอบ ผมขับไปสักประมาณ 10 – 20 นาทีเนี่ยแล้วถ้าผมปิดแอร์เนี่ยรอบมันจะขึ้น รอบเดินเบาตอนขณะปิดแอร์มันจะขึ้นมาเป็น 1100 – 1200 เลยนะครับ แต่ถ้าเปิดแอร์ก็จะลงมาอยู่ปกติ 1000 หนึ่งเหมือนเดิมครับผม

ธเนศ : ตั้งคาบิวใหม่ครับ ตั้งคาบิวผิด

ผู้ฟัง : ตั้งคาบิว

ธเนศ : **คืออย่างนี้ คุณหยุดให้ผมพูดนิดหนึ่งนะครับ** ที่ปีกผีเสื้อเนี่ยมันจะมีขาเตะอยู่สองช่วง จังหวะ จังหวะหนึ่งก็คือที่ดึงของคันเร่งนะครับแล้วก็จะมีขาพับซึ่งเวลาปรับให้รอบสูงรอบต่ำเนี่ยเค้าจะเตะตรงนั้นนะครับทีนี้มันก็จะมีอีกขาหนึ่งที่จะเตะขึ้นไป ขาเนี้ยมันจะใช้ลมดูดมาจากตัวลาสคร่ำแล้วก็มาดูดที่นี่นะครับแล้วก็จะเกิดการเตะขานี้ขึ้นมาคุณต้องปรับขานี้ให้รอบมันลงไปเท่ากันกับรอบตอนที่ไม่ได้มีแอร์เปิดนะครับคือ 850 ก็ต้อง 850 ตลอดไม่ใช่ 850 เวลาแอร์ปิด พอเวลาแอร์เปิดทำงานก็ขึ้นไปเลย 1000 – 2000 อย่างงั้นไม่ถูกนะครับแค่นั้นเอง

(การสนทนาดำเนินต่อเนื่อง)

ผู้ฟัง : รุ่นนี้เป็นสายพาน เอ้ย โซ่ราวลิ้นใช่ไหมครับ

ธเนศ : **เอาอย่างนี้ คุณไปดูเองได้นะครับ คือจะให้ผมบอกเนี่ย ผมบอกว่าเอาอย่างนี้ดีกว่า ไปดูกันเองได้เลย ทุกท่านเลยนะครับที่ฟังอยู่**ไปดูเองว่าข้างหน้าของเครื่องเนี่ยทางด้านที่มีสายพานแล้วก็มีพวกไดชาร์จไดสตาร์ทอยู่แถวนั้นนะครับแล้วก็มีเป็นฝาครอบถ้าฝาครอบนั้น เป็นอลูมิเนียมเป็นโลหะแข็งซึ่งมักจะเป็นสีบรอนซ์นะครับแล้วก็ยึดด้วยน็อตหลาย ๆ ตัวถี่ ๆ เนี่ยจะเป็นโซ่แล้วก็ถ้าเป็นพลาสติกไม่ว่าจะสีอะไรแต่ปกติแล้วจะเป็นสีดำเย็บด้วยน็อตต่าง ๆ นั่นจะเป็นสายพานครับ แค่นั้นเองนะครับ ไปดูเองได้

ผู้ฟังขอคำปรึกษากับวิทยากรต่อเนื่องเกี่ยวกับรอบเครื่องยนต์ที่ผิกปกติ วิทยากรรับฟังและกล่าวสรุปว่า "ตั้งคาบิวใหม่ครับ ตั้งคาบิวผิด" ซึ่งผู้ฟังพูดสวนขึ้นมาว่า "ตั้งคาบิว" แต่วิทยากรรีบพูดแทรกว่า **"คืออย่างนี้ คุณหยุดให้ผมพูดนิดหนึ่งนะครับ"** เป็นการพูดตัดแทรกอย่างตั้งใจเป็นการออกคำสั่ง (Order) ให้ผู้ฟังหยุดพูด โดยมีจุดประสงค์ให้ผู้ฟังรับฟังก่อน เป็นการแสดงอำนาจที่เหนือกว่า (Dominate) และต้องการควบคุมการสนทนานั่นเอง 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)"

หลังจากนั้น การสนทนาดำเนินต่อ ผู้ฟังถามคำถามถึง "รุ่นนี้ (นิสสันเอ็นวี ปี 95) เป็นสายพาน เอ้ย โซ่ราวลิ้นใช่ไหมครับ" โดยคาดหวังให้วิทยากรตอบ แต่วิทยากรพูดว่า "เอาอย่างนี้" เป็นการเกริ่นว่าจะเปลี่ยน**ประเด็น "คุณไปดูเองได้นะครับ คือจะให้ผมบอกเนี่ย ผมบอกว่าเอาอย่างนี้ดีกว่า ไปดูกันเอง"** วิทยากรไม่ตอบคำถามที่ผู้ฟังระบุ แต่เปลี่ยนเป็นการบอกให้ผู้ฟังไปดูด้วยตัวเอง แสดงถึงการไม่ทำตามคำขอ (Reject request) บ่งบอกถึงอำนาจของตนที่

เหนือกว่า (Dominate) และกล่าวต่อ **"ทุกท่านเลยนะครับ ที่ฟังอยู่ไปดูเองว่า..."** เป็นการพูดออกคำสั่ง (Order) กับผู้ฟังรายการทุกคน แสดงถึงการรักษา (Maintain) อำนาจของตนเองอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นการแสดงอำนาจต่อผู้ฟังทั้งหมดด้วย จากนั้นให้คำอธิบายต่อว่าจะสามารถดูว่ารถยนต์เป็นสายพานหรือโซ่ราวลิ้นได้อย่างไร

Paradox

ในการพยายามโน้มน้าวให้ผู้ฟังเชื่อวิทยากรนั้น พบว่ามีการใช้การสื่อสารแบบ Paradox เพื่อการโน้มน้าวผู้ฟังด้วย

ธเนศ : เอ่อ รันด้าคอนโทรลเนี่ยถ้าจะติดตั้งนะครับ ผมแนะนำหน่อยว่า เอ่อ ต้องหาที่ติดตั้งดีดี ที่เค้าลองเค้าทดสอบแล้ว เค้าลองแล้วว่ามันใช้ได้จริง ๆ นะครับ

สมบัติ : ทะนี้ เอ่อ ผมจะเอ่ยชื่อร้านได้ไหมครับ

ธเนศ : ได้ครับ

สมบัติ : ครับคือวันนี้ผมไปติดต่อที่ร้านนพพรนะครับ อยู่จุฬา 24 นะครับ

ธเนศ : อ้อ แต่ผมไม่รู้จักนะครับ ร้านนพพร ต้องขออภัย

สมบัติ : แล้วที่ ที่อาจารย์จะแนะนำล่ะครับ ผมอยู่ฝั่งธนครับ

ธเนศ : **เอ่อ ที่ผมแนะนำมีอยู่ที่เดียวครับ สำหรับรถติดแก๊สเนี่ยนะครับคืออู่ธนดลเท่าที่ผมรู้จักนะครับ มีที่เดียว ที่อื่นอาจจะมีที่ดีกว่านี้นะครับ ต้องเรียนก่อน เรียนกัน ตรง ๆ เลย เอาว่าที่อื่น อาจจะมีดีกว่านี้นะครับ ต้องเรียนก่อน เรียนตรง ๆ เลย ช่างที่อยู่ธนดลเนี่ยคุณลองโทรไปคุยกับเค้าได้เค้ารู้จักรันดาคอนโทรล** เค้ารู้จักไอ้ตัว เอ่อ ที่คุณพูดมาตะกี้เนี่ย คือแวริเอเบิ้ล เวนจูรี่เนี่ย รู้จักหมดนะครับแล้วเค้าก็มีลองของเค้าเองอยู่ แต่อยู่ไกลหน่อย ไกลจากคุณ จริง ๆ แล้วไอ้ร้านไกลกว่าหรืออะไรพวกนี้ก็คงไม่มีปัญหาหรอกนะครับ

สมบัติ : ฮะ ครับ ๆ ๆ

ธเนศ : เอา เอา เอาเป็นว่าลองคุยกับเค้าดูก่อนที่หมายเลขโทรศัพท์นะครับ 02-9403929

สมบัติ : ครับ 3929 นะครับ

ธเนศ : ครับ พูดกับคุณดลนะครับ

สมบัติ : ครับ

ธเนศ : **เอาเป็นว่าทั้งหมดเนี่ย อย่าเชื่อเค้าจนกว่าจะได้ไปเห็นด้วยตานะครับ ไม่ต้องเชื่อผมด้วย**

สมบัติ : 02-9403929 นะครับ

ธเนศ : ครับ เชื่อได้อย่างเดียวคือเบอร์โทรศัพท์ที่ผมให้ ฮะ ฮะ ฮะ ฮ่า

สมบัติ : ฮะ ฮะ ครับขอบพระคุณมากครับ อาจารย์ครับ

ผู้ฟังขอคำปรึกษากับวิทยากรในเรื่องการติดตั้งแก๊สและขอคำแนะนำถึงร้านที่สามารถติดตั้งได้ ว่า "แล้วที่ ที่อาจารย์จะแนะนำล่ะครับ ผมอยู่ฝั่งธนครับ" โดยวิทยากรได้ให้คำแนะนำว่า "**เอ่อ ที่ผมแนะนำมีอยู่ที่เดียวครับ สำหรับรถติดแก๊สเนี่ยนะครับคืออู่ธนดล เท่าที่ผมรู้จักนะครับ มีที่เดียว ที่อื่นอาจจะมีที่ดีกว่านี้นะครับ ต้องเรียนก่อน เรียนกัน ตรง ๆ เลย เอาว่าที่อื่น อาจจะมีดีกว่านี้นะครับ ต้องเรียนก่อน เรียนตรง ๆ เลย**" เป็นการเหมือนการบอกเพื่อแสดงตัวว่าตนเองบริสุทธิ์ใจ และไม่ต้องการให้ถูกกล่าวหา ผู้ฟังรับฟัง วิทยากรให้เบอร์โทรศัพท์เพื่อให้ติดต่อกับอู่นั้น และพูดสรุปว่า "**เอาเป็นว่าทั้งหมดเนี่ย อย่าเชื่อเค้าจนกว่าจะได้ไปเห็นด้วยตานะครับ**" และพูดว่า "**ไม่ต้องเชื่อผมด้วย**" ซึ่งขัดแย้งกับสิ่งที่ได้พูดมาตอนต้นว่าตนเองรู้ว่าร้านนี้มีอย่างไร มีความสามารถอย่างไร ให้เบอร์เพื่อติดต่อไป แสดงถึงความพยายามให้เหตุผลเพื่อโน้มน้าวผู้ฟัง ซึ่งเหมือนการแสดงอำนาจที่เหนือกว่าผู้ฟัง (Dominate) ในลักษณะหนึ่งซึ่งมีการพูดที่มีความหมายขัดแย้งกัน ดังลักษณะของ Paradox (http://en.wikipedia.org/wiki/Paradox) ที่มีความหมายว่า "เป็นประโยคที่บอกความจริง ซึ่งนำไปสู่ความหมายที่ตรงกันข้ามหรือสถานการณ์ที่ขัดแย้งต่อสัญชาตญาน (defines intuitions) โดยตามลักษณะนั้น หากประโยคในคำถามจะไม่ได้ตีความถึงความตรงกันข้ามอย่างแท้จริง ผลของการความแปลกใจก็ไม่ได้เป็นการตรงกันข้าม หรือไม่หลักฐานที่อ้างในตัวมันนั้นก็ไม่เป็นความจริงทั้งหมด...ในทางอักษรศาสตร์ Paradox สามารถเป็นความหมายที่ตรงกันข้ามหรือประโยคที่ไม่เป็นความจริงอย่างชัดเจน ซึ่งจะบ่งบอกจากการดูปริบทโดยรวมด้วย"

3.รายการคุยเรื่องรถ

ออกอากาศทางคลื่นวิทยุ FM 101.0 MHz โดยออกอากาศเป็นประจำทุกวันอาทิตย์ ตั้งแต่เวลา 21.00 – 23.00 น. โดยมีผู้ดำเนินรายการ คือ คุณวรพล วิงห์เขียวพงษ์ ที่ทำหน้าที่เป็นวิทยากรในรายการด้วย ให้คำปรึกษาในทุกเรื่อง ทั้งด้านเทคนิค เทคโนโลยีการโมดิฟายด์ พื้นฐานและเทคนิคการขับขี่ การดูแลรักษา การซ่อมแซม การแก้ไข การเลือกซื้อรถยนต์ใหม่

ลักษณะบุคลากรในรายการ

1) คุณวรพล สิงห์เขียวพล

จบการศึกษาด้านวิทยาศาสตร์ คอมพิวเตอร์ เคยทำงานที่บริษัทไอ บี เอ็ม นิตยสารจีเอ็มคาร์ และปัจจุบันเป็นเจ้าของและบรรณาธิการนิตยสาร Thai Driver ทำการเขียนคอลัมน์ด้วยตนเอง ทั้งในการทดสอบรถยนต์ และการตอบปัญหารถยนต์ มีความสามารถสูง ได้รับการขนาน

นามว่าเป็นบุคคลที่เป็นอาจารย์ในแวดวงรถยนต์คนหนึ่ง ได้รับเชิญให้เป็นอาจารย์พิเศษในเรื่องรถยนต์ตามสถาบัน การศึกษาต่าง ๆ อยู่เป็นประจำ มีความเชี่ยวชาญในทุกเรื่อง โดยสามารถตอบคำถามและให้ข้อมูลเรื่องรถยนต์ได้มาก มีเอกลักษณ์ในการพูดด้วยเสียงที่หนักแน่น จริงจัง พูดฉะฉาน กระชับ ตอบคำถามได้อย่างรวดเร็ว มีหลักแนวคิดที่เป็นเหตุเป็นผล มักพูดด้วยน้ำเสียงห้วน ๆ ไม่สุภาพแต่ก็ไม่แข็งกร้าวจนเกินไป

ลักษณะการดำเนินรายการ

ชั่วโมงที่ 1

ช่วงที่ 1

- ผู้ดำเนินรายการกล่าวเปิดรายการ ทักทายผู้ฟัง
- รับสายผู้ฟังที่โทรมาขอคำปรึกษาในรายการ

(พักโฆษณา)

ช่วงที่ 2

- รับสายผู้ฟังที่โทรมาขอคำปรึกษาในรายการ

(พักโฆษณา)

ช่วงที่ 3

- รับสายผู้ฟังที่โทรมาขอคำปรึกษาในรายการ

(พักโฆษณา)

ชั่วโมงที่ 2

ช่วงที่ 1

- รับสายผู้ฟังที่โทรมาขอคำปรึกษาในรายการ

(พักโฆษณา)

ช่วงที่ 2

- รับสายผู้ฟังที่โทรมาขอคำปรึกษาในรายการ

(พักโฆษณา)

ช่วงที่ 3

- รับสายผู้ฟังที่โทรมาขอคำปรึกษาในรายการ
- กล่าวจบรายการ

ในระหว่างการดำเนินรายการนั้น จะเป็นลักษณะการสนทนาระหว่างคุณวรพลและผู้ฟังเท่านั้น ไม่มีเพลงใด ๆ มาประกอบในรายการเลย โดยการวิเคราะห์นี้ ผู้วิจัยจะทำการเลือกรายการ

เป็นจำนวน 2 วัน ๆ ละ 2 ชั่วโมง รวมเป็น 4 ชั่วโมง ซึ่งสามารถเห็นถึงรูปแบบการสื่อสารและอัตตะการสื่อสารในรายการได้

เนื้อหาหลักของรายการ (Theme)

จากการวิเคราะห์เนื้อหารายการคุยเรื่องรถนั้น พบว่าเป็นรายการที่เน้นเรื่องการให้คำปรึกษาเรื่องรถยนต์เป็นอย่างมาก มีการแทรกของการสนทนาเป็นส่วนน้อยเท่านั้น ซึ่งหากพิจารณาการให้คำปรึกษานั้น รายการคุยเรื่องรถมีลักษณะตรงกับรูปแบบของการให้คำปรึกษาเป็นอย่างมาก ดังแนวคิดของ Jan L. Borderwijk และ Beu van Kaan ที่ได้กล่าวถึงลักษณะของการให้คำปรึกษาว่า "ผู้ให้คำปรึกษาเปรียบเหมือนแหล่งข้อมูลขนาดใหญ่ ที่รอบุคคลมาระบุเรื่องที่ต้องการขอรับคำปรึกษา" โดยคุณวรพลซึ่งทำหน้าที่เป็นวิทยากรในรายการเพียงคนเดียงก็สามารถให้คำปรึกษาแก่ผู้ฟังได้ทุกเรื่อง และเป็นที่น่าสังเกตว่าตลอดระยะเวลา 2 ชั่วโมง จะมีสายผู้ฟังติดต่อเข้ามาตลอด ซึ่งคุณวรพลก็สามารถให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดี จึงทำให้ตลอดรายการเป็นการเน้นการให้คำปรึกษาเป็นหลัก

ลักษณะการสื่อสารในรายการ

หากพิจารณาถึงลักษณะการสื่อสารในรายการต่อเนื้อหาที่เกิดในรายการ ดังที่คณะกรรมการได้จำแนกลักษณะของปัญหาที่ขอปรึกษาเป็น 3 ประเภท จะสามารถพิจาณาถึงการสื่อสารต่อลักษณะคำถามหรือปัญหาที่แตกต่างไปได้ ดังนี้

1.คำถามที่ตอบได้ยาก

ลักษณะการสื่อสารต่อคำถามเรื่องการเปรียบเทียบรถยนต์ซึ่งเป็นคำถามที่ตอบได้ยาก เนื่องจากการสนับสนุนรถยนต์ยี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่ง จะส่งผลต่อการเข้าข้างรถยนต์ยี่ห้อนั้นมากเกินไป แต่คุณวรพลจะมีหลักในการตอบที่ชัดเจน โดยพิจารณาจากการใช้งานของผู้ฟังเป็นหลัก ดังบทสนทนานี้

วรพล : ตอนนี้คุณประมวลอยู่ในสายนะครับ สวัสดีครับ (พูดเร็ว จริงจัง)

ประมวล : ผมประมวลครับ สวัสดีครับ (พูดฉะฉานดี)

วรพล : ครับ (รับคำปกติ)

ประมวล : ผมใช้ S90 ซื้อปี 98 ใช้มือแรกมาปัญหาที่ใช้มีแค่จุดระเบิดมีอันเดียว และช่วงล่างก็มีเปลี่ยนลูกหมากธรรมดานะครับ (ถามได้ต่อเนื่อง ฉะฉาน เตรียมมาดี)

วรพล : ตามวาระครับ (พูดแทรกนิด ๆ)

ประมวล : ทุกอย่างดีหมด แต่ผมใช้มา 7 – 8 ปี มีเสียงก๊อกแก๊กช่วงล่างนะครับ เปลี่ยนไปเรื่อย ๆ ก็ไม่ได้นิ่มเหมือนอย่างแต่ก่อนนะครับ ก็พอดีนั่งรถญี่ปุ่นก็ยังอายเหมือนกัน ก็เลย

อยากให้ดูคัมรี่ แอคคอร์ด และพวกเทียน่า อยากได้สักประมาณ S90 ตัวไหนที่มีความสามารถในการเกาะถนนดีเท่ากับ S90 ที่ผมใช้ S90 ดีเวลาผมขึ้นเขาคอยถ่วงล่าง ต้องฟุปหน้าไว้กับพวงมาลัยใช้รอบไม่เกิน 1500 ความร้อนขึ้นสูงสุด เกียร์ผมทำงานไม่ได้ จนกระทั่งความร้อนนี้ต้องทิ้งไว้ก่อนถึงจะดี และต้องใช้เกียร์ใหม่แล้วถึงจะใช้ได้ **ผมจะถามว่าผมจะต้องเลือกรถอะไรดีครับ (ถามได้ต่อเนื่อง ชัดเจน จริงจัง)**

วรพล : **แอคคอร์ดจะมีสมรรถนะในการเกาะถนนเดียวกับสูสีกับเทียน่า คัมรี่คงด้อยกว่า (ตอบเร็ว มั่นใจ)**

ประมวล : นี่เลือกเพราะว่ามัน 5 เกียร์หรือเปล่าครับ (ถามกลับปกติ)

วรพล : ไม่ครับ เพราะ สมรรรรนะในการเกาะถนนครับ ว่ามีแอคคอร์ดกับเทียน่านะครับ รถญี่ปุ่นเค้าทำได้หมด เพราะว่าน้ำหนักตัวถังไม่หนักนัก เรื่องดอยอ่างข่างไม่หมุนครับ รถอะไรก็ไม่หมุนนะครับ โหดเป็นโหด ผมเคยใช้ (พูดห้วน ๆ น้ำเสียงจริงจัง)

ประมวล : ผมเคยเอา CRV ขึ้นก็รู้สึกว่าไม่มีปัญหา (พูดปกติ)

วรพล : **ก็น้ำหนักพอเหมาะ ผมสรุปได้ว่าคุณใช้แอคคอร์ดเหมาะสมกว่า รองลงมาก็เทียน่า (ตอบเร็ว มั่นใจ) ยังไงผมขอเท่านี้ ขอบคุณครับ (รีบพูดตัดบท)**

ประมวล : ครับขอบคุณครับ (รับคำปกติ)

วรพล : และในตอนนี้ต้องฟังข่าวและมาเจอกับผมใหม่นะครับ สวัสดีครับ (รีบพูดตัดบท)

ผู้ฟังเริ่มด้วยการให้รายละเอียดของการใช้รถซึ่งพูดได้ฉะฉาน และต่อเนื่องเป็นอย่างดี ตั้งคำถามได้กระชับว่า "**ผมจะถามว่าผมจะต้องเลือกรถอะไรดีครับ (ถามได้ต่อเนื่อง ชัดเจน จริงจัง)**" โดยบอกว่าสนใจนิสสัน เทียน่า ฮอนด้า แอคคอร์ดและโตโยต้า คัมรี่ วิทยากรรับฟังและตอบกลับอย่างรวดเร็วว่า "**แอคคอร์ดจะมีสมรรถนะในการเกาะถนนเดียวกับสูสีกับเทียน่า คัมรี่คงด้อยกว่า**" โดยมุ่งประเด็นเรื่องการเกาะถนนตามที่ผู้ฟังต้องการ ผู้ฟังแย้งกลับว่าเลือกเพราะอะไร ซึ่งแสดงถึงความรู้ที่มีของผู้ฟังพอสมควรว่า "**นี่เลือกเพราะว่ามัน 5 เกียร์หรือเปล่า**" วิทยากรให้คำอธิบายและสรุปว่า "**ผมสรุปได้ว่าคุณใช้แอคคอร์ดเหมาะสมกว่า รองลงมาก็เทียน่า (ตอบเร็ว มั่นใจ)**" และพูดตัดบทว่า "**ยังไงผมขอเท่านี้ ขอบคุณครับ (รีบพูดตัดบท)**" เนื่องจากเวลาหมดและต้องเข้าสู่ช่วงพัก แต่อย่างไรก็ตาม ผู้ฟังก็จบการสนทนาด้วยเสียงปกติ ไม่ได้คัดค้านหรือไม่พอใจแต่อย่างใด

ผู้วิจัยเห็นว่าลักษณะการสื่อสารดังกล่าว แม้จะเป็นคำถามเปรียบเทียบรถยนต์สามยี่ห้อ แต่วิทยากรสามารถให้ข้อมูลได้ชัดเจนและทันที เนื่องจากผู้ฟังได้ให้ข้อมูลที่ครบถ้วนและจุดมุ่งหมายในการถามได้อย่างดี ทำให้การตอบคำถามนั้น สามารถตอบได้ตรงประเด็นและ

กระชับ การให้คำปรึกษาจบลงได้เร็วและเป็นไปอย่างดี ผู้ฟังสามารถแย้งวิทยากรได้ และได้รับคำอธิบายกลับที่ชัดเจน

2. คำถามที่ตอบได้ง่าย

ลักษณะการสื่อสารนี้ เมื่อวิทยากรได้รับข้อมูลอย่างเพียงพอและสามารถวิเคราะห์ปัญหาได้แล้ว ก็จะให้คำตอบตามที่ผู้ฟังระบุ โดยให้คำแนะนำกับผู้ฟังด้วย ดังบทสนทนาตัวอย่างด้านล่างนี้

วรพล : คุณ ทวี ก่อนนะครับ (พูดเร็ว ฉะฉาน)

ทวี : ครับผม ทวีนะครับ (เสียงปกติ)

วรพล : ครับ (รับคำหนักแน่น)

ทวี : ผมจะขอเรียนว่านะครับ **ตอนนี้ผมกำลังใช้รถ โคโลน่า ปี 92 นะคับ ตอนนี้มันกินน้ำมันเครื่องมาก ผมจะทำยังไงดีครับ (เสียงปนกังวล)**

วรพล : ตอนนี้มันกินน้ำมัน (หยุดนิดนึง) น้ำมันเครื่องพ่วง (พูดห้วน ๆ แข็งๆ)

ทวี : เอ้อ....น้ำมันเครื่องพ่วง (นึกออก เสียงดัง)

วรพล : แต่จะสรุปกินไม่ได้ เพราะบางทีมันรั่วข้างนอก ("รั่วข้างนอก" ช้า เน้นทีละคำ)

ทวี : ผมก็เช็คแล้วว่ามันไม่รั่ว (รีบพูด เสียงสูง)

วรพล : **ถ้าไม่รั่วข้างนอกก็รั่วข้างใน ก็มีรั่วผ่านแหวนกับก้านวาล์ว ก็เลือกเอาแล้วกันระหว่างโอเวอร์ฮอล์เครื่อง ฟิตเครื่อง กับเปลี่ยนเครื่อง (ตอบนิ่ง เสียงแข็ง)**

ทวี : อย่างงี้เปลี่ยนลูกยางแหวนได้ไหมครับ (เสียงเจื่อน ๆ)

วรพล : **พอใช้กับความแรงของเครื่องเดิมไหม (พูดเร็ว จริงจัง)**

ทวี : ครับ ๆ พอฮะ (รีบตอบ)

วรพล : **แล้วพอใช้ เป็นเครื่องคาร์บิวใช่ไหมครับ (พูดเร็ว จริงจัง)**

ทวี : ใช่ครับ (ตอบปกติ)

วรพล : **พอใช้กับเครื่องคาร์บิวก็ยังไม่รวมใช่ไหมครับ (พูดเร็ว จริงจัง)**

ทวี : ครับผม (ตอบปกติ)

วรพล : ถ้าเครื่องไม่กินเครื่อง พอใช้กับสมรรถนะและการกินน้ำมันนะ (พูดเร็ว จริงจัง)

ทวี : ครับ (ตอบปกติ)

วรพล : **งั้นฟิตเครื่องเดิมนะ ไม่ต้องเปลี่ยนเครื่องจริง (พูดจริงจัง มั่นใจ)**

ทวี : ฟิตเครื่องเดิมนะ (พูดทวน คิดนิดนึง) งั้นขอบคุณมากครับ สวัสดีครับ (ตอบรับเสียงดัง)

วรพล : สวัสดีครับ

ผู้ฟังมีปัญหารถยนต์กินน้ำมันเครื่องพ่วงมาก วิทยากรแนะว่าให้หาจุดที่รั่ว แต่ผู้ฟังค้านว่าหาแล้วไม่มี วิทยากรยืนยันว่า **"ถ้าไม่รั่วข้างนอกก็รั่วข้างใน ก็มีรั่วผ่านแหวนกับก้านวาล์ว"** ยืนยันคำตอบตัวเอง เนื่องจากเป็นปัญหาที่วิเคราะห์สาเหตุได้ชัดเจน และให้คำตอบสรุป **"ก็เลือกเอาแล้วกันระหว่างโอเวอร์ฮอล์เครื่อง ฟิตเครื่อง กับเปลี่ยนเครื่อง (ตอบนิ่ง เสียงแข็ง)"** และซักถามข้อมูลเพิ่มเพื่อให้คำแนะนำสุดท้ายว่า **"งั้นฟิตเครื่องเดิมนะ ไม่ต้องเปลี่ยนเครื่องจริง (พูดจริงจัง มั่นใจ)"** โดยวิทยากรมีลักษณะการสื่อสารที่รวดเร็ว กระชับ สั้น วิเคราะห์ได้รวดเร็ว แม้ผู้ฟังจะแย้งข้อมูลแต่ก็มีความมั่นใจในการให้คำตอบเช่นเดิม โดยให้คำอธิบายเพิ่มเติมได้ และก็สามารถให้คำแนะนำกับผู้ฟังได้ชัดเจนว่าควรทำอย่างไร ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า สามารถให้การให้คำปรึกษาดำเนินไปได้ด้วยดี

4. คำถามที่ผู้ฟังไม่ควรถาม

คำถามประเภทนี้จะสามารถพิจารณาถึงลักษณะการสื่อสารได้สองแบบ คือ การสื่อสารกับผู้ฟังที่ไม่มีความรู้เรื่องรถยนต์เลย กับผู้ฟังที่มีความรู้อยู่บ้าง ดังนี้

ผู้ฟังที่ไม่มีความรู้พื้นฐานเรื่องรถยนต์

ลักษณะการสื่อสารกับผู้ฟังที่ไม่มีพื้นฐานเรื่องรถยนต์นั้น พบว่าผู้ฟังจะถามคำถามต่อเนื่องหลายคำถาม และวิทยากรจะให้คำอธิบายที่ละเอียดมากกว่าปกติ และมีการยกตัวอย่างเปรียบเทียบให้เข้าใจได้ง่าย และการอธิบายที่เป็นลำดับขั้นตอน ดังบทสนทนาตัวอย่างนี้

วรพล : ตอนนี้คุณนฤชน อยู่ในสาย สวัสดีครับ คุณนฤชนครับ (พูดเร็ว ปกติ)

นฤชน : ค่ะ สวัสดีค่ะ (ทักทายปกติ)

วรพล : สวัสดีครับ (พูดเร็ว ปกติ)

นฤชน : ถามนิดหนึ่งนะค่ะ **พอดีว่าดิฉันขับรถ โตโยต้า อัลติส อยู่นะค่ะ ทีนี้อยากจะติดแก๊ส ถามนิดหนึ่งว่าคือติดใจจะติด** LPG **(เสียงนิ่ง ๆ เนิบนาบ)**

วรพล : ครับ (รับคำ เสียงหนักแน่น แสดงความสนใจฟังอยู่)

นฤชน : **ทีนี้ถังที่จะใช้มันจะใหญ่มากมั้ย กรณีที่ สอง มันจะมีผลอันตรายมากน้อยแค่ไหนค่ะ ในกรณีที่ว่าถูกรถชนท้ายแรง ๆ (พูดเรื่อย ๆ)**

วรพล : **ทีนี้เข้าเป็นเรื่อง ๆ นะครับ** คุณนฤชน (เน้นเสียง) ว่าจะใช้ถังใหญ่เท่าไหร่ ถัง LPG มีขนาด 30 กว่าลิตร**ใส่กับรถตุ๊ก ๆ เล็กนิดเดียว** เส้นผ่าศูนย์กลางประมาณ 30 เซ็นติเมตร แล้วก็ 40 เซ็นติเมตร เส้นผ่าศูนย์กลาง 30 บวกลบ พอขยับขึ้นมา 50 ลิตร อยู่ที่ 32 เซ็นติเมตร พอ 70 **สรุปแล้วเส้นผ่าศูนย์กลางของวงกลมเนี่ย ของแคปซูล อยู่ที่**

ประมาณ 30 กว่าเซ็นติเมตร ไม่ใหญ่ครับ จะอยู่ในซุ้มล้อ (พูดอธิบาย เสียงจริงจัง)

นฤชน : ล้อเหรอค่ะ (เสียงสูง แปลกใจ)

วรพล : คุณจะเลือกร้านไหน เวลาไปติดร้านไหนให้เค้า เอาตัวอย่างให้ดู ผมแนะนำให้คุณติด 50 กว่าลิตร ที่ผมต้องบอกว่าแต่ละยี่ห้อไม่เหมือนกัน เช่น 58 – 56 ทำไมบางคนต้องบอกว่า 58 – 56 ไม่ได้เหรอ แหม...มันต่างกันแค่ 2 ลิตร ทำไมไปซีเรียสขนาดนั้น ห้าสิบกว่าก็พอแล้วนะครับ (พูดต่อเนื่อง ปกติ) โอเค เรื่องต่อมาถ้าชนละครับ ถังแก๊สให้เลือกขนาดได้ แต่ผมแนะนำให้คุณเลือกประมาณ ห้าสิบกว่าลิตร เพียงแต่ว่าคุณดูแล้วมันมีที่โล่งไป มีที่เหลืออยู่ คุณจะเพิ่มเป็น 60 – 70 กว่าตามสะดวก หรือคุณบอกว่าอยากได้เล็กว่านี้นิดหนึ่งเหลือ สี่สิบกว่าลิตร ก็ตามสะดวกนะครับ (พูดเป็นชุด) ต่อเนื่องมาถึงคำถามแล้วชนที่ถังแล้วจะมีอะไรมั้ย ถ้าผมถามมั่งว่าที่เป็นพลาสติก หรือเหล็กเนี่ยะ ถ้าชนเต็มถังคุณกลัวที่จะมีอันตรายมั้ยครับ แล้วผมถามมั่งว่า คุณเคยสั่งช่างมั้ยว่า ให้ตรวจดูท่อสายยางมันเริ่มรั่วหรือร้าว เริ่มกร่อนหรือยัง คนไทยจะเปลี่ยนท่อน้ำมันก็ต่อเมื่อมันซึมมันรั่วมันมีกลิ่นเหม็น (เสียงนิ่ง จริงจัง)

นฤชน : ค่ะ (รับคำปกติ)

วรพล : เอ้ย....เราไว้ใจน้ำมันมากเกินไปนะ ("เอ้ย" เสียงดัง เสียงติดหัวเราะ) ทีนี้ถามถึงถังแก๊สเนี่ย ถ้าชนแล้วถึงถังมันจะเป็นยังไง ถังแก๊สเนี่ยปรกติจะติดอยู่เบาะหลัง ระหว่างซุ้มล้อนะครับ ถ้าชน ๆ จากกันชนหลังถึงถังแก๊สต้องผ่านยางอะไหล่มาก่อนเลยอันดับแรกแล้วก็ถึงจะถัง ขนาดนั้นเนี่ย ผมว่ารถคงเพิ่มเป็นก้อนแล้วนะ ถึงไม่มีถังแก๊สเนี่ย ก็น่าจะเสี่ยงจะแตกหักจะตายลง และคราวนี้พอมาถึงถังแก๊สเมื่ออะไรมากระแทกถังแก๊ส มันจะมากระทบไม่ได้แตกทันทีนะ มันจะต้องบี้ก่อน ถ้าเกินแรงดันในถังเกินกว่า 27 บาร์ **เพราะว่าถ้าเกิดเกินถังนิรภัย แก๊สจะเข้าออกมา ไม่ใช่ระเบิดนะ จะพุ่งฟู่ออกมา ส่วนจะไฟไหม้มีไฟออกมา นั้นอีกเรื่องหนึ่ง มีประกัน แต่ไม่ใช่พอบี้แล้วจะระเบิดเป็นเสี่ยง ๆ แบบหนังฮอลลีวู้ด** ก็อธิบายได้แค่นั้น อันว่าผมกำลังจะบอกว่า แก๊ส LPG , NGV หรือน้ำมันเนี่ยมันไวไฟ ถ้าไม่ไวไฟเราไม่เอามาจุดในเครื่องแน่ แต่มนุษย์เราไว้ใจน้ำมันมากเกินไปหรือเปล่ (อธิบายต่อน้ำเสียงจริงจัง)

นฤชน : **อันนี้ขอถามสั้น ๆ อีกนิดหนึ่งค่ะ แล้วเรื่องกลิ่นจะมีมั้ยค่ะ เพราะเคยนั่งรถนานแล้ว ครั้งหนึ่งมีกลิ่นออกมา (เสียงจริงจัง แสดงความอยากรู้)**

วรพล : ครับ โอเค **ถ้ากลิ่นก่อนการเผาไหม้** ก่อนที่จะวิ่งไปถังละอุปกรณ์ค่อยเข้าเครื่องยนต์ มีกลิ่นก่อนการเผาไหม้นะครับ ถ้ามีคือรั่ว รั่วคือต้องซ่อม ซ่อมต้องหาย แต่ทำไมสมัยก่อนมีเพราะเค้าใช้อุปกรณ์เก่า และมาตรฐานการติดตั้งไม่มี **เพราะฉะนั้นพิสูจน์ได้ครับว่า**

ต้องไม่มีกลิ่นก่อนเข้าเครื่องยนต์นะครับ ข้อต่อทุกอย่างต้องไม่รั่ว ไม่งั้นคุณเอาถังแก๊ส LPG ไว้ในบ้านมันต้องแยกกัน คุณนอนดู ทีวีอยู่ ถังแก๊สตั้งอยู่ทั้งเดือน ทั้งปีคุณเคยได้กลิ่นไม๊ครับ ก็ไม่เคยเนอะ ถ้าได้กลิ่น ง่วง ๆ คือ ต้องซ่อม **ทีนี้ต่อมากลิ่นหลังการเผาไหม้** จะออกมาตามท่อไอเสียรถยนต์ ถ้าท่อไอเสียไม่รั่วก็ไม่มีกลิ่น คราวนี้มีกลิ่นหรือเปล่า สมมุติเราดูกันว่าสมบูรณ์แบบทุกอย่าง แล้วปล่อยท่อออกมามีกลิ่นแก๊สนิด ๆ ออกมาจากห้องโดยสารได้ แสดงว่าขอบยางของคุณเริ่มรั่วละ แสดงว่าตอนเผาไหม้เบนชิน มันก็ไม่มีกลิ่นนะครับ ไม่ใช่กลิ่นแก๊สนะครับ ไอเสียที่มีแก๊สอยู่ข้างนอกเข้ามาในรถได้ แสดงว่าทุกวันนี้คุณขับรถ คุณก็ต้องมีการเสียของการเผาไหม้เบนชินเข้ามาได้ เพียงแต่ว่าคุณไม่ได้กลิ่นเท่านั้นเอง งั้นคุณต้องซ่อมรถก่อนฮะ (อธิบายต่อเนื่อง เสียงจริงจัง)

นฤชน : **ขอคำแนะนำได้ไหมค่ะว่าติดร้านไหนดี ไม่ต้องสเปกว่าต้องเป็นร้านไหน (เสียงจริงจัง แสดงความอยากรู้)**

วรพล : ผมแนะนำว่า ไปดูสักสองสามแห่งนะ คำโฆษณาในอินเตอร์เน็ต ก็ได้นะครับ หรือว่าในไหนก็ตามนะครับ ดูสักสามแห่งไม่ต้องดูถึง ยี่สิบแห่ง กินก๋วยเตี๋ยวไม่ยากขนาดนั้น เตี๋ยวเหนื่อย ดูสองสามแห่งพอ เพราะตอนนี้อยู่อู่ติดแก๊สมีมากกว่าร้านก๋วยเตี๋ยวแล้วมั้งครับ (พูดอธิบายต่อเนื่อง เสียงจริงจัง)

นฤชน : คะ อยากจะไปดูร้านที่มีประสบการณ์ในการติดแค่ไหน (เสียงจริงจัง แสดงความอยากรู้)

วรพล : **อยากจะให้ไปดูร้านก๋วยเตี๋ยว ก่อนที่จะกินว่าลูกชิ้นเค้าเป็นอย่างไร เส้นเค้าเป็นอย่างไร จานลวกเค้าเป็นอย่างไร ผมเปรียบเทียบนะ อยู่ดี ๆ บอกว่าร้านก๋วยเตี๋ยวนี้ชามเท่าไหร่ แค่ 20 บาท เอง ร้านก๋วยเตี๋ยวแพง 30 บาท คุณช่วยดูหน่อยว่าร้านก๋วยเตี๋ยวนี้มีหมูมีเส้น มีผัก มากกว่า 20 บาท ไม๊ แล็วก็อยากจะบอกว่าก๋วยเตี๋ยวชามละ 35 บาท หมูต้องเยอะกว่า ต้องดีกว่าเสมอเพราะบางร้านอาจจะดีอาจจะแพงเพราะเป็นราคา นึกถึงร้านก๋วยเตี๋ยวไว้อยากจะทานข้าวที่ไหนมีคนแนะนำดีแต่ท้ายสุดคุณก็ต้องไปเล็ง ๆ แล้วละ (พูดเสียงสบายขึ้น ใส่อารมณ์เล็กน้อย)**

นฤชน : ค่ะ (รับคำปกติ)

วรพล : สมมุติว่าผมแนะนำไปว่าร้านอาหาร ร้านนี้ดีนะ คุณไปเล็งแล้วโหงแห้งไม่ดี คุณไม่กินแหง ๆ ถ้าผมแนะนำว่ารองดูสิสัก 2-3 ร้าน บางคนดู 10 ร้านหรือดูแก๊ส 10 กว่าอู่แล้ว โอ้โหคุณอย่างให้ทุกขนาดนั้นเลย ติดแก๊สแค่รถคันเดียว เอาพอประมาณแล้วกัน เอาเป็นว่าลองเข้าไปเป็นทางเลือกสัก1 ดูแล้วกันใน www.saigasincar .com ภาษาไทยแก๊สในรถยนต์ (เสียงแข็งขึ้นเล็กน้อย)

นฤชน : **เออ.....อีกนิด คำเดียวค่ะ สุดท้ายละ เค้าจะมีตัวแก๊สบอกไหมว่ามันจะหมดเมื่อไหร่ (ถามแบบเกรงใจ ปนความอยากรู้)**

วรพล : มีครับ ต้องยี่ห้อ ทุกอู่ต้องมี (จริงจัง หนักแน่น)

นฤชน : โอเค (รับคำเสียงดัง) เพราะปรกติทุกวันนี้จะขับรถประมาณไปกลับที่บ้านเนี่ย 100 กว่าโล

วรพล : ครับ (รับคำปกติ)

นฤชน : ก็เลยคิดว่าอยากจะติดตัวนี้แหละค่ะ (เหมือนบ่นกับตัวเอง) ค่ะ ขอบคุณมากนะค่ะ

วรพล : ครับ ยินดีครับ (เสียงนิ่ง ปกติ)

ผู้ฟังต้องการติดตั้งแก๊สและเป็นห่วงว่าถังแก๊สจะใหญ่หรือไม่และหากเกิดการชนจะเป็นอันตรายหรือเปล่า ซึ่งการที่ผู้ฟังเป็นผู้หญิงอาจเป็นข้อสันนิษฐานหนึ่งว่า มีความรู้เกี่ยวกับเรื่องรถยนต์ไม่มากนัก และจากการถามเรื่องขนาดของถังแก๊สนั้น สามารถบอกได้ว่าไม่มีความรู้เรื่องดังกล่าวเลย เพราะขนาดของถังแก๊สมีหลากหลายขนาดให้เลือกตามความเหมาะสม วิทยากรมีลักษณะในการสื่อสารที่อธิบายเป็นขั้นตอนว่า **"ทีนี้เข้าเป็นเรื่อง ๆ นะครับ "** และลงในรายละเอียดมากว่า **"ถัง LPG มีขนาด 30 กว่าลิตรใส่กับรถตุ๊ก ๆ เล็กนิดเดียว เส้นผ่าศูนย์กลางประมาณ 30 เซ็นติเมตร แล้วก็ 40 เซ็นติเมตร เส้นผ่าศูนย์กลาง 30 บวกลบ พอขยับขึ้นมา 50 ลิตร อยู่ที่ 32 เซ็นติเมตร พอ 70 สรุปแล้วเส้นผ่าศูนย์กลางของวงกลมเนี่ย ของแคปซูล อยู่ที่ประมาณ 30 กว่าเซ็นติเมตร ไม่ใหญ่ครับ จะอยู่ในซุ้มล้อ"** จากนั้นเปลี่ยนคำถามเป็นประเด็น แสดงถึงความเข้าใจในรถเองที่ได้ถามมาก่อนแล้ว โดยถามว่า **"แล้วเรื่องกลิ่นจะมีมั้ยค่ะ"** ซึ่งวิทยากรให้คำอธิบายต่อโดยจะเริ่มให้ข้อมูลที่เป็นพื้นฐานกับผู้ฟังในประเด็นต่าง ๆ ว่า **"ครับ โอเค ถ้ากลิ่นก่อนการเผาไหม้ ก่อนที่จะวิ่งไปถังละอุปกรณ์ค่อยเข้าเครื่องยนต์ มีกลิ่นก่อนการเผาไหม้นะครับ"** และให้ข้อมูลถึงการระบบการทำงานและกลิ่นที่เกิดขึ้นได้อย่างไร จากนั้นอธิบายต่อว่า **"ทีนี้ต่อมากลิ่นหลังการเผาไหม้ จะออกมาตามท่อไอเสียรถยนต์"** จากนั้นผู้ฟังเปลี่ยนคำถามอีกครั้ง แสดงถึงว่าเข้าใจประเด็นเดิมแล้ว และถามว่า **"ขอคำแนะนำได้ไหมค่ะว่าติดร้านไหนดี ไม่ต้องสเปกว่าต้องเป็นร้านไหน"** ซึ่งวิทยากรแนะนำให้ศึกษาดูที่ร้านทั่วไป และตามอินเตอร์เน็ต และให้เว็บไซต์เพื่อเข้าไปศึกษาเพิ่มเติมด้วย และเน้นว่าควรศึกษาร้านเปรียบเทียบกันเหมือนเลือกร้านกินก๋วยเตี๋ยว ผู้ฟังไม่มีคำถามเพิ่มเติมแล้ว จบการสนทนาลง

จากลักษณะการสื่อสารเรื่องที่เป็นทั่วไปสามารถหาข้อมูลได้เองนั้น วิทยากรมีลักษณะการสื่อสารต่อผู้ฟังที่ไม่มีพื้นฐานความรู้ได้เป็นอย่างดี สามารถให้ข้อมูลที่ละเอียด โดยมีการอธิบายเพิ่มเติม ยกตัวอย่างเปรียบเทียบให้เห็นชัดเจนและไล่ลำดับในการให้คำอธิบายเป็นส่วน ๆ และยังเปิดโอกาสให้ผู้ฟังถามได้เต็มที่ โดยไม่มีการตัดบทสนทนา ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าลักษณะการสื่อสารดังกล่าว มีการเปิดกว้างทำให้การให้คำปรึกษาได้ผลเป็นอย่างดี

ผู้ฟังที่มีความรู้เรื่องรถยนต์อยู่บ้าง

จากการศึกษาพบว่า คำถามทั่วไปเช่นรถยนต์ของตนควรใช้น้ำมันแบบใดนั้น แม้วิทยากรจะให้ข้อมูลที่ชัดเจนไม่ได้ แต่วิทยากรยังให้ข้อมูลเป็นกลาง ๆ ระดับหนึ่ง และแนะนำให้ศึกษาด้วยตัวเองเพื่อความชัดเจนด้วย ดังบทสนทนาตัวอย่างด้านล่างนี้

วรพล : ตอนนี้คุณ พูนสุข อยู่ในสาย สวัสดีครับคุณพูนสุข ครับ (ทักทายปกติ)

พูนสุข : สวัสดีครับ คุณวรพลครับ (เสียงปกติ)

วรพล : ครับ

พูนสุข : **จะเรียนถามการใช้น้ำมัน 95 กับ 91 โคโลน่า เอ็กซิเอ้อนะครับ (เสียงสุภาพ)**

วรพล : **ผมจำสเปกไม่ได้ (ตอบเสียงแข็ง มั่นใจ)** แต่ไม่ว่าจะเป็นรถอะไรก็ตาม ห้ามใช้ออกเทนต่ำกว่าที่บริษัทรถกำหนดเพราะจะมีการชิงจุดระเบิด เพราะจะทำให้เครื่องยนต์เสียหายได้ ในระยะสั้น ระยะยาว และใช่คำว่าไม่ควร ไม่ได้ห้ามใช้ออกเทนสูงกว่ากำหนด เพราะไม่ได้ประโยชน์อะไร ดังนั้นถ้าสเปกเป็นอะไรผมไม่ทราบ (พูดต่อเนื่อง เสียงนิ่ง ๆปกติ)

พูนสุข : มันเกี่ยวที่เครื่องใช่ไหมฮะ โคโลน่า ตัวนี้มันใช้กับเครื่อง 4 A ใช่ไหมฮะ แต่ผมไปซื้อตัวไฮทอร์คที่เป็นเครื่อง 4A (พูดต่อ เสียงกังวลนิด ๆ)

วรพล : 4A เหมือนกันแต่ไม่มีใครยืนยันว่ากล่องเดียวกันหรือห้องการเผาไหม้เดียวกัน กัมชาร์ปเดียวกัน ถ้าคำว่า 4A อย่งในเชียงกงยังไม่รู้เลยครับว่าจะซื้อรถอะไร คำว่า4A เหมือนจะไม่ใช่ว่าทุกอย่างเหมือนกันครับ (เสียงนิ่ง ปกติ)

พูนสุข : **เออ....ต้องไม่ดูสเปกในคู่มือรถ (ลังเล และเสียงอ่อย ๆ)**

วรพล : **ดูในคู่มือรถ ดูในตัวถังนี้ปีนี้ว่าใช้สเปกอะไรเพราะข้ามปีเอาไปเขี่ย ๆ ห้องเผาไหม้หน่อย ให้กำลังอัดเปลี่ยนไปหรือองศาเข้าไปเปลี่ยน (ตอบเสียงนิ่ง ปกติ)**

ผู้ฟังสอบถามเรื่องการเติมน้ำมันกับรถยนต์โตโยต้า เอ็กซิเอ้อ ซึ่งวิทยากรบอกชัดเจนว่าไม่ทราบ แต่ให้ข้อแนะนำเพิ่มเติมเรื่องการเลือกเติมน้ำมัน **"แต่ไม่ว่าจะเป็นรถอะไรก็ตาม ห้ามใช้ออกเทนต่ำกว่าที่บริษัทรถกำหนดเพราะจะมีการชิงจุดระเบิด เพราะจะทำให้เครื่องยนต์เสียหายได้"** ผู้ฟังยังถามต่อโดยให้ข้อมูลว่าตนเองใช้เครื่องยนต์อะไร ซึ่งวิทยากรยังให้ข้อมูลไม่ได้ สุดท้ายผู้ฟังสรุปเองว่าจะต้องไปดูที่คู่มือรถยนต์ของตัวเอง วิทยากรตอบกลับว่า **"ดูในคู่มือรถ ดูในตัวถังนี้ปีนี้ว่าใช้สเปกอะไรเพราะข้ามปีเอาไปเขี่ย ๆ ห้องเผาไหม้หน่อย ให้กำลังอัดเปลี่ยนไปหรือองศาเข้าไปเปลี่ยน (ตอบเสียงนิ่ง ปกติ)"**

จากลักษณะการสื่อสารต่อเรื่องที่ผู้ฟังสามารถหาข้อมูลด้วยตัวเองนั้น หากผู้ฟังมีความรู้พื้นฐานอยู่บ้าง วิทยากรก็จะแนะนำให้ดูด้วยตัวเองแทน ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าลักษณะการสื่อสารดังกล่าวมีผลดีต่อการให้คำปรึกษาในรายการวิทยุ เพราะไม่ทำให้เสียเวลาในการอธิบายเรื่องทั่วไปที่ผู้ฟังสามารถศึกษาเองได้

อัตตะการสื่อสาร (Meta-Communication) ในรายการ

จากกการศึกษารายการคุยเรื่องรถพบว่า อัตตะการสื่อสารในรายการหลายลักษณะดังนี้

- ความสัมพันธ์ (Relationship)
- การพูดเปรียบเทียบแบบอุปมาโวหาร (Metaphor)
- การพูดแทรก (Interrupt)
- การออกคำสั่ง (Order)

ความสัมพันธ์ (Relationship)

1) อัตตะการสื่อสารเรื่องความสัมพันธ์นั้น พบว่าระดับความสัมพันธ์ที่เท่าเทียมกัน (Symmetric) ระหว่างผู้ฟังและวิทยากร ดังนี้

วรพล : ตอนนี้คุณประมวลอยู่ในสายนะครับ สวัสดีครับ (พูดเร็ว จริงจัง)

ประมวล : ผมประมวลครับ สวัสดีครับ (พูดฉะฉานดี)

วรพล : ครับ (รับคำปกติ)

ประมวล : **ผมใช้ S90 ซื้อปี 98 ใช้มือแรกมาปัญหาที่ใช้มีแค่จุดระเบิดมีอันเดียว และช่วงล่างก็มีเปลี่ยนลูกหมากธรรมดานะครับ (ถามได้ต่อเนื่อง ฉะฉาน เตรียมมาดี)**

วรพล : **ตามวาระครับ (พูดแทรกนิด ๆ)**

ประมวล : ทุกอย่างดีหมด แต่ผมใช้มา 7 – 8 ปี มีเสียงก๊อกแก๊กช่วงล่างนะครับ เปลี่ยนไปเรื่อย ๆ ก็ไม่ได้นิ่มเหมือนอย่างแต่ก่อนนะครับ **ก็พอดีนั่งรถญี่ปุ่นก็ยังอายเหมือนกัน ก็เลยอยากให้ดูคัมรี่ แอคคอร์ด และพวกเทียน่า อยากได้สักประมาณ S90 ตัวไหนที่มีความสามารถในการเกาะถนนดีเท่ากับ S90 ที่ผมใช้ S90 ดีเวลาผมขึ้นเขาคอยถ่วงล่าง ต้องฟุบหน้าไว้กับพวงมาลัยใช้รอบไม่เกิน 1500 ความร้อนขึ้นสูงสุด เกียร์ผมทำงานไม่ได้ จนกระทั่งความร้อนนี้ต้องทิ้งไว้ก่อนถึงจะดี และต้องใช้เกียร์ใหม่แล้วถึงจะใช้ได้** ผมจะถามว่าผมจะต้องเลือกรถอะไรดีครับ (ถามได้ต่อเนื่อง ชัดเจน จริงจัง)

วรพล : แอคคอร์ดจะมีสมรรถนะในการเกาะถนนเดียวกับสูสีกับเทียน่า คัมรี่คงด้อยกว่า (ตอบเร็ว มั่นใจ)

ประมวล : **นี่เลือกเพราะว่ามัน 5 เกียร์หรือเปล่าครับ (ถามกลับปกติ)**

วรพล : ไม่ครับ เพราะ สมรรถนะในการเกาะถนนครับ ว่ามีแอคคอร์ดกับเทียน่านะครับ รถญี่ปุ่นเค้าทำได้หมด เพราะว่าน้ำหนักตัวถังไม่หนักนัก เรื่องดอยอ่างข่างไม่หมุนครับ รถอะไรก็ไม่หมุนนะครับ โหดเป็นโหด ผมเคยใช้ (พูดห้วน ๆ น้ำเสียงจริงจัง)

ประมวล : **ผมเคยเอา CRV ขึ้นก็รู้สึกว่าไม่มีปัญหา (พูดปกติ)**

วรพล : **ก็น้ำหนักพอเหมาะ ผมสรุปได้ว่าคุณใช้แอคคอร์ดเหมาะสมกว่า รองลงมาก็เทียน่า (ตอบเร็ว มั่นใจ)** ยังไงผมขอเท่านี้ ขอบคุณครับ (รีบพูดตัดบท)

ประมวล : ครับขอบคุณครับ (รับคำปกติ)

วรพล : และในตอนนี้ต้องฟังข่าวและมาเจอกับผมใหม่นะครับ สวัสดีครับ (รีบพูดตัดบท)

ผู้ฟังให้รายละเอียดการใช้งานและข้อมูลเพื่อมาประกอบการวิเคราะห์ได้กระชับ และรู้เรื่องในรถของตนเองเป็นอย่างดี ตลอดจนการถามคำถามเพื่อเปรียบเทียบรถยนต์ญี่ปุ่นสามยี่ห้อซึ่งเป็นระดับเดียวกัน สามารถเทียบกันได้อย่างเหมาะสม วิทยากรให้คำแนะนำ ผู้ฟังถามแย้งว่า **"นี่เลือกเพราะว่ามัน 5 เกียร์หรือเปล่าครับ"** แสดงถึงข้อมูลที่ตนเองมีมาก่อนว่ารถยนต์ฮอนด้าแอคคอร์ดและนิสสันเทียน่ามี 5 เกียร์ ซึ่งวิทยากรก็ให้คำตอบตามปกติ จากนั้น มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลว่า **"ผมเคยเอา CRV ขึ้นก็รู้สึกว่าไม่มีปัญหา"** แสดงถึงประสบการณ์ของตัวเองที่มีมาพอควร วิทยากรพูดตอบว่า "น้ำหนักพอเหมาะ" ตอบรับเรื่องที่ผู้ฟังพูดเป็นอย่างดี แสดงถึงความเท่าเทียมกัน (Symmetric) ของข้อมูลทั้งผู้ฟังและวิทยากร

การพูดเปรียบเทียบแบบอุปมาโวหาร (Metaphor)

วิทยากรใช้การอุปมาโวหาร (Metaphor) ในขั้นตอนให้คำปรึกษา เพื่อให้ผู้ฟังเกิดความเข้าใจ ซึ่งมักถูกใช้ในเชิงตำหนิหรือการแสดงถึงความแสดงอำนาจที่เหนือกว่า (Dominate)

วรพล : ครับสวัสดีครับคุณประวิทย์

ประวิทย์ : ครับสวัสดีครับ

วรพล : ครับ

ประวิทย์ : ครับผม ช่วยวิจารณ์ โตโยต้าวีออส ด้วยครับ

วรพล : ด้านไหนครับ

ประวิทย์ : ภาพรวม ๆ นะครับว่ามีข้อดีมีข้อเสียยังไงบ้าง

วรพล : ครับ ... โอเค **คำว่าภาพรวม ๆ เนี่ยมันกลาง ๆ นะว่า ช่วยวิจารณ์ผู้ชายคนหนึ่งนี้สิว่าดีไม๊ แต่ถ้าถามว่าในรายละเอียดว่าผู้ชายคนนี้สินิสัยดีไหม เออ ...หล่อไม๊ การศึกษาดีไม๊ รถยนต์ก็มีละเอียดเกี่ยวกับอื่น ๆ เช่น การเลือกสินค้า การเลือกแฟน เลือกคู่ครองก็ตาม**

ประวิทย์ : ครับ

วรพล : แต่รถยนต์ทุกคัน ทุกรุ่นต้องมีข้อเสียในตัวมันเอง คละกันไปเพียงแต่จะตรงใจเราไม๊ **เหมือนกับเลือกแฟน หรือเลือกกิ๊กอะไรก็ตาม แต่ละคนจะเน้นไม่เหมือนกัน บางคนเน้นผู้หญิงสวย บางคนเน้นผู้หญิงรวย บางคนเน้น**

ผู้หญิงนิสัยดี สมมุตินะครับ รถยนต์เหมือนกับคน คุณเน้นคุณสมบัติดีกว่าว่าผมจะตอบเป็นข้อ ดีกว่า วีออส ข้อที่คุณเน้น ๆ ดีกว่าไม๊

ประวิทย์ : คือ ผมฟังเรื่องระหว่าง วีออส กับ เซทเอ็ก นะครับ

วรพล : โอเค...คุณเน้นคุณสมบัติข้อไหนรุ่นไหนเด่น

ประวิทย์ : อยากใช้งานในแบบนาน ๆ

วรพล : เออ.... ทั้งสองคันใช้นานได้ทั้งคู่นะครับ

(การสนทนาดำเนินต่อ)

เริ่มจากการกล่าวทักทายผู้ฟัง ผู้ฟังรับคำทักทาย และระบุเรื่องที่ตนอยากทราบ โดยการขอให้วิทยากรอธิบายรถยนต์โตโยต้า วีออสว่า "ช่วยวิจารณ์ โตโยต้าวีออสด้วยครับ" วิทยากรพูดต่อ **"ด้านไหนครับ"** เป็นการแสดงเจตนา (Illocutionary atcs) ที่ต้องการให้ถามชัดเจนกว่านี้ แต่ผู้ฟังตอบ **"ภาพรวม ๆ นะครับว่ามีข้อดีมีข้อเสียยังไงบ้าง"** ซึ่งไม่ได้ตอบคำถามที่วิทยากรต้องการหรือกล่าวได้ว่าไม่มีวาทะผลเกิดขึ้น เหมือนกระบวนการสื่อสารที่ไม่ประสบผลสำเร็จ วิทยากรจึงพูดต่อ "ครับ" แสดงการรับฟังที่ผู้ฟังพูด **"โอเค"** เป็นการเกริ่นเตรียมเปลี่ยนเรื่องพูด และพูดว่า **"คำว่าภาพรวม ๆ เนี่ยมันกลาง ๆ นะว่า ช่วยวิจารณ์ผู้ชายคนหนึ่งนี้สิว่าดีไม๊ แต่ถ้าถามว่าในรายละเอียดว่าผู้ชายคนนี้สินิสัยดีไหม เออ...หล่อไม๊ การศึกษาดีไม๊ รถยนต์ก็มีละเอียดเกี่ยวกับอื่น ๆ เช่น การเลือกสินค้า การเลือกแฟน เลือกคู่ครองก็ตาม"** ซึ่งการที่วิทยากรพูดยกตัวอย่างขึ้นมาเปรียบเทียบนั้น เหมือนความพยายามที่จะแสดงอำนาจเหนือกว่าผู้ฟัง (Dominate) ในการให้ผู้ฟังเข้าใจและคล้อยตาม โดยใช้การเปรียบเทียบแบบอุปมาโวหาร (Metaphor) ว่า รถยนต์มีคุณสมบัติหลายด้าน เช่นเดียวกับคน ซึ่งสามารถตีความได้ว่า วิทยากรไม่พอใจ ถามคุณสมบัติของรถแล้ว แต่เหมือนพูดเข้าใจ และต้องการอธิบายเชิงตำหนิผู้ฟัง จึงยกตัวอย่างเปรียบเทียบให้ผู้ฟังเข้าใจได้ชัดเจนและทันที **"แต่รถยนต์ทุกคัน ทุกรุ่นต้องมีข้อเสียในตัวมันเอง คละกันไปเพียงแต่จะตรงใจเราไม๊เหมือนกับเลือกแฟน หรือเลือกกิ๊กอะไรก็ตาม แต่ละคนจะเน้นไม่เหมือนกัน บางคนเน้นผู้หญิงสวย บางคนเน้นผู้หญิงรวย บางคนเน้นผู้หญิงนิสัยดี"** เป็นการแสดงถึงความพยายามรักษา (Maintain) ในการรักษาอำนาจ (Dominate) อย่างต่อเนื่อง ให้ผู้ฟังเข้าใจว่าตนต้องการพูดอะไร ต้องการให้เข้าใจอะไร **"คุณเน้นคุณสมบัติดีกว่าว่าผมจะตอบเป็นข้อ ดีกว่า วีออส ข้อที่คุณเน้น ๆ ดีกว่าไม๊"** เป็นการแสดงเจตนา (Illocationary acts) อย่างชัดเจนให้เปลี่ยนการถามคำถามเดี๋ยวนี้ เหมือนการออกคำสั่งให้ผู้ฟังทำตาม และการยกคำอุปมาจึงเป็นส่วนประกอบในการพยายามอธิบายหรือแสดงอำนาจนั้น ซึ่งผู้ฟังโต้ตอบว่า "ครับ" และ **"คือ ผมฟังเรื่องระหว่าง วีออส กับ เซทเอ็ก นะครับ"** โดยการกล่าวว่า "คือ" เป็นเหมือนการพยายามจะอธิบายเหตุผลว่าทำไมถึงถามเช่นนั้น และให้คำอธิบายต่อ แสดงถึงการรับรู้ว่าถูกวิทยากรตำหนิ จึงพยายามอธิบายซึ่งเหมือนการพยายามแก้ตัว โดยเป็น

วาทะผล (Perlocutionary acts) ซึ่งเกิดจากผลของการพูดต่อว่าของวิทยากรนั่นเอง จากนั้น วิทยากรตอบว่า "โอเค" แสดงถึงการรับทราบว่าผู้ฟังมีเหตุผลอย่างไร และดำเนินสู่การสนทนาต่อ

การพูดแทรก (Interrupt)

พบว่าอัตตะการสื่อสารของการพูดแทรกหรือการพูดตัดบทนั้น เนื่องจากวิทยากรแสดงอำนาจ (Dominate) เพื่อปฏิเสธข้อมูลของผู้ฟัง

วรพล : ครับ คุณประจักษ์ ครับ สวัสดีครับ (ทักทายปกติ)

ประจักษ์ : ตอนนี้ผมสนใจ เบ็นซ์ W126 อยู่นะครับ (ค่อย ๆ พูด)

วรพล : ครับ

ประจักษ์ : ปัญหาจุกจิก เพราะรถใช่ไหมครับ (พูดแสดงความกังวล)

วรพล : ไม่ใช่ เพราะรถหรอกครับ เพราะปีตะหาก (รีบพูด มั่นใจ)

ประจักษ์ : แสดงว่ามัน- (รีบพูดต่อ ไม่จบ)

วรพล : **มันไม่ใช่จุกจิก เพราะรถหรอกครับเป็นทุกปี อะไรก็พร้อมจะเสีย** (พูดแทรก เสียงมั่นใจ)

ประจักษ์ : เอ่อ แล้ว- (รีบพูดต่อ ไม่จบ)

วรพล : **แล้วแต่ว่าเจ้าของเค้าซ่อมมาถึงไหนแล้ว มันไม่ได้จุกจิกเพราะรถเหรอครับ เพราะปีมันเก่าคุณว่ารถ 15 ปี คุณว่ามีอะไรพร้อมเสียไหมครับ**

ประจักษ์ : คงไม่มีอะไร- (รีบพูดต่อ ไม่จบ)

วรพล : **มีพร้อมจะเสียทุกชิ้นครับ** (พูดแทรก เสียงมั่นใจ)

ประจักษ์ : ครับ งั้นผมขอถามอีกข้อนะครับ

(การสนทนาดำเนินต่อเนื่อง)

เริ่มต้นด้วยการกล่าวทักทายผู้ฟัง ผู้ฟังไม่กล่าวทักทายกลับ แต่พูดถึงประเด็นเรื่องเลยว่า "ตอนนี้ผมสนใจ เบ็นซ์ W126 อยู่นะครับ" วิทยากรตอบรับ "ครับ" ผู้ฟังพูดต่อ "ปัญหาจุกจิก เพราะรถใช่ไหมครับ" ผู้ฟังถามคำถามนำซึ่งเป็นการพูดลักษณะที่รู้คำตอบอยู่แล้ว แต่ถามว่า ใช่หรือไม่ เพื่อความแน่ใจ วิทยากรตอบว่า "ไม่ใช่ เพราะรถหรอกครับ เพราะปีตะหาก" วิทยากรตอบทันที แสดงถึงความมั่นใจ และปฏิเสธความคิดของผู้ฟัง พร้อมให้คำตอบใหม่ ผู้ฟังพูดต่อเนื่องว่า **"แสดงว่ามัน"** เหมือนต้องการจะอธิบาย แต่พูดไม่จบ วิทยากรพูดแทรกว่า **"มันไม่ใช่จุกจิก เพราะรถหรอกครับเป็นทุกปี อะไรก็พร้อมจะเสีย"** โดยเป็นการแทรกที่ตั้งใจ เพราะเป็นการพูดเช่นเดิม แสดงถึงอัตตะการสื่อสารที่แฝงอยู่ คือ วิทยากรคิดว่าผู้ฟังยังไม่เข้าใจ จึงรีบอธิบายต่อ ผู้ฟังตอบรับ **"เออ"** แสดงการรับฟังอยู่ แต่ยังไม่เข้าใจ วิทยากรรีบพูดต่อทันทีว่า **"แล้วแต่ว่าเจ้าของเค้าซ่อมมาถึงไหนแล้ว มันไม่ได้จุกจิกเพราะรถเหรอครับ เพราะปีมันเก่า"** เป็นการอธิบายเหตุผล

ประกอบ และพูดต่อ **"คุณว่ามีอะไรพร้อมเสียไหมครับ"** เป็นเหมือนการย้อนถามผู้ฟัง ผู้ฟังตอบว่า **"คงไม่มีอะไร"** วิทยากรพูดต่อ **"มีพร้อมจะเสียทุกชิ้นครับ"** การพูดต่อเนื่องเช่นนี้ เป็นการแสดงความพยายามเปลี่ยนความคิดผู้ฟังให้คล้อยตามตนเอง (Dominate) ซึ่งตรงกับลักษณะของการพูดแทรกแบบไม่เป็นธรรมชาติ หรือ Non - Neutral Interruption โดยผู้วิจัยตีความหมายว่าเป็นการพูดแทรกโดยตั้งใจนั่นเอง 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)" ผู้ฟังตอบรับว่า "ครับ" แสดงว่ารับฟัง แต่ไม่ได้แสดงความเข้าใจหรือยอมรับในการแสดงอำนาจดังกล่าว แต่เปลี่ยนประเด็นใหม่แทน (Initiate) ซึ่งเป็นการแสดงออกถึงความไม่ยินยอมให้เกิดความไม่เท่าเทียมกันด้วย

การออกคำสั่ง (Order)

จากการศึกษาพบว่า อัตตะการสื่อสารที่เป็นการออกคำสั่ง (Order) กับผู้ฟังนั้น เพื่อการพยายามควบคุมการสนทนาให้ดำเนินต่อเนื่องไปได้ด้วยดี

(ตัดมาจากช่วงหนึ่งของการสนทนา)

ต้น : แล้วถามนิดนึงครับ เห็นเค้าว่ากันว่า ถ้าติดแก๊สไปแล้ว 5 ปี ต้องเปลี่ยนเครื่องใหม่จริงไม๊ ฮะ (ถามรัว แสดงความสงสัย)

วรพล : ผมเห็นแท็กซี่เค้าวิ่งเครื่องพังที่ 5 แสนโล ผมถามง่าย ๆ มีแท็กซี่ลิโม รุ่น 3000 มีเครื่องพังไม๊ ไม่มี 3 ปีนะของแท็กซี่ (พูดเสียงจริงจัง)

ต้น : 5 ปีนี่มีโอกาสใช่ไหมฮ่ะ (เสียงสูง อยากรู้)

วรพล : **ไม่ใช่ฮะพังผมก่อน (เสียงแข็ง)**

ต้น : ครับ (เสียงอ่อย)

วรพล : แท็กซี่ 3 ปีสมมุติ แท็กซี่ 3 ปีเครื่องพัง

ต้น : ครับ (เสียงอ่อย)

วรพล : **คุณอย่างเพิ่งตีโพย ตีพาย** แท็กซี่เค้าวิ่งวันละ 600 โล คนธรรมดาวิ่งสมมุติ 100 โล แท็กซี่ 3 ปี คนธรรมดาสมมุติ 6 เท่า ผมตีให้ 100 โล แท็กซี่ผมมีข้อมูลเค้าวิ่งกะละ 300 2 กะ 600 3 ปีเครื่องพัง ถ้าเกิดรถบ้านวิ่งวันละ 100 6*3=18 18 ปีครับ เครื่องพัง ผมให้เลย แท็กซี่ 2 ปีเครื่องพัง ผมให้เลยไม่มีคันไหนวิ่งปีเดียว และเครื่องพัง 2 ปีเครื่องพังสมมุตินะ แต่มันพังยาวนานกว่านะแน่ 2 ปีเครื่องพังเค้าวิ่งวันละ 600 โลถ้าเกิดชาวบ้าน ชาวเมืองใช้วันละ 100 โล 100 โลนี่เยอะนะวันนึง 6 เท่าใช่ไม๊ครับ 6*2=12 12 ปีครับเครื่องพัง ฉะนั้น

เลข 5 ของคุณผิด ถ้าเป็นแท็กซี่อาจจะจริงครับ แต่ถ้าเป็นรถบ้าน ผมให้ 5 เท่าฮะวันละ 120 โลใครจะวิ่งบ้า มันเยอะ 5*2=10 ปี เครื่องพังครับคำพูดของตัวเลข 5 ปี จริงสำหรับแท็กซี่ ไม่จริงสำหรับรถบ้านครับ เพราะว่าแก๊สไม่ทำร้ายเครื่องครับ (พูดต่อเนื่อง เสียงจริงจัง)

(การสนทนาดำเนินต่อ)

ผู้ฟังระบุเรื่องที่ต้องการปรึกษา วิทยากรโต้ตอบโดยการอธิบายให้ฟัง ผู้ฟังพูดต่อ "5 ปีนี่มีโอกาสใช่ไหมฮะ" เป็นการถามคำถามแบบใช่หรือไม่ใช่ แสดงถึงการต้องการคำตอบจากวิทยากร วิทยากรพูดโต้ตอบ **"ไม่ใช่ฮะ ฟังผมก่อน"** ตอบปฏิเสธ และบอกให้ผู้ฟังฟังก่อน อย่าเพิ่งพูด ซึ่งเป็นอัตตะการสื่อสารทีให้ผู้ฟัง "เงียบ หยุดพูด" เพราะตนเองต้องการอธิบายต่อ ซึ่งเป็นการแสดงอำนาจที่เหนือกว่าผู้ฟัง (Dominate) อย่างชัดเจน ผู้ฟังตอบรับ "ครับ" แสดงถึงการยินยอมให้เกิดความไม่เท่าเทียมกัน วิทยากรพูดต่อ **"คุณอย่างเพิ่งตีโพย ตีพาย"** แสดงการออกคำสั่ง (Order) ว่าไม่ให้บ่นหรือโวยวายอะไร ให้ผู้ฟังทำหน้าที่เป็นผู้รับสารอย่างเดียว และตนเองจะเป็นผู้ส่งสาร ซึ่งเป็นการพยามยามรักษา (Maintain) อำนาจของตนอย่างชัดเจน

<u>สรุป</u>

จากรายการที่กล่าวข้างต้น พบว่ามีการให้ความสำคัญในการให้คำปรึกษาเป็นหลัก มีลักษณะการให้คำปรึกษา (Consultation) มากกกว่าการสนทนา (Conversation) โดยสามารถกล่าวสรุปได้ดังนี้

1. รายการออโต้ เซอร์วิส

ลักษณะการสื่อสาร

1) นายประโยชน์ มีลักษณะการสื่อสารที่เปิดโอกาสให้ผู้ฟังได้ถามคำถามอย่างเต็มที่ ไม่มีการตัดบทสนทนา และมีการสื่อสารต่อผู้ฟังและลักษณะคำถามที่ต่างไป ในลักษณะเดียวกัน คือ แม้ผู้ฟังถามคำถามที่ง่ายและมีความเป็นไปได้ว่า รู้เรื่องดังกล่าวอยู่แล้วหรือการถามคำถามเบื้องต้นเกี่ยวกับเรื่องรถยนต์ แต่นายประโยชน์มีลักษณะการสื่อสารที่ยินดีให้ข้อมูลอย่างละเอียดต่อผู้ฟังและคำถามที่แบบ

2) คุณพัฒนเดช สามารถให้คำตอบได้อย่างมั่นใจกับการขอคำปรึกษาของผู้ฟัง แต่ในการสื่อสารกับคำถามที่เป็นเรื่องง่าย ๆ นั้น จะมีการให้คำแนะนำให้ผู้ฟังศึกษาหาข้อมูลด้วยตัวเองแทน

อัตตะการสื่อสาร

จากการศึกษาพบว่า อัตตะการสื่อสารในเรื่องความสัมพันธ์ที่ไม่เท่าเทียมกันนั้น (Asymmetric) ผู้ฟังมักจะยินยอมให้เกิดการแสดงอำนาจที่เหนือกว่าตน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตนเองต้องการ โดยมีการใช้การพูดที่แสดงเจตนา (Illocutionary acts) เพื่อให้เกิดวาทะผล (Perlouctionary acts) ทั้งการโน้มน้าวให้ทำตาม การออกคำสั่ง การให้ผู้ฟังเป็นผู้รับสารเพียงอย่างเดียว เป็นต้น ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า เป็นเพราะความจริงจังของเนื้อหารายการและวิทยากรที่มีลักษณะการสื่อสารที่มีความตั้งใจ ประกอบกับความมีความเชี่ยวชาญด้านรถยนต์ ทำให้ผู้ฟังยอมรับว่าวิทยากรเปรียบเสมือนอาจารย์ในด้านนี้ นอกจากนั้น ยังมีการใช้การพูดเปรียบเทียบที่มีจุดมุ่งหมายในการอธิบาย เพื่อให้ผู้ฟังได้เข้าใจได้มากที่สุด

2.รายการกลับให้ได้ไปให้ถึง

ลักษณะการสื่อสาร

1) คุณธเนศร์ทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินรายการ สรุปได้ว่ามีลักษณะการสื่อสารให้คำตอบแก่

ผู้ฟัง มีการช่วยวิทยากรในการซักถามข้อมูลเพื่อนำมาประกอบการวิเคราะห์ ในการถามคำถามที่ง่ายเกินไปโดยผู้ฟังที่ไม่มีพื้นความรู้อยู่นั้ มักจะไม่ได้รับคำตอบ แต่หากผู้ฟังพอมีความรู้อยู่บ้างก็จะให้คำตอบ และไม่มีการตัดบทสนทนาของแฟนรายการ

2) คุณจิมมี่ทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินรายการ พบว่าผู้ฟังที่ต้องการถามคำถามจะต้องให้ข้อมูล

รถในทุกด้าน เช่น รถยี่ห้ออะไร รุ่นอะไร ใช้มากี่กิโลแล้ว เป็นต้น และหากผู้ฟังไม่ให้ข้อมูลเบื้องต้นเหล่านี้ จะมีการซักถามในลักษณะที่ไม่พอใจนัก

อัตตะการสื่อสาร

พบว่ามีการพยายามแสดงอำนาจที่เหนือกว่าของผู้ดำเนินรายการต่อผู้ฟังในกรณีที่ให้ข้อมูลได้ไม่ชัดเจนและในกรณีที่ผู้ฟังแสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้ง และมีการแสดงถึงความสัมพันธ์ที่แตกต่างกันอย่างชัดเจนในกลุ่มที่แสดงตัวว่าแฟนรายการประจำ จะสามารถพูดคุยได้นานแม้จะไม่มีประเด็นคำถามที่จริงจังนัก แต่ผู้ฟังทั่วไปจะมีการแสดงอำนาจที่เหนือกว่า พูดแทรกเพื่อควบคุมการสนทนา พูดออกคำสั่งและ Paradox รวมอยู่ด้วย

3.รายการคุยเรื่องรถ

ลักษณะการสื่อสาร

สามารถสรุปได้ว่า รายการคุยเรื่องรถซึ่งดำเนินรายการและตอบคำถามโดยคน ๆ เดียว คือ คุณวรพลนั้น มีการให้คำปรึกษาอย่างจริงจัง ไม่มีการพูดคุยเล่นนัก มีลักษณะการสื่อสารที่

ฉะฉาน มีการให้คำตอบอย่างมั่นใจ รวดเร็ว น้ำเสียงเข้ม และเมื่อผู้ฟังได้รับคำตอบแล้วก็จะวางสายไป และมีผู้ฟังสายอื่นโทรศัพท์มาถามอย่างต่อเนื่อง ทำให้รายการมีความเข้มข้นของการให้คำปรึกษาเป็นอย่างมาก

อัตตะการสื่อสาร

เนื่องจากคุณวรพลมีความจริงจังในการดำเนินรายการ ทำให้พบความสัมพันธ์ที่ไม่เท่าเทียมกันในการแสดงอำนาจเหนือผู้ฟังเพื่อให้รับข้อมูลที่ตนเองให้ไป ขณะเดียวกัน ก็มีบางกรณีที่มีความเท่าเทียมกันเกิดขึ้น เมื่อผู้ฟังมีความรู้อยู่ก่อนและต้องการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น นอกจากนั้น ยังมีการพูดแทรกและพูดออกคำสั่งเพื่อควบคุมการสนทนา จากการพูดแบบแสดงเจตนา (Illocutionary acts) และยกตัวอย่างเปรียบเทียบเพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจมากยิ่งขึ้น