

บทที่ 6

วิเคราะห์รายการที่เน้นการพูดคุยมากกว่า

จากผลการศึกษาข้อมูลพบว่า มีรายการที่ไม่เน้นการให้คำปรึกษามากนัก แต่จะเป็นการเล่าเรื่องราว พูดคุยและพูดเล่นกับผู้ฟังจะเป็นส่วนใหญ่ โดยเป็นเพราะลักษณะของรูปแบบรายการที่ออกอากาศนาน การพูดคุยจึงเป็นการยืดเวลา หรือไม่มีผู้ฟังโทรศัพท์มาขอคำปรึกษามากเท่าไร้ตลอดจน ช่วงเวลาในการจัดรายการไม่เหมาะสมกับการปรึกษาเรื่องหนักอย่างเรื่องรถยนต์ โดยมีรายการลักษณะดังกล่าว 3 รายการ คือ รายการขอโต้ ออนแอร์ รายการออนเดอะโรด และรายการคู่แข่งมอเตอร์ริง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. รายการขอโต้ ออนแอร์

เป็นรายการที่ออกอากาศทางคลื่นวิทยุ FM 102.0 MHz โดยออกอากาศเป็นประจำทุกวันจันทร์ – ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 21.00 – 22.00 น. โดยมีผู้ดำเนินรายการ 1 ท่าน ที่ทำหน้าที่เป็นวิทยากรในรายการด้วย คือ คุณพัฒนเดช อาสาสรรพกิจ โดยผู้วิจัยทำการสุ่มเลือกรายการเป็นจำนวน 3 ชั่วโมง เพื่อวิเคราะห์ลักษณะการให้คำปรึกษาในรายการ

ลักษณะของบุคลากรในรายการ

1) คุณพัฒนเดช อาสาสรรพกิจ

ทำหน้าที่วิทยากร เป็นที่รู้จักกันในแวดวงสื่อมวลชนสายยานยนต์ว่าเป็น ผู้สื่อข่าวอาวุโส ดำรงตำแหน่งที่ปรึกษานายกสมาคมผู้สื่อข่าวยานยนต์ ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับสื่อยานยนต์มากมาย เช่น นิตยสารขอโต้ คาร์ รายการวิทยุ 3 รายการ คือ ตื่นตามตะวัน ขอโต้ วาไรตี้และขอโต้ออนแอร์ รายการโทรทัศน์คุยเรื่องรถกับพัฒนเดช และเป็นวิทยากรรับเชิญในสื่อต่าง ๆ มากมาย ทำให้คุณพัฒนเดชเป็นผู้มีชื่อเสียงในวงการรถยนต์ ประกอบกับบุคลิกท่าทางที่ดูเข้ม และมีเอกลักษณ์ในการพูดที่เสียงดัง โผงผาง ฉะฉานและพูดตรง ประกอบกับการพูดที่มักใส่อารมณ์ เน้นการพูดที่ขัดถ้อยขัดคำ กระแทกกระทั้นใส่อารมณ์เป็นจังหวะ หากต้องการตำหนิใครก็จะพูดออกมาตรง ๆ ทำให้เกิดความน่าเกรงขาม แต่ในขณะเดียวกัน ก็สามารถพูดอย่างอารมณ์ดี ซึ่งจะเป็นการพูดคุยเล่นสนุกสนานและหัวเราะเสียงดังอย่างจริงใจ

ลักษณะการดำเนินรายการ

ช่วงที่ 1

- เปิดเทปบันทึกเสียงสารคดีสั้น ในชื่อช่วง “สารคดี NGV มิตรแท้ยามยาก” เป็นเวลา 5 นาที

โดยเป็นการเปิดเทปบันทึกเสียงของคุณพัฒนาเดชที่มาให้ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่อง NGV พร้อมกับดนตรีประกอบ

(พักโฆษณา)

ช่วงที่ 2

- ผู้ดำเนินรายการ (คุณพัฒนาเดชที่ทำหน้าที่เป็นวิทยากรด้วย) กล่าวเปิดรายการ ทักทายผู้ฟัง
- นำเข้าสู่ช่วง “เปิดประเด็นเด็ด” โดยคุณพัฒนาเดชพูดถึงเรื่องราวที่เป็นประเด็นสังคมและประชาสัมพันธ์กิจกรรมของบริษัทรถยนต์

(พักโฆษณา)

ช่วงที่ 3

- ช่วง “เปิดไมค์ให้คุย” เป็นการเปิดรับสายผู้ฟังที่ติดต่อมาในรายการ เพื่อขอคำปรึกษาเรื่องราวรถยนต์ตลอดจนออกความเห็นในเรื่องราวต่าง ๆ

(พักโฆษณา)

ช่วงที่ 4

- กลับสู่ช่วง “เปิดไมค์ให้คุย” เป็นการเปิดรับสายผู้ฟังที่ติดต่อมาในรายการ เพื่อขอคำปรึกษาเรื่องราวรถยนต์ตลอดจนออกความเห็นในเรื่องราวต่าง ๆ
- พุดทิ้งท้ายกับผู้ฟัง ก่อนกล่าวปิดรายการ

ซึ่งในระหว่างการดำเนินรายการช่วงที่ 2 และ 3 นี้ จะไม่มีเพลงมาประกอบรายการ และในช่วงเปิดไมค์ให้คุย จะเป็นลักษณะการสนทนาระหว่างวิทยากร และผู้ฟัง

เนื้อหาหลักของรายการ (Theme)

เน้นการให้เนื้อหาด้านข่าวสารเกี่ยวกับประเด็นสังคม และการออกความคิดเห็นเป็นหลัก และการให้คำปรึกษาเป็นส่วนรอง แม้จะมีเวลามากก็ตาม เนื่องจากในช่วงของการให้คำปรึกษาก็มักมีผู้ฟังติดต่อมาเพื่อขอแสดงความคิดเห็นในประเด็นต่าง ๆ แทรกอยู่ด้วย ไม่มีการให้คำปรึกษามากนัก

ลักษณะการสื่อสารในรายการ

หากพิจารณาลักษณะการสื่อสารในรายการต่อเนื่องที่เกิดขึ้นในรายการ ดังที่คณะกรรมการได้จำแนกลักษณะของปัญหาที่ขอปรึกษาเป็น 3 ประเภท จะสามารถพิจารณาถึงการสื่อสารต่อลักษณะคำถามหรือปัญหาที่แตกต่างไปได้ ดังนี้

1. คำถามที่ตอบได้ยาก

จากการศึกษาพบว่า ในรายการจะมีการถามคำถามเปรียบเทียบรถอยู่มาก ซึ่งการสื่อสารต่อคำถามดังกล่าว จะเป็นการให้ข้อมูลและตอบอย่างเป็นกลาง ดังบทสนทนา

- พัฒนาเดช : ครับ มาพบกันในช่วงเปิดไมค์ให้คุณนะครับ 02-2436102 สวัสดีครับ (ทักทายเสียงดัง)
- มานะ : สวัสดีครับ ผมกำลังเลือกดูรถนะครับ คือจะซื้อรถปิคอัพนะครับ คือดูไอ้ตัวเซฟโรเลต โคโรลาได้ กับไอ้ฟรอนเทียร์ตัว 2500 อยากให้อาจารย์เปรียบเทียบดูว่าอันไหนมันเหมาะกับการใช้งานมากกว่าครับ (พูดต่อเนื่อง เสียงปกติ)
- พัฒนาเดช : ผมไม่รู้ว่าคุณจะใช้ยังไง (เสียงสูง) ถ้าเทียบ 2 ตัวนี้นะ โคโรลาได้กินน้ำมันน้อยกว่าอะไหล่หมุนเวียนหาได้ง่ายกว่า (รีบพูดหนักแน่น)
- มานะ : เป็นตัวเดียวกับอีซูซุหรือเปล่าครับ (ถามกลับทันที)
- พัฒนาเดช : ใช่ครับ (ตอบมั่นใจ)
- มานะ : อ้อครับ (ลากยาว) เอ๊ะ แล้วเรื่องอัตราเร่งครับ (รีบพูด)
- พัฒนาเดช : อัตราเร่งสู้กันครับ (ตอบมั่นใจ)
- มานะ : อ้อครับ ครับ ๆๆ ขอขอบคุณมากครับ (อีกอึก และวางสายไป)
- พัฒนาเดช : ครับ แปลกใจแล้วทำไมไม่ซื้ออีซูซุเลยละ (หยุดนิดนึง) นะครับ มาพูดแบบนี้เดี๋ยวคนด่าอีก (พูดเสียงดัง ปนหัวเราะ) ไม่ใช่ก็คือถ้าคุณรู้ว่าอะไหล่อีซูซุ ทำไมไม่ซื้ออีซูซุเลยละ ศูนย์บริการเยอะกว่า แต่ไม่เป็นไรหรอกของอย่างนี้ ลางเนื้อชอบลางยา ท่านอาจจะชอบหน้าตา โหงวเฮ้ง ท่านอาจจะชอบตรงนั้นก็ได้ 02-2436102 เชิญ นะครับ

ผู้ฟังขอคำปรึกษาระหว่างการเลือกรถกระบะนิสสัน และเซฟโรเลตว่าตัวไหนจะเหมาะกับการใช้งานมากกว่ากัน วิทยากรตอบว่าไม่รู้หรือว่าใช้งานอย่างไร แต่ให้ข้อมูลกลับของรถยนต์ทั้งสองรุ่นนี้ ผู้ฟังถามถึงอัตราเร่งเพิ่ม ซึ่งไม่ต่างกันมากนัก จากนั้นก็วางสายไป ซึ่งวิทยากรบอกเพิ่มว่าทำไมไม่เลือกกระบะอีซูซุ หากรู้ว่าอะไหล่ของเซฟโรเลตและอีซูซุเป็นตัวเดียวกัน แต่ก็รีบแก้ตัวว่าไม่ได้เชียร์ และสุดท้ายให้ผู้ฟังตัดสินใจตามความชอบของตัวเอง

- พัฒนาเดช : สวัสดีครับ
- ปิติ : ครับ สวัสดีครับ อาจารย์พัฒนาเดชหรือเปล่าครับ
- พัฒนาเดช : ครับ
- ปิติ : พอดีผม ตอนนี้ผมอยากจะออกรถสักคันนึงนะครับ ตอนนี้ผมเล็งอีซูซุอยู่กับมิตซู ไทรทันนะครับ ผมจะให้อาจารย์ช่วยเปรียบเทียบสองตัวนี้ให้ผมหน่อยนะครับ
- พัฒนาเดช : เครื่องไหนละมันมีตั้ง 3-4 เครื่อง
- ปิติ : 2.5 ครับ 2500 cc นะครับ
- พัฒนาเดช : ก็อีซูซุกินน้ำมันน้อยกว่า ค่าซ่อม อะไหล่ ง่ายกว่า ถูกกว่า ห้องโดยสาร ไทรทันนั่งสบายกว่า อัตราเร่งดีด้น ถ้าเครื่อง 2500 ด้วยกันนะอัตราเร่ง อีซูซุดีกว่า ดินปลายไทรทันไหลกว่า
- ปิติ : อ้อเหอครับ แล้วการซ่อมเนี่ยระหว่างอีซูซุกับมิตซูอันไหน
- พัฒนาเดช : บอกไปแล้วว่าอีซูซุหาอะไหล่ได้ง่ายกว่า
- ปิติ : อ้อเหอฮะ งั้นขอบคุณมากเลยครับ
- พัฒนาเดช : ครับ ตอบเพื่อให้สั้นเพราะว่ามองนาฬิกาเหลือเวลาน้อย สายถัดมาใน 02-2436102 เชิญนะครับ

ผู้ฟังต้องการข้อมูลเปรียบเทียบรถกระบะอีซูซุและมิตซูบิซิไทรทัน ซึ่งวิทยากรให้ข้อมูลอย่างรวดเร็วและต่อเนื่องทั้งสองย่อหน้า ว่ามีข้อดีในจุดไหนบ้าง จากลักษณะการสื่อสารในคำถาม เปรียบเทียบนี้ วิทยากรเน้นการให้ข้อมูลตามที่ผู้ฟังต้องการทราบ แต่ไม่มีการเลือกเชียร์รุ่นไหนเป็นพิเศษ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าเป็นลักษณะการสื่อสารที่เหมาะสม ที่สามารถให้ข้อมูลตามที่ผู้ฟังระบุได้ แต่ให้ผู้ฟังตัดสินใจเลือกซื้อด้วยตัวเอง

นอกจากคำถามเปรียบเทียบรถยนต์จะจัดอยู่ในกลุ่มคำถามที่ตอบได้ยากแล้ว คำถามที่เกี่ยวข้องกับเครื่องยนตก็มีความยากเช่นกัน เนื่องจากมีชิ้นส่วนมากมายและความเกี่ยวข้องกับอุปกรณ์หลายจุด ซึ่งการระบุจุดที่เกิดปัญหาจะทำได้ยาก ดังบทสนทนา

- พัฒนาเดช : ครับ ๆ สวัสดีครับ 02-2436102 สวัสดีครับ (เสียงทုံ ต่า)
- ผู้ฟัง : สวัสดีครับ ผมใช้รถอดีเอ 4 นะครับ เอ่อ เครื่อง 2400 cc วิ 6 นะครับ พอดี รบกวนสอบถามนิดนึงครับ คือพอเวลาขับออกตัวเนี่ยนะครับ เอ่อ คือรู้สึกว่่า สั่น ๆ นะครับ คือเขาไปดูช่วงล่าง เขาแม็กซ์ไปแล้วนะครับ มันก็ยังสั่น อยู่แต่มันก็น้อยลงนะครับ ไม่ทราบว่าอันนี้เนี่ยสันนิษฐานพอได้ไหมครับ

- ว่ามันผิดปกติที่ตรงไหนครับ แต่พอเวลารถวิ่งความเร็วได้แล้วก็นิ่งนะครับ
(พูดติดขัดเล็กน้อย เหมือนพูดไป นึกไป)
- พัฒนาเดช : เป็นเกียร์ธรรมดาหรือเกียร์อัตโนมัติครับ (พูดเร็ว เสียงอຍากรู้)
- ผู้ฟัง : ออโต้ครับ (ปกติ)
- พัฒนาเดช : สั้นเฉพาะตอนออกตัวแรก ๆ (เสียงมั่นใจ)
- ผู้ฟัง : ใช่ครับ (รีบพูด หนักแน่น)
- พัฒนาเดช : คือประการแรกเลยต้องตรวจสอบดูก่อน ยกออกมาดูนะครับ ยกออกมาดูและ
หน้าสัมผัสของระหว่างช่องรอยต่อระหว่างเสื้อเกียร์กับเครื่องยนต์นะครับ ดูตรง
นั้นถ้าเป็นเกียร์ธรรมดาก็ต้องดูไฟลิวิด ว่าหน้าไฟลิวิดมีรอยหรือเปล่า หรือว่าจะใช้
วิธีการถ่ายน้ำมันเกียร์ออกมาแล้วดูสิ่งสกปรกในน้ำมันเกียร์ ถ้ามีสิ่งสกปรกมากก็
หมายความว่าถึงเวลาต้องเปลี่ยนแผ่นคลัทช์ก็ได้ครับ (น้ำเสียงต่ำ จริงจัง พูดไป
เรื่อย ๆ)
- ผู้ฟัง : แต่ผมเพิ่งทำเกียร์ไปเมื่อไม่นานนะครับ ยังไม่ถึงปีนะครับ (เสียงสูง ปน
ความสงสัย)
- พัฒนาเดช : ผมไม่สนใจ (รีบพูดสวน กระแทกเสียง) ว่าจะทำเมื่อวานหรือเมื่อวานขึ้น ผม
พูดตามหลักการ (เสียงแข็ง)
- ผู้ฟัง : ฮะ (เสียงจ้อย เบาหลง)
- พัฒนาเดช : สิ่งที่คุณทำมาช่างของคุณอาจจะทำผิดก็ได้ อันนี้ผมไม่ได้ว่าช่างนะ (เสียงอ่อนลง
เล็กน้อย) ก็คุณบอกผมข้อมูลอย่างนี้ ผมก็ตอบตามหลักการอย่างนี้ละครับ
(แต่ยังพูดจะฉานอยู่)
- ผู้ฟัง : น่าจะเป็นที่เกียร์ใช่ไหมครับ (เสียงอ่อนลง)
- พัฒนาเดช : เอ่อ (ลากยาว) ผมไม่ได้บอกเป็นที่เกียร์นะครับ ผมบอกว่า (“ผมบอกว่า” เน้น
ทีละคำ กระแทกเสียง) อาจจะเป็นที่แผ่นคลัทช์ในห้องเกียร์ก็ได้ อาจจะเป็นที่
รอยหน้าสัมผัสส่นะครับ
- ผู้ฟัง : อย่างนั้นต้องขอบพระคุณอาจารย์มากนะครับ สวัสดิ์ครับ (เสียงอ้อย ๆ ปน
หัวเราะแห้ง ๆ)
- พัฒนาเดช : คือบางประเด็นเนี่ยยังไม่รู้ปัญหาแล้วตอบยากว่ามันจะเกิดอะไรขึ้นนะ
ครับ (เสียงปนหงุดหงิด)

เริ่มต้นด้วยการกล่าวทักทายผู้ฟัง ผู้ฟังทักทายกลับและเข้าปัญหาที่ตนต้องการปรึกษา

ทันที แสดงถึงจุดมุ่งหมายของตนเองอย่างชัดเจนว่าต้องการข้อมูล วิทยากรถามข้อมูลกลับ (Questioning) เพื่อนำมาประกอบการวิเคราะห์ว่า **“เป็นเกียรติธรรมดาหรือเกียรติอโต้ครับ”** ผู้ฟังให้คำตอบ **“อโต้ครับ”** วิทยากรพูดทวนปัญหาอีกครั้งว่า **“สั้นเฉพาะตอนออกตัวแรก ๆ”** ผู้ฟังยืนยันความเข้าใจของวิทยากรว่าถูกต้อง จากนั้น วิทยากรเริ่มอธิบายให้คำแนะนำการแก้ปัญห โดยให้ดูที่เกียรติและอาจจะต้องเปลี่ยนแผนกลยุทธ์ ซึ่งผู้ฟังพูดแย้งกลับว่า **“แต่ผมเพิ่งทำเกียรติไปเมื่อไม่นานนะครับ ยังไม่ถึงปีนะครับ”** โดย **“แต่”** นั้น แสดงถึงการไม่เห็นด้วย (reject) และบอกข้อมูลกับวิทยากร ซึ่งวิทยากรรีบพูดสวนทันทีว่า **“ผมไม่สนใจว่าจะทำเมื่อวานหรือเมื่อวานขึ้น”** แสดงถึงความไม่พอใจ และพูดชัดเจนว่าปฏิเสธข้อมูลของผู้ฟัง (Strongly reject) **“ผมพูดตามหลักการ”** อธิบายเหตุผลของตนเอง ผู้ฟังรับฟังด้วยความยินยอมว่า **“ครับ”** วิทยากรพูดต่อเนื่องจาก **“สิ่งที่คุณทำมาข้างของคุณอาจจะทำผิดก็ได้”** แสดงการยืนยันการปฏิเสธข้อมูลผู้ฟังอีกครั้ง **“อันนี้ผมไม่ได้ว่าข้างนะ ก็คุณบอกผมข้อมูลอย่างนี้ ผมก็ตอบตามหลักการอย่างนี้ล่ะครับ”** วิทยากรพูดต่อโดยแสดงจุดยืนของตนเอง ผู้ฟังจึงถามสรุปความเข้าใจตัวเองอีกครั้งว่า **“น่าจะเป็นที่เกียรติใช่ไหมครับ”** ซึ่งเป็นการขอความมั่นใจว่าตนเองเข้าใจถูกต้องหรือไม่ วิทยากรตอบกลับว่า **“เอ่อ (ลากยาว) ผมไม่ได้บอกเป็นที่เกียรตินะครับ”** โดยการลากเสียง **“เอ่อ”** ยาวนั้น แสดงถึงว่า **“ไม่รู้ว่าจะพูดยังไง และพูดต่อว่า “ผมบอกว่าอาจจะเป็นที่แผนกลยุทธ์ในห้องเกียรติก็ได้ อาจจะเป็นที่รอยหน้าสัมผัสนะครับ”** แสดงถึงว่าผู้ฟังเข้าใจผิด และฟังไม่รู้เรื่อง ในสิ่งที่ได้พูดไปแล้ว ซึ่งเป็นเหมือนการตำหนิ ผู้ฟังรีบตัดบทการสนทนาของตนเองลง และกล่าวลาว่า **“สวัสดิ์ครับ”** แต่วิทยากรไม่ตอบรับ ทำให้ประโยคการกล่าวลาของผู้ฟังไม่มีความหมายใด ๆ

จากลักษณะการสื่อสารในบทสนทนาข้างต้นนี้ จะเห็นได้ว่าการสื่อสารที่รุนแรงเกิดขึ้นระหว่างผู้ฟังและวิทยากร เนื่องจากคำถามที่ผู้ฟังถามนั้น วิทยากรไม่สามารถให้คำตอบที่ชัดเจนได้ แต่อธิบายตามหลักการที่ควรจะเป็น ซึ่งเมื่อผู้ฟังแย้งข้อมูลขึ้น จึงทำให้วิทยากรไม่พอใจ และกล่าวว่า **“ไม่สนใจว่าเป็นอย่างไร แต่จะตอบตามหลักการเท่านั้น”** แสดงให้เห็นว่า วิทยากรตอบคำถามดังกล่าวไม่ได้ และก็ไม่พอใจที่ผู้ฟังพูดแย้งด้วย เพราะเมื่อจบการสนทนาลง วิทยากรพูดว่า **“คือบางประเด็นเนี่ยยังไม่รู้ปัญหาแล้วตอบยากว่ามันจะเกิดอะไรขึ้นนะครับ”** แสดงถึงการไม่สามารถตอบคำถามได้ เนื่องจากข้อมูลที่ได้ไม่ชัดเจนและยังไม่เพียงพอ ซึ่งลักษณะการสื่อสารต่อคำถามเช่นนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าไม่ได้ผลในการให้คำปรึกษา เพราะหากวิทยากรไม่สามารถตอบคำถามได้เพราะข้อมูลไม่เพียงพอ ก็ไม่ควรต่อว่าผู้ฟังเมื่อมีการแย้งข้อมูล เพราะอย่างน้อยข้อมูลที่ผู้ฟังให้เพิ่มเติมอาจจะสามารถนำไปประกอบการวิเคราะห์ปัญหาได้ แต่การปฏิเสธเช่นนี้ แสดงถึงการไม่เปิดรับข้อมูลเพิ่มเติมและตั้งต้นจะตอบคำถามตามที่ตนต้องการ ซึ่งลักษณะการสื่อสารดังกล่าว ไม่ช่วยให้การให้คำปรึกษาประสบผลสำเร็จ กลายเป็นผู้ฟังจบการสนทนาเพราะโดนวิทยากรตำหนิ แทน และยังไม่ได้รับคำตอบใด ๆ อีกด้วย

2. คำถามที่ตอบได้ง่าย

ลักษณะการสื่อสารนี้ เมื่อวิทยากรได้รับข้อมูลอย่างเพียงพอและสามารถวิเคราะห์ปัญหาได้แล้ว ก็จะทำให้คำตอบตามที่คุณฟังระบุ โดยเปิดโอกาสให้ผู้ฟังถามอย่างเต็มที่

- สมควร : ครับ สวัสดีครับ สอบถามนิดนึงนะครับ ผมใช้รถมิตซูบิชิ กาแลนซ์ นะครับ ตอนเข้าเนี่ยไฟเบรกเอบีเอสเนี่ยติด ๆ ดับ ๆ มันเป็นเพราะอะไร (เสียงรือร้อน ปนกังวล)
- พัฒนาเดช : เอ่อ 1 เซ็นเซอร์ เอบีเอส ซ็อดนะครับ 2 ตัวสวิทช์ควบคุมมันซ็อดครับ ก็ต้องตรวจสอบระบบเอบีเอสครับ (ค่อย ๆ ตอบ ใจเย็น)
- สมควร : เหนื่อย ค่าใช้จ่ายประมาณเท่าไรครับอาจารย์ (เสียงกังวลอยู่)
- พัฒนาเดช : ถ้าเสียเนี่ย (หยุด) เป็นหมื่นนะครับ ยกเว้นแต่ว่าสวิทช์มันเสียแต่ว่าเอบีเอสยังทำงาน ถ้ายังงั้นก็เปลี่ยนแต่สวิทช์ ไม่ก็รื้อยหออกครับ (เสียงปกติสบาย ๆ)
- สมควร : เหนือครับ แต่ถ้าเสียทั้งคู่ ต้องเปลี่ยนใหม่ทั้งคู่ก็เป็นหมื่นแล้ว (เสียงปนกังวล)
- พัฒนาเดช : เป็นหมื่นครับ ระบบเอบีเอส ยังไงก็เป็นหมื่นครับ (จริงจัง)
- สมควร : เหนือครับ อาจารย์แล้วถามนิดนึงนะครับ (เสียงสุภาพ) แล้วตัวไฟโพลีลล์เนี่ยมันเหมือนกับมันติด ๆ ดับ ๆ คือปกติถ้าเข้าเกียร์โพลีลล์มันจะติดเลย (เสียงกังวล)
- พัฒนาเดช : อ้อ (ลากยาว) ใ้หนี่เป็นที่สวิทช์โซลินอยด์ มันเสียครับ เป็นอาการประจำตัว
- สมควร : มันจะกระพริบ ๆ ตลอดเนี่ยนะ (ลังเล ไม่แน่ใจ)
- พัฒนาเดช : ใช่ครับ เป็นอาการประจำตัวของเค้า (หนักแน่น) เป็นโรคประจำตัวเหมือนกับผมชอบไอกระแอมเนี่ยครับ
- สมควร : (หัวเราะ) เอ้ ผมเคยสอบถามทางช่างนะ เค้านอกว่ามันไม่มีปัญหาอาจารย์
- พัฒนาเดช : คืออย่างนี้ (พูดเน้นเสียง) คือ 1 ไอ้ไฟกระพริบแต่ระบบโพลีลล์ไม่เข้าไม่มีปัญหา 2 ไฟกระพริบระบบโพลีลล์เข้าใ้หนี่มีปัญหา คือตอบแบบช่างว่าไม่มีปัญหา ไม่ได้หรอกจริง ๆ แล้ว มันต้องดูว่าระบบโพลีลล์มันทำงานหรือไม่ทำงานในขณะที่ไฟกระพริบด้วยครับ (ค่อย ๆ อธิบาย ชัดเจน)
- สมควร : อ้อต้องตรวจสอบตรงนี้ด้วยใช่ไหมครับ (เสียงเข้าใจ) ครับ ๆ ขอขอบคุณมากนะครับ
- พัฒนาเดช : ครับ สวัสดีครับ (ปกติ)

การถามคำถามที่เกี่ยวข้องกับระบบไฟฟ้าในรถยนต์นั้น ถือได้ว่าเป็นคำถามที่ตอบได้ง่าย เพราะความเกี่ยวข้องกันขึ้นส่วนอื่น ๆ มีจำกัด ดังนั้น จากที่ผู้ฟังให้ข้อมูลว่ารถยนต์ของตนมีไฟระบบเบรกอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นบ่อย ๆ นั้น เป็นอาจเป็นได้สองกรณี คือ เซนเซอร์ช็อต หรือสวิตช์ควบคุมระบบเบรกช็อต ต้องได้รับการตรวจสอบ จากนั้น ผู้ฟังถามถึงราคาการซ่อม ซึ่งวิทยากรก็ให้คำตอบโดยการประมาณได้ นอกจากนั้น ผู้ฟังขอถามเพิ่มถึงระบบเกียร์โฟลวีลที่ติดขึ้นเช่นกัน โดยวิทยากรร้อง “อ้อ” แสดงว่านึกออกว่าเป็นปัญหาอะไร และบอกว่าเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นประจำในรถยนต์มิตซูบิชิ กาแลนท์ และให้คำอธิบายถึงการทำงานของระบบไฟโฟลวีลให้ผู้ฟังเพิ่มเติม ซึ่งลักษณะการสื่อสารเช่นนี้ ที่วิทยากรรับฟัง ได้ถามข้อมูล วิเคราะห์และให้ข้อมูล ตลอดจนเปิดโอกาสให้ผู้ฟังถามจนหมดคำถามนั้น ผู้วิจัยเห็นว่า ได้ผลมากในการให้คำปรึกษาเพราะผู้ฟังได้รับข้อมูลและความสบายใจ อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยเห็นว่า การให้ข้อมูลของผู้ฟังได้อย่างถูกต้องและพอเพียง ก็เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การให้คำปรึกษาประสบความสำเร็จด้วย

3. คำถามที่ผู้ฟังไม่ควรถาม

คำถามประเภทนี้จะสามารถพิจารณาถึงลักษณะการสื่อสารได้สองแบบ คือ การสื่อสารกับผู้ฟังที่ไม่มีความรู้เรื่องรถยนต์เลย กับผู้ฟังที่มีความรู้อยู่บ้าง

ผู้ฟังที่ไม่มีความรู้พื้นฐานเรื่องรถยนต์

การสื่อสารกับผู้ฟังลักษณะนี้ ควรจะต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากผู้ฟังเป็นผู้ที่ “ซบเป็นอย่างเดียว” การให้ความรู้พื้นฐานจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะให้ผู้ฟังรู้จักการใช้รถยนต์อย่างถูกวิธี วิธีการดูแลรักษาที่ถูกต้อง ตลอดจนการลดอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นได้ ดังบทสนทนาด้านล่างนี้

อำพล : สวัสดีครับอาจารย์ เออ ผมใช้ซีซูซูมั่งกรทงนะอาจารย์ เออ แล้วน้ำมันพวงมาลัยพาวเวอร์มันยุบลงนะ เออ แล้วผมจะเอาน้ำมันเกียร์เติมใส่เข้าไปได้ไหมครับ (พูดอีกอึก)

พัฒนเดช : น้ำมันเกียร์ออกได้นะครับ ไม่ใช่ น้ำมันเกียร์ธรรมดา นะครับ (ตอบเสียงราบเรียบ)

อำพล : เหรอครับ ต้องเป็นน้ำมันเกียร์ออกได้เหรอครับ ถึงจะเติมได้ (เสียงแปลกใจ)

พัฒนเดช : ใช่ครับ (หนักแน่น)

อำพล : (หยุดคิดนิดนึง) แล้วน้ำมันเบรกเติมได้ไหมครับ

พัฒนเดช : ไม่ได้ครับ (หนักแน่น)

อำพล : ไม่ได้ครับ (พูดตามซ้ำ ๆ) ต้องเป็นน้ำมันเกียร์เพาเวอร์อย่างเดียวใช่ไหมครับ (รีบพูดเสียงดัง)

พัฒนาเดช : ใช่ครับ (หนักแน่น)

อำพล : ครับผม ขอขอบคุณมากครับอาจารย์ (เสียงปกติ ดัง)

พัฒนาเดช : ครับ สวัสดีครับ จริง ๆ ควรหารอขรัวด้วยนะ ถ้าไม่หารอขรัวเติมน้ำมันเรื่อย ๆ มันไม่ไหวเหมือนกันนะ หารอขรัวสักหน่อย เพราะน้ำมันพาวเวอร์ไม่ใช่จะหายไปได้ง่าย ๆ นะ

ผู้ฟังขอปรึกษาการเลือกน้ำมันที่จะเติมในน้ำมันพวงมาลัย ว่าเติมด้วยน้ำมันเกียร์ได้หรือไม่ ซึ่งเป็นคำถามที่จัดอยู่ในประเภทการหาข้อมูลด้วยตนเองได้ แต่จากลักษณะการสื่อสารของผู้ฟังที่อึกอัก พูดไม่ต่อเนื่อง สามารถตีความได้ว่าผู้ฟังไม่มีความรู้เกี่ยวกับเรื่องพื้นฐานเช่นนี้มาก่อน วิทยากรก็ตอบให้ว่า สามารถเติมน้ำมันพวงมาลัย ด้วยน้ำมันเกียร์อัตโนมัติได้ ซึ่งผู้ฟังแสดงความแปลกใจว่า “เหรออครับ ต้องเป็นน้ำมันเกียร์อโต้เหรออครับ ถึงจะเติมได้” แสดงถึงความไม่รู้เรื่องดังกล่าวมาก่อนจริง ๆ และถามต่อว่า “น้ำมันเบรคเติมได้ไหมครับ” วิทยากรตอบว่าไม่ได้ จากนั้น ผู้ฟังไม่มีคำถามต่อและจบการสนทนาลง

แม้ว่าลักษณะการสื่อสารของคำถามที่ผู้ฟังสามารถหาได้เองนั้น วิทยากรจะให้คำตอบ แต่พบว่าเป็นการตอบตามคำถามที่ระบุเท่านั้น ว่าได้หรือไม่ ใช่หรือไม่ใช่ ไม่มีการให้คำอธิบายเพิ่มเติม ซึ่งผู้ฟังที่ไม่มีพื้นฐานความรู้ก็จะได้รับข้อมูลหรือความรู้อย่างจำกัด ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าการสื่อสารในลักษณะดังกล่าว ได้ผลในการให้คำปรึกษาระดับหนึ่งเท่านั้น คือ ผู้ฟังได้ข้อมูลตามที่ต้องการ แต่ไม่ได้รับความรู้เพิ่มเติมจากการขอคำปรึกษาเลย

ผู้ฟังที่มีความรู้เรื่องรถยนต์อยู่บ้าง

ในกรณีของผู้ฟังที่มีความรู้อยู่แล้วนั้น พบว่าจะเป็นแผนรายการประจำที่ต้องการพูดคุยกับวิทยากรเป็นหลักมากกว่าการปรึกษาปัญหา ดังนั้น การถามคำถามทั่วไปที่สามารถหาข้อมูลเองได้จึงเป็นส่วนประกอบของการสนทนาเท่านั้น ดังบทสนทนาตัวอย่างด้านล่างนี้

พัฒนาเดช : มาพบกันต่อครับ 02-2436102 ครับ สำหรับเรื่องรารถยนต์ยานยนต์นะครับ ย้า หมายเลขโทรศัพท์อีกครั้งนึง 02-2436102 สวัสดีครับ (ค่อย ๆ พูด)

สันติ : สวัสดีครับอาจารย์พัฒนาเดชครับ สบายดีนะครับช่วงนี้ (เสียงปนยิ้ม สดใส)

- พัฒนาเดช : ไม่ค่อยสบาย ผมนี้ด้วยความที่สมัยก่อนหลงเดินทางผิด สูบบุหรี่มาก แต่ว่ายังไม่ถึงกับป่วย แต่ถ้าถามสบายดีไหม ไม่ค่อยสบายแต่ไม่ถึงกับป่วยครับ ฮะ ฮะ (หัวเราะ)
- สันติ : ฮะ ฮะ (หัวเราะ) เอ่อ คุณอาครับ รถยนต์นี้ถ้าใช้ไปนาน ๆ ห้องเครื่องช่วงล่างนี้จำเป็นต้องไปทำความสะอาดไหมครับ (ถามสุภาพ)
- พัฒนาเดช : ห้องเครื่องรถปัจจุบันนี้ไม่จำเป็นต้องทำความสะอาดด้วยการฉีดน้ำหรือสารเคมีใด ๆ ถ้าอยากให้อะอาดก็เอาผ้าชุบน้ำบิดหมาด ๆ ผสมน้ำมันก๊าดหน่อยค่อย ๆ เช็ด ค่อย ๆ ลูบเท่านั้นก็พอครับ (อธิบายซ้ำ ๆ จริงจัง)
- สันติ : ค่อยไล่ไปที่ละจุดใช่ไหมครับ (เสียงปกติ)
- พัฒนาเดช : ใช่ครับ (เสียงปกติ)
- สันติ : ช่วงล่างจำเป็นต้องไปทำความสะอาดบ่อย ๆ ไหมครับ (เสียงปกติ สดใส)
- พัฒนาเดช : ไม่จำเป็นครับ ๆ (หนักแน่น)
- สันติ : ถ้าเราไม่ทำเนี่ยก็ไม่เป็นไรใช่ไหมครับ (เสียงปกติ)
- พัฒนาเดช : ถูกต้องครับ (เสียงแข็ง จริงจัง)
- สันติ : เพราะผมเห็น ผมก็พอดีที่บ้านบอกให้ไปล้าง ผมบอกไม่จำเป็นหรอก มันทำมาเพื่อลุยอยู่แล้วตรงนั้น (พูดปนหัวเราะนิด ๆ สบาย ๆ)
- พัฒนาเดช : ครับผม (รับฟัง ปกติ)
- สันติ : ครับ มีแค่นี้แหละครับ ยังไงก็ให้อาจารย์รักษาสุขภาพนะครับ (เสียงดัง สดใส)
- พัฒนาเดช : ขอบคุณครับ (เสียงทุ้มต่ำ จริงจัง)

ผู้ฟังเริ่มด้วยการถามไถ่สุขภาพแสดงความสนิทสนมเป็นแฟนรายการ และเข้าสู่คำถามเรื่องการทำความสะอาดห้องเครื่องช่วงล่างว่าจำเป็นหรือไม่ ซึ่งเป็นคำถามขอข้อมูลทั่วไป ไม่ใช่ปัญหาที่เกิดกับตัวรถ วิทยากรก็ให้คำอธิบายว่าไม่จำเป็นและแนะนำควรทำอย่างไร ผู้ฟังพูดต่อ "ค่อยไล่ไปที่ละจุดใช่ไหมครับ" แสดงถึงข้อมูลที่ตนเองทราบอยู่แล้ว และถามซ้ำว่า "ถ้าเราไม่ทำเนี่ยก็ไม่เป็นไรใช่ไหมครับ" เป็นการย้ำข้อมูลที่ตนเองรู้มา และบอกต่อบ้านบอกว่าให้ทำความสะอาด "ผมบอกไม่จำเป็นหรอก มันทำมาเพื่อลุยอยู่แล้วตรงนั้น" ซึ่งผู้ฟังก็ได้บอกเองว่ารู้อยู่แล้วว่าไม่จำเป็นหรอก และจบด้วยการให้วิทยากรรักษาสุขภาพ ซึ่งแสดงถึงความห่วงใยว่าเป็นแฟนรายการประจำ ต้องการพูดคุยกับวิทยากร ซึ่งวิทยากรก็ทราบว่าผู้ฟังเป็นแฟนรายการและการถามคำถามทั่วไปเช่นนี้ ลักษณะการสื่อสารของวิทยากรนั้น ก็ให้ข้อมูลตามที่ผู้ฟังระบุปกติและไม่ติดบตการสนทนาแต่อย่างใด ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า ลักษณะการสื่อสารดังกล่าวได้ผลในการให้คำปรึกษาดี เพราะให้ผู้ฟังได้มีโอกาสพูดคุยตามที่ตั้งใจไว้ และข้อมูลคำถามทั่วไปก็สามารถเป็นความรู้ต่อผู้ฟังคนอื่นได้

อรรถศาสตร์สื่อสาร (Meta-Communication) ในรายการ

จากการศึกษาและวิเคราะห์เนื้อหารายการออกได้ ออนแอร์นั้น พบอรรถศาสตร์สื่อสารที่เกิดขึ้นในรายการ โดยสามารถแบ่งได้ดังนี้

- ความสัมพันธ์ (Relationship)
- การพูดแทรก (Interrupt)

ความสัมพันธ์ (Relationship)

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องอรรถศาสตร์สื่อสาร (Meta-Communication) นั้น พบความสัมพันธ์ที่เท่าเทียมกัน (Symmetric) และความสัมพันธ์ที่ไม่เท่าเทียมกัน (Asymmetrical relationship) ดังนี้

ความสัมพันธ์ที่เท่าเทียมกัน (Symmetric)

1) ผู้ฟังรายการที่แสดงตัวว่าเป็นแฟนประจำอย่างชัดเจน ทำให้วิทยากรเกรงใจ ดำเนินการสนทนาโต้ตอบกันในเรื่องทั่วไปอย่างเท่าเทียมกัน (Symmetric) ดังบทสนทนาที่

พัฒนาเดช (วิทยากร) : ครับ สวัสดิ์ครับ

ผู้ฟัง : ฮัลโหล ฮัลโหล อาจารย์ ช่องของอาจารย์ตอนเช้าอะ อะไรนะ 89 จุด (เสียงดัง หัวน)

พัฒนาเดช : 89.5 ครับ (เสียงนิ่ง หุ่มต่ำ)

ผู้ฟัง : คือพอดีผมอยุ่อยู่มหาชัย สมุทรสาครอาจารย์ มันมีคลื่นที่วัดป้อมของเขา 89.7 มันก็ห่างกับอาจารย์แค่ 2 ความถี่ (พูดราบเรียบ) โอโหฟังไม่ได้เลย (เสียงดัง สูง) ปกติเคยฟังได้นะ (เสียงดัง)

พัฒนาเดช : (หยุด) นี่แหละคือการปล่อยปละละเลย วิทยุชุมชน ซึ่งชุมชนไม่จริง (เสียงแข็ง)

ผู้ฟัง : แหม แล้วก็เข้าใจท่านะ ไปจัดในวัด (แหม ใส่อารมณ์ และพูดปกติ)

พัฒนาเดช : คือจริง ๆ เจตนารมณ์ของวิทยุชุมชนก็คือ ต้องไม่มีโฆษณา ต้องเป็นเรื่องที่ทำเพื่อชุมชน (เสียงดัง เข้มขึ้น)

ผู้ฟัง : อันนี้ไปจัดในวัดเลยอาจารย์ (เสียงดัง หัวน)

พัฒนาเดช : เอออันนี้ก็ปลอ มั่วเมี้ย นัวเนียหมด (เสียงดัง ใส่อารมณ์) แถมไม่พอ ยังบอกว่า

- ต้องมีโฆษณาได้ (ปนรำคาญ)
- ผู้ฟัง : ก็ฟังตอนบ่ายโมงถึงบ่ายสอง 90.5 แล้ว 3 ทุ่มถึง 4 ทุ่มของอาจารย์นี้
แหละ ตอนเช้าฟังไม่ได้เลย (พูดปนหัวเราะ)
- พัฒนาเดช : เดี่ยว ๆ รอให้ผม มีอำนาจก่อน (หัวเราะดัง) เดี่ยวจะกวาดให้เรียบเลย
- ผู้ฟัง : ตอนนี่ฟังอยู่ที่บ้าน เปิดวิทยุบ้านฟัง (พูดปกติ)
- พัฒนาเดช : อ้อครับ อยู่มหาชัย อยู่ตรงไหนครับ อยู่ในตลาดเปล้าครับ (เสียงอ่อนลง
สบาย ๆ)
- ผู้ฟัง : เปล้าครับ อยู่ห่างจากตลาดออกมาทาง อบต.ท่าทราย ห่างจากตัวเมืองสัก
2 กิโลเมตรไม่ถึง แต่ ๆ ๆ ใต้สถานีที่ผมบอกไปเมื่อครูนี้อยู่ที่ตลาดที่วัดป่าอม (เสียงดัง
ปนยิ้ม)
- พัฒนาเดช : ตั้งไว้ในศาลาวัดเลย อะ เฮ้อ เฮ้อ เฮ้อ (หัวเราะดัง)
- ผู้ฟัง : ผมก็ว่าเอ๊ (ลากเสียงสูง ยาว) รายการอาจารย์ทำไมเป็นเสียงพระสวดตอนเช้า
(ปนสงสัย)
- พัฒนาเดช : ฮะ ฮะ ฮะ ฮะ (หัวเราะดังมาก)
- ผู้ฟัง : ผมก็รอฟัง (ปนหัวเราะ)
- พัฒนาเดช : ครับ (เสียงปกติ)
- ผู้ฟัง : พอดีผมทำอาชีพส่งขนมตามโรงเรียนโรงงานอยู่ไง ไซ้รถอยู่ที่ฟังเรื่องรถ
เพลินติ (พูดเรื่อย ๆ ปกติ) แต่ที่นี่ไม่เจอคลื่นอันนี้ ผมก็เลยเอาใจตี (พูดปนยิ้ม)
- พัฒนาเดช : ไม่เป็นไรเดี๋ยวผมแก้ไขให้ (เสียงสบาย ๆ)
- ผู้ฟัง : ครับผม สวัสดีครับ (ปนยิ้ม)
- พัฒนาเดช : ครับผม แหมปวดหัวเหมือนกัน (เสียงสูง ดัง) ชุมชน ชุมไม่จริง (เน้นกระแทก
เสียง) เอ้า (เสียงดัง) พักกันดีกว่า พักครู่หนึ่งเดี๋ยว กลับมาพบกันช่วงหน้าครับ
(จบการสนทนา)

เริ่มด้วยการทักทายผู้ฟัง แต่ผู้ฟังไม่ตอบรับคำทักทาย พูด "ฮัลโหล ฮัลโหล" เพื่อดึงความ
สนใจของคู่สนทนา และต้องการยืนยันว่าตนเองยังอยู่ในสาย โดยพูดต่อเป็นคำถามว่า "ช่องของ
อาจารย์ตอนเช้านะ อะไรนะ 89 จุด" แสดงถึงว่าเป็นแฟนรายการที่ติดตามการจัดรายการของ
วิทยากร รู้ว่ามีรายการช่วงเช้าด้วย และพูดไม่จบเพราะต้องการให้พูดต่อ วิทยากรตอบ และผู้ฟัง
พูดต่อเนื้อหาว่า "คือ พอดีผม" เป็นการเกริ่นเรื่องของตัวเอง และบอกว่าอยู่ที่ไหน และรับฟังรายการ
ได้ไม่ชัดเจน วิทยากรหยุดครู่ใหญ่ เพื่อคิดก่อน และออกความเห็นตำหนิว่าวิทยุชุมชนเป็นสาเหตุ
ผู้ฟังพูดเสริมว่า "แหม แล้วก็เข้าใจทำนะ ไปจัดในวัด" แสดงถึงการไม่ปฏิเสธความเห็นของ

วิทยากร และสนับสนุนสิ่งที่พูด (support) จากนั้น วิทยากรพูดต่อเนื่อง โดยผู้ฟังพูดเสริมอีกว่า "อันนี้ไปจัดในวัดเลยอาจารย์" เป็นการกระตุ้น (stimulate) ให้วิทยากรตอบกลับโดยออกความเห็นเพิ่มว่าทำกันและทะเลาะไปหมด และผู้ฟังเกริ่นว่า "ก็" เพื่อเปลี่ยนเรื่องบอกว่าตนเป็นแฟนรายการประจำว่า "ฟังตอนบ่ายโมงถึงบ่ายสอง 90.5 แล้ว 3 ทุ่มถึง 4 ทุ่มของอาจารย์นี้แหละ" และวนกลับเข้าเรื่องเดิมทั้งที่พูดกันจบไปแล้วว่า "ตอนเช้าฟังไม่ได้เลย" ซึ่งแสดงถึงความพยายามจะรักษา (maintain) การสนทนาให้ต่อเนื่อง ทำให้วิทยากรตอบรับด้วยการพูดว่าจะแก้ไขให้ และพูดติดตลก เหมือนต้องการเอาใจแฟนรายการว่า "เดี่ยว ๆ รอให้ผม มีอำนาจก่อน (หัวเราะดัง) เดี่ยวจะกวาดให้เรียบเลย" ผู้ฟังยังไม่จบการสนทนาพูดต่อว่า "ตอนนี้ฟังอยู่ที่บ้าน เปิดวิทยุบ้านฟัง" ซึ่งไม่ได้เป็นประเด็นว่าต้องการอะไร เพียงแต่เป็นประโยคบอกเล่าที่แสดงถึงความต้องการพูดคุยต่อเนื่อง ทำให้วิทยากรต้องโต้ตอบกลับ (response) "อ้อครับ" แสดงการรับฟัง และถามต่อว่า "อยู่มหาชัย อยู่ตรงไหนครับ อยู่ในตลาดปลา" ซึ่งเป็นการดึงบทสนทนาให้ดำเนินต่อไปอีก ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ว่าให้ความใส่ใจในแฟนรายการ ผู้ฟังก็ตอบคำถามว่าพักที่ไหน และพูดเรื่องเดิมต่อว่า "แต่ ๆ ๆ ไอ้สถานที่ที่ผมบอกไปเมื่อครู่อยู่ที่ตลาดที่วัดบ่อม" แสดงถึงการดึงการสนทนาต่ออีก วิทยากรก็พูดทวนประโยค "ตั้งไว้ในศาลาวัดเลย อะ เฮ้อ เฮ้อ เฮ้อ (หัวเราะดัง)" แสดงว่ากำลังสนใจฟังอยู่ ผู้ฟังพูดต่อว่า "ผมก็ว่าเอ้ รายการอาจารย์ทำไมเป็นเสียงพระสวดตอนเช้า" เป็นการให้ข้อมูลในเรื่องเดิม วิทยากรก็รับฟังและหัวเราะ ผู้ฟังพูดต่อว่า "ผมก็รอฟัง" ซึ่งไม่มีประเด็นอะไรต่อแล้ว วิทยากรก็ตอบรับว่า "ครับ" เหมือนต้องการจบการสนทนา แต่ผู้ฟังพูดเกริ่นว่า "พอดี" เป็นการบอกว่าจะเริ่มเรื่องใหม่อีก (initiation) ว่า "ผมทำอาชีพส่งขนมตามโรงเรียนโรงเรียนอยู่ ใจ ใจรถอยู่ที่ฟังเรื่องรถเพลตินดี" เป็นการบอกเล่าเรื่องของตนเอง (Telling stories) ซึ่งเป็นการยืดบทสนทนาออกไปอีก (Extended sequences) และกลับมาพูดเรื่องเดิมว่า "แต่ที่นี่ไม่เจอคลื่น อันนี้ ผมก็เลยเอาใจดี" ทำให้วิทยากรต้องพูดรับกลับอีกว่า "ไม่เป็นไรครับ เดี่ยวผมแก้ไขให้" เพื่อแสดงถึงการจะแก้ปัญหาเพื่อจะจบการสนทนา ซึ่งผู้ฟังก็ตอบรับและกล่าวลา อย่างไรก็ตาม จะเห็นได้ว่า แม้ผู้ฟังจะพูดวนอยู่เรื่องเดิม ทั้งที่สามารถจบการสนทนาลงได้แล้ว แต่ยังคงเกริ่นเรื่องอื่น และวนมาเรื่องเดิมอีก วิทยากรก็ไม่ได้พูดแทรกหรือขัดจังหวะ (interrupt) เพื่อตัดบทการสนทนาแต่อย่างใด ซึ่งเกิดจากความเกรงใจในตัวแฟนรายการประจำ ที่ได้บอกว่าจะฟังรายการตลอดทั้ง 3 ช่วง คือ เช้า บ่ายและตอนค่ำนี้

จากบทสนทนาข้างต้นเห็นว่า ผู้ฟังติดตอมาในรายการเพื่อแสดงตัวว่าเป็นแฟนรายการเท่านั้น ไม่มีการถามคำถามหรือปรึกษาเรื่องรถยนต์แต่อย่างใด แต่ให้ข้อมูลว่าตนติดตามวิทยากรรายการไหน อย่างไรบ้าง ซึ่งการสนทนาเกือบจะจบหลายครั้ง แต่ผู้ฟังก็ยังดึงการสนทนาต่อเนื่อง และด้วยความที่แสดงตนว่าเป็นแฟนรายการเหนียวแน่นนั้น ทำให้วิทยากรเกิดความเกรงใจ ไม่พูดตัดบทการสนทนา ซึ่งเป็นอัตตะการสื่อสารที่แฝงอยู่ แต่ยังมีกรออกความเห็นเพิ่มเติมในประเด็น

เรื่องวิทยุชุมชนที่ผู้ฟังพูดขึ้นมาด้วย ซึ่งวิทยุการกรก็ทำหน้าที่เป็นทั้งผู้รับสารและส่งสารสลับกับผู้ฟังอย่างเท่าเทียม

2) ผู้ฟังรายการมีบุคลิกที่เป็นผู้ใหญ่ ต้องการออกความเห็นในประเด็นใดประเด็นหนึ่ง และเกิดความสัมพันธ์ที่เท่าเทียมกัน (Symmetric) และไม่เท่าเทียมกัน (Asymmetric) ปะปนกัน ในระหว่างการสนทนาของผู้ฟังและวิทยุการกร ดังบทสนทนาด้านล่างนี้

พัฒนาเดช : สวัสดิ์ครับ (เสียงปกติ)

ผู้ฟัง : สวัสดิ์ครับคุณพัฒนาเดชนะครับ ผมมีความเห็นเรื่อง CNG นะครับว่า (กระแอม) ทำไมเราไม่สนับสนุนให้มีการใช้ CNG ในบ้าน (เสียงทุ่ม ต่ำ นิ่ง เป็นคนมีอายุ)

พัฒนาเดช : หมายถึงใช้กับหุงต้มใช่ไหมครับ (เสียงปกติ)

ผู้ฟัง : ครับ (หนักแน่น) มาแทน LPG เพราะว่าถูกกว่า สะอาดกว่า ดีกว่าด้วย (พูดปกติ)

พัฒนาเดช : ครับ คืออย่างนี้ครับ อันนี้ผมตอบได้ คงไม่ได้ตอบในฐานะรัฐบาลแต่ตอบในแง่เทคนิคว่า คือ CNG เวลาที่เราจะขนส่งมาตามบ้าน ถ้ามันใส่ถังแบบที่เราเห็น ผูกท้ายมอเตอร์ไซค์นะครับ มันจะจุดได้แป๊บเดียว ต้มยำทำแกงได้ 2 มื้อก็หมดแล้ว ถ้าจะทำแบบนี้เนี่ย CNG มันต้องวางแผนท่อไปจากหน้าบ้านทุกบ้านเหมือนในหลาย ๆ ประเทศเช่นในญี่ปุ่น คือวางท่อแก๊สมาเลย แล้วก็ทำเหมือนน้ำประปา บ้านเราเนี่ย ก็ปล่อยมิเตอร์ตั้งเข้าไป แล้วถึงสิ้นเดือนก็มาคิดเงิน ถ้าทำอย่างนี้ละก็ใช้ CNG ได้ ถ้าไม่อย่างนั้นเราต้องเอา CNG มาทำลักษณะก๊าซธรรมชาติเหลว LNG คือ ลิควิด เนเธอรัล ก๊าซ ซึ่งจะบรรจุได้มากขึ้น แต่ว่าเวลาเอามาใช้ต้องมีตัวปรับแปลงสภาพอีกมันจะวุ่นวายพอสมควรครับ (ค่อย ๆ พูดเป็นจังหวะ แต่เสียงดัง ชัดถ้อยชัดคำ จริงจัง)

ผู้ฟัง : ครับ ก็นั่นแหละครับ ผมว่ามันจะคุ้มนะครับ เพราะว่าเราใช้ทั่วประเทศ (เสียงแข็งนิด ๆ ห้วน ๆ)

พัฒนาเดช : ไม่คุ้มครับ ไม่คุ้ม (เสียงสุภาพ แต่หนักแน่น) ผมว่านะถ้าถามจริง ๆ นะครับ เพราะว่ามันต้องวางท่อ 1 คือพื้นที่ 2 ติดตั้ง (เสียงหนักแน่น จริงจัง)

ผู้ฟัง : คือ (รับพูด) เรายังใช้เองในครัวเรือนไม่ได้ เพราะเกี่ยวกับเรื่องถังและการขนส่งเท่านั้นใช่ไหมครับ (น้ำเสียงนิ่ง ต่ำ)

พัฒนาเดช : ใช่ครับ ๆ (รับคำปกติ เสียงทุ่มต่ำ)

- ผู้ฟัง : อย่าง LPG เนี่ย (ปนหัวเราะ แบบเยาะเย้ย) ผมคิดว่ายังง้ำมันไม่มีโรงกลั่น น้ำมันเราก็ได้มันมาเป็นผลพลอยได้ จะไม่ให้มันมี LPG เกิดขึ้นก็ไม่ได้
- พัฒนาเดช : ใช่ครับ (รับคำปกติ เสียงทุ้มต่ำ)
- ผู้ฟัง : เพราะฉะนั้น (พูดปนหัวเราะ) ผมยังคิดกลับไปว่าไอ้ LPG เนี่ยมันน่าจะใช้กับรถยนต์แล้วก็ทั้งประเทศเนี่ยใช้ CNG กัน
- พัฒนาเดช : คือ CNG เนี่ยมันยุ่งยากเรื่องการขนส่งครับ CNG เนี่ยใช้ดีที่สุดเลยนะครับคือใช้ในโรงงานอุตสาหกรรม เพราะมันใช้ปริมาณเยอะ (“เยอะ” เน้น กระแทกเสียง) สมมุติต่อท่อไปที่พระประแดงนะครับ โรงถลุงเหล็กก็ใช้ โรงงานผลิตรถยนต์ก็ใช้ ผลิตชิ้นส่วนก็ใช้ อย่างนี้ คุ่ม (พูดเต็มเสียง ดัง ชัดเจน)
- ผู้ฟัง : ก็เป็นความ เอ่อ (หยุด) ผมไม่ได้เป็นวิศวกรอะไรนะครับ (พูดเร็ว) ผมแค่คิดว่าเอ่อไอ้จำนวนการใช้มาก ๆ ก็คือครัวเรือน ถ้าเราใช้ได้ประเทศเราจะรวยอีกเยอะเลย (พูดเร็ว)
- พัฒนาเดช : คือจริง ๆ ถ้าใช้ในอุตสาหกรรม- (เสียงดัง พูดไม่จบ)
- ผู้ฟัง : เรายังไม่ได้ถึงขั้นที่เราจะเดินแก๊สตามท่อได้ (เสียงดัง หนักแน่น พูดแทรก)
- พัฒนาเดช : ใช่ครับยังไม่ถึงขั้นนั้น (เสียงอ่อนลง)
- ผู้ฟัง : น่าจะถึงได้แล้วนะ เพราะเราทำรถไฟใต้ดินได้แล้ว (ปกติ)
- พัฒนาเดช : คืออย่างนี้ครับ (เสียงสูง เน้นให้ฟัง) ด้วยเท่าที่ผมคุยมากับหลายท่าน ประเทศไทยเนี่ยยังคิดมากเกินไปว่า เฮ้ย แล้วถ้าเกิดมีคนมาแก๊ส (เสียงสูง ดัดเสียงแหลม ใส่อารมณ์) คิดแต่ว่ามีคนมาเปิดถังขยะหน้าบ้าน เฮ้ยถ้าเกิดมีคนมาแก๊ส มาตัดสายต่อท่อแก๊ส ซึ่งโอเค ผมก็เออละยอมรับความคิดเห็นจากทุกฝ่าย เพราะว่าฝ่ายที่ค้านก็บอกว่า คุณขนาดมิเตอร์น้ำอยู่หน้าบ้าน มันยังมาตัดขโมยไปขายได้เลย ถ้าเราแก้เรื่องอย่างนี้ไม่ได้เนี่ยเราเอาแก๊สมาไว้หน้าบ้าน มันตัดแก๊สรั่ว มันเกิดอันตราย (พูดชะงัด ปกติ)
- ผู้ฟัง : เมืองนอกเค้ามีแผ่นดินไหว อย่างโตเกียวเค้ายังใช้ท่อเลย (พึมพำ เหมือนปน) ก็เป็นข้อคิดของผม ผมคิดอย่างนี้ ผมก็เลยโทรมา เออ เออละ (เสียงดังขึ้น) แค่นี้ละครับ
- พัฒนาเดช : ครับผม ขอบพระคุณครับ (ลากยาว เสียงอ่อน) จริง ๆ แล้วแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเป็นสิ่งดีครับ ผมเรียนตรง ๆ แล้วตรงมุมมองเนี่ยผมนึกไม่ค่อยถึงนี่เรียนตรง ๆ นะ เพราะมันแบบครั้งเนี่ยะ ผมอาจจะแย้งหรือคัดค้านตามด้วยมุมมองที่ผมมี ด้วยความรู้ ด้วยความเข้าใจ ด้วยเหตุผลที่ผมมี แต่บางที่บางท่านอาจจะมึนมองหนึ่ง แตกต่างกันไป เค้าบอกว่าความคิดที่ต่างต่างนั้นทำให้โลกนี้พัฒนา

แต่การปฏิบัติที่แตกแยก นั้นทำให้โลกนี้ย่อยยับอับราลัย นี่วันนี้ทำทาราวิก
ขึ้นธรรมชาติ 02-2436102 ครับ สายต่อไปสวัสดิ์ครับ

เริ่มด้วยการทักทายผู้ฟัง ผู้ฟังทักทายกลับ และถามว่า “คุณพัฒนาเดชะครับ” เพราะต้องการแสดงความมั่นใจว่าตนต้องการพูดด้วย และเข้าเรื่องของตนเองว่า “ผมมีความเห็นเรื่อง CNG นะครับ ว่าทำไมเราไม่สนับสนุนให้มีการใช้ CNG ในบ้าน” ซึ่งไม่ใช่เรื่องปัญหาหรือนต์โดยตรง แต่เป็นเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกันเท่านั้น วิทยากรถามกลับเพื่อความแน่ใจ ผู้ฟังตอบกลับพร้อมให้เหตุผลของตัวเอง วิทยากรพูดต่อว่า “ครับ คืออย่างนี้ครับ” เป็นการเกริ่น และแจ้ง (declarative) เรื่องที่ตนจะพูด และให้ความเห็นต่อยาว ผู้ฟังสนับสนุนด้วยว่า “ครับก็นั่นแหละครับ” และออกความเห็นตนกลับว่า “ผมว่ามันจะคุ้มนะครับ เพราะว่าเราใช้ทั่วประเทศ” แต่วิทยากรพูดปฏิเสธว่า “ไม่คุ้มครับ ไม่คุ้ม ผมว่ามันถ้าถามจริง ๆ นะครับ เพราะว่ามันต้องวางท่อ 1 คือพื้นที่ 2 ติดตั้ง” และออกความเห็นของตน เปลี่ยนความสัมพันธ์ให้ตนมีอำนาจมากกว่า ผู้ฟังรับพูดต่อเพราะไม่เห็นด้วยว่า “คือ (รับพูด) เรายังใช้เองในครัวเรือนไม่ได้ เพราะเกี่ยวกับเรื่องถังและการขนส่งเท่านั้นใช่ไหมครับ” จบประโยคด้วยการถามนำ ให้ตอบว่าใช่หรือไม่ เป็นการแสดงถึงการมีอำนาจเหนือกว่า ซึ่งวิทยากรตอบรับ “ใช่ครับ ๆ” แบบเห็นด้วย (Accept) ซึ่งเป็นจุดที่เปลี่ยนบทบาทของผู้ฟัง ให้มีอำนาจเหนือกว่าในดำเนินการสนทนา และผู้ฟังยังออกความเห็นต่อว่า “อย่าง LPG เนี่ย (ปนหัวเราะ แบบเยาะเย้ย) ผมคิดว่ายังไงมันไม่มีโรงกลั่นน้ำมัน เราก็ได้มันมาเป็นผลพลอยได้ จะไม่ให้มันมี LPG เกิดขึ้นก็ไม่ได้” วิทยากรรับคำเช่นเดิม “ใช่ครับ ๆ” แสดงการคล้อยตามในความเห็นของผู้ฟัง ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ที่ไม่เท่าเทียมกันเกิดขึ้น (Asymmetrical relationship) โดยวิทยากรเปลี่ยนบทบาทมาเป็นผู้ฟังรับฟังแทน ซึ่งผู้ฟังยังออกความเห็นต่อว่า “เพราะฉะนั้น(พูดปนหัวเราะ) ผมยังคิดกลับไปว่าไอ้ LPG เนี่ยมันน่าจะใช้กับรถยนต์แล้วก็ทั่วประเทศเนี่ยใช้ CNG กัน” จากนั้น วิทยากรออกความเห็นของตนเองต่อ ซึ่งมีการสลับบทบาทที่ทั้งสองเป็นทั้งผู้รับสารและส่งสาร โดยผู้ฟังพูดต่อว่า “ก็เป็นความ เอ้อ (หยุด) ผมไม่ได้เป็นวิศวกรอะไรนะครับ (พูดหัวเราะ) ผมแค่คิดว่า เอ้อไอ้จำนวนการใช้มาก ๆ ก็คือครัวเรือน ถ้าเราใช้ได้ประเทศเราจะรวยอีกเยอะเลย” เป็นการแสดงความเห็นตัวเองอยู่ ซึ่งเป็นการพยายามรักษาอำนาจของตน (Dominate) วิทยากรพยายามพูดต่อ “คือจริง ๆ ถ้าใช้ในอุตสาหกรรม-แต่พูดไม่จบประโยค ผู้ฟังพูดแทรกขึ้นมาทันทีว่า “เรายังไม่ได้ถึงขั้นที่เราจะเดินแก๊สตามท่อได้” เป็นการแทรกเพื่อรักษา (Maintain) อำนาจที่เหนือกว่าของตนเอง (Dominate) ซึ่งวิทยากรพูดเห็นด้วย (Strongly accept) ว่า “ใช่ครับยังไม่ถึงขั้นนั้น” แสดงถึงการยินยอมตามความเห็นของผู้ฟัง กลายเป็นตนเองมีบทบาทเป็นผู้รับฟังอย่างเดียว ผู้ฟังพูดแสดงการรักษาอำนาจต่อ “น่าจะถึงได้แล้วนะ เพราะเราทำรถไฟใต้ดินได้แล้ว” วิทยากรพูดเกริ่นจะออกความเห็น

ว่า "คืออย่างนี้ครับ" และพูดออกความเห็นของตนต่อ ซึ่งเมื่อพูดจบผู้ฟังไม่ได้แสดงการตอบรับว่า "ครับ" "ใช่" แต่อย่างไร ทำให้สิ่งที่วิทยากรพูดมาไม่มีความหมายอีกครั้ง แต่ผู้ฟังออกความเห็นต่อเลย ว่า "เมืองนอกเค้ามีแผ่นดินไหว อย่างไม่เกี่ยวเค้ายังใช้ท่อเลย" แสดงถึงความยืนยันในความคิดตัวเอง และพูดเกริ่นจบการสนทนาด้วยตัวเองว่า "ก็เป็นข้อคิดของผม ผมคิดอย่างนี้ ผมก็เลยโทรมา เอา เอลละ แค่นี้ละครับ" แสดงถึงการรักษา (Maintain) อำนาจที่เหนือกว่าของตนเอง (Dominate) โดยเป็นผู้กำหนดเรื่องของการสนทนาว่าจะดำเนินไปแบบใด และจะหยุดลงเมื่อไร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่วิทยากรรับฟังอย่างยินยอมนั้น เป็นเพราะผู้ฟังมีน้ำเสียงเป็นผู้ใหญ่ มีอายุ พูดจาฉะฉาน แสดงถึงความมีความรู้ ความคิด ซึ่งทำให้วิทยากรรู้สึกเกรงใจ และยินดีที่จะรับฟังได้ โดยที่ตนก็ได้แลกเปลี่ยนความคิดของตนเองด้วย ทำให้มีอัตราการสื่อสารทั้งสองแบบผสมกันอยู่

3) วิทยากรแสดงอำนาจที่เหนือกว่า (Dominate) กับผู้ฟังรายการทั่วไป ซึ่งแสดงความยินยอมให้เกิดความสัมพันธ์ที่ไม่เท่าเทียม (Asymmetrical Relationship) โดยให้ตนเป็นฝ่ายด้อยกว่า เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการ

พัฒนาเดช : สวัสดิ์ครับ

ปิติ : ครับ สวัสดิ์ครับ อาจารย์พัฒนาเดชหรือเปล่าครับ (เสียงปกติ)

พัฒนาเดช : ครับ (เสียงนิ่ง)

ปิติ : พอดีผม ตอนนี้อยากจะออกรถสักคันหนึ่งนะครับ ตอนนี้อยู่กับมิตซู ไทรทันนะครับ ผมจะให้อาจารย์ช่วยเปรียบเทียบสองตัวนี้ให้ผมหน่อยนะครับ (พูดปกติ)

พัฒนาเดช : เครื่องไหนละมันมีตั้ง 3-4 เครื่อง (เสียงดังขึ้นมา เสียงแข็ง ห้วน)

ปิติ : 2.5 ครับ 2500 cc นะครับ (พูดปกติ)

พัฒนาเดช : ก็อิซุซูกินน้ำมันน้อยกว่า ค่าซ่อม อะไหล่ หาง่ายกว่า ถูกกว่า ห้องโดยสาร ไทรทันนั่งสบายกว่า อัตราเร่งดีดินตัน ถ้าเครื่อง 2500 ด้วยกันนะอัตราเร่ง อิซุซุดีกว่า ดินปลายไทรทันไหลกว่า (พูดเร็ว เสียงแข็ง รัวติดกัน)

ปิติ : อ้อหรือครับ (ลากยาว) แล้วการซ่อมเนี่ยระหว่างอิซุซุกับมิตซูอันไหน (เสียงปกติ)

พัฒนาเดช : บอกไปแล้วว่าอิซุซุหาอะไหล่หาง่ายกว่า (รีบพูดแทรกเสียงแข็ง)

ปิติ : อ้อหรืออะ (เสียงอ้อยลง) ง่ายขอบคุณมากเลยครับ (รีบพูด)

พัฒนาเดช : ครับ ตอบเพื่อให้สั้นเพราะว่ามองนาฬิกาเหลือเวลาน้อย (เสียงนิ่ง ราบเรียบ) สาย
 ถัดมาใน 02 - 2436102 เชิญนะครับ อุตุสาร์ทตอบสายนั้นให้สั้นเพื่อสายใหม่ไม่
 มา
 (จบการสนทนา)

เริ่มด้วยการทักทายผู้ฟัง (Greeting) ผู้ฟังรับคำทักทาย “ครับ” และทักทายกลับ โดย
 ถามว่า “อาจารย์พัฒนาเดชหรือเปล่าครับ” เพื่อให้แน่ใจว่าตนกำลังสนทนาอยู่กับใคร วิทยากรตอบ
 รับ “ครับ” ผู้ฟังเริ่มเรื่องของตน แต่ยังไม่ค่อยถูก พูดเกริ่นยาวว่า “พอดีผม ตอนนี้นั่งผม” ซึ่ง
 มีความหมายเป็นการเกริ่นนำเหมือนกัน “อยากจะออกรถสักคันนึงนะครับ” และถามให้ช่วย
 เปรียบเทียบรถสองรุ่น ซึ่งวิทยากรต้องการข้อมูลเพิ่มเติมจึงถามกลับแบบห้วน ๆ ว่า “เครื่องไหนละ
 มันทัน 3-4 เครื่อง” เป็นกึ่งต่อว่าผู้ฟังที่ให้ข้อมูลไม่ละเอียด แสดงถึงการแสดงอำนาจที่เหนือกว่า
 (Dominate) อย่างชัดเจน ผู้ฟังรีบตอบ ทำให้วิทยากรได้ข้อมูลไปวิเคราะห์ และตอบกลับรวดเร็ว
 ว่า “ก็อิซุซูกินน้ำมันน้อยกว่า ค่าซ่อม อะไหล่ ง่ายกว่า ถูกกว่า ห้องโดยสาร ไททันนั่ง
 สบายกว่า อัตราเร่งดีตัน ถ้าเครื่อง 2500 ด้วยกันนะอัตราเร่งอิซุซุดีกว่า ดีนปลายไท
 ทันไหลกว่า” เหมือนต้องการตอบให้จบ ๆ ไป ซึ่งผู้ฟังยังจับใจความไม่ทัน จึงถามอีกว่า “แล้วการ
 ซ่อมเนี่ยระหว่างอิซุซุกับมิตซูอันไหน--” แต่พูดไม่จบ วิทยากรพูดแทรกมาก่อนว่า “บอกไปแล้วว่า
 อิซุซุหอะไหล่ง่ายกว่า” แสดงถึงว่าไม่ต้องการให้ถามอีกแล้ว โดยเป็นการพูดแทรก (interrupt)
 เพื่อตัดบทผู้ฟัง และเป็นการรักษา (Maintain) อำนาจที่เหนือกว่า (Dominate) ของตัวเอง และ
 เหมือนการแสดงเจตนา (Illocutionary acts) ที่ไม่ต้องการให้ผู้ฟังถามซ้ำเดิมอีกแล้ว ซึ่งผู้ฟังก็
 ยินยอมรับฟังตาม “อ้อหะฮะ” ซึ่งเป็นวาทะผล (Perlocutionary acts) แสดงถึงความแปลกใจว่า
 ตนเองได้รับข้อมูลนี้จากวิทยากรก่อนแล้วหรือ แสดงว่าที่วิทยากรพูดตอนแรกนั้น ผู้ฟังฟังไม่ทัน
 และยังไม่เข้าใจ ซึ่งเมื่อต้องการถามเพิ่ม ก็ถูกปฏิเสธ จึงจบการสนทนาด้วยการขอบคุณ อันเป็นผล
 จากการพูดที่มีเจตนาจะไม่ตอบคำถามของวิทยากรนั่นเอง

การพูดแทรก (Interrupt)

อัตราต่อรองสารลักษณะนี้ พบเมื่อการสนทนายังดำเนินอยู่ แต่เวลาจะหมดแล้ว ผู้ฟังจะ
 ถูกเร่ง และวิทยากรจะรีบตอบและตัดบทการสนทนาให้จบลง ทำให้ไม่ได้ข้อมูลอย่างเต็มที่ และไม่
 มีการสนทนาต่อหลังไมค์ ดังบทสนทนาด้านล่าง

พัฒนาเดช : สวัสดีครับ (เสียงปกติ)

- ผู้ฟัง : สวัสดิ์ศรีรับอาจารย์ สวัสดิ์ศรีรับ ขอรบกวนอาจารย์หลายคำถามหน่อยครับ (สุภาพ)
- พัฒนาเดช : ก็อย่านานนัก เดี่ยวจะหมดเวลา ว่ามาเลย (พูดหัวน ๆ)
- ผู้ฟัง : ครับผม ผมใช้รถโตโยต้า สตราเลตนะครับอาจารย์ ที่นี้มันมีปัญหาตรงที่ว่า เพิ่งมาเป็นเมื่อ 2-3 อาทิตย์ที่แล้วนี่นะครับ วิ่งไปแล้วนี่นะครับ พอได้สักพักนึง พอเครื่องมันร้อนจัด ๆ เนี่ย ปรากฏว่าเครื่องมันดับ ไฟที่ชาร์จแบตเตอรี่เนี่ยมันไม่ขึ้น พอทิ้งไว้สักพักนึงประมาณ 3 นาทีเนี่ย ก็จะกลับมาติด ไฟก็ติด แล้วก็ติดขึ้นมาใหม่ หลังจากนั้นเนี่ยมันก็สามารถสตาร์ททกลับไปได้ ที่นี้ผมไปเข้าร้านที่ทำสายไฟ เค้าก็ไล่หาอยู่หลายจุดก็ไม่เจอ ก็เลยตัดสินใจเปลี่ยนฟิวส์ด้านหน้าห้องเครื่องยนต์นะครับ ฟิวส์เมนหลัก 2 ตัว สีเลือดหมู กับสีชมพูนะครับ นึกว่าอาการดังกล่าวเนี่ยจะหายไป ผมก็เลยลองใช้มาประมาณ 2 อาทิตย์เนี่ย มันมีปัญหาเกี่ยวกับระบบแอร์ ก็คือแอร์เนี่ยตรงเครื่องเนี่ยมันจะสวิง มันสวิงคล้ายเครื่องดับที่นี้ผมก็ไปร้านไดนาโมอีก ปรากฏว่ามันไม่ใช่ เค้เปลี่ยนกล่องฟิวส์ให้ ก็ดีขึ้นก็ออกรอบเนี่ยกลับมาได้เหมือนเดิม อาจารย์ว่ามันเกี่ยวกับระบบฟิวส์ด้านหน้ารถด้วย—(พูดซ้ำ ยืดเยื้อ ไม่จบ)
- พัฒนาเดช : ขาดสิก็ดีเลยหลวม ไม่ก็ขาฟิวส์ต่าง ๆ (รีบพูดแทรก) คือต้องยอมรับก่อนว่ารถของคุณนั้นนะ สตาร์ทเลต มันนานแล้วครับ เพราะงั้นไอ้ตัวยึดขาฟิวส์ทั้งหลายมันเป็นสปริง ขายึดดีเลยหรือขาฟิวส์พอมันนาน บางทีมีซี่เกลือกเกาะ มันทำให้ไฟเดินผ่านไม่สะดวก ใช้ไป ๆ ร้อน (เน้นคำ) ไอ้โลหะความร้อนมันยิ่งขยายตัว ไฟเดินไม่สะดวกก็เลยรวน
- ผู้ฟัง : อ้อ เป็นที่ว่ามันหลวมใช่ไหมครับ (เสียงสูง แปลกใจ)
- พัฒนาเดช : เข้าใจว่าอย่างนั้นครับ (เสียงนิ่ง จริงจัง)
- ผู้ฟัง : แล้วที่นี้เนี่ย หลังจากใช้มาได้สักพักนึงเนี่ย พอติมันมีอาการที่ว่า เวลาที่เราติดเครื่องเดินเบาไว้เฉย ๆ เนี่ย พอเราเปิดแอร์เนี่ยปรากฏว่าแอร์เนี่ยไม่ทำงาน เราต้องเร่งเครื่องขึ้นไปสักประมาณ 1000 กว่ารอบเนี่ย แอร์ถึงจะเริ่มทำงาน อาจารย์ครับเป็นที่อะไรครับ (ค่อย ๆ พูด)
- พัฒนาเดช : เป็นที่คอมเพรสเซอร์แอร์ครับ พูละเอียดจะยึด สายพานอาจจะหย่อนหรือน้ำยาแอร์อาจจะเสื่อมสภาพครับ (ตอบเร็ว รัว)
- ผู้ฟัง : แล้วอย่างนี้ คือ ต้องไปตรวจตรงคอมเพรสเซอร์แอร์—(พูดไม่จบ)
- พัฒนาเดช : เอาละครับ เวลาหมดแล้วครับผม ครับ (รีบพูด)
- ผู้ฟัง : ครับผม ครับ (เสียงปนตกใจ)

พัฒนาเดช : **ขออภัยด้วยเวลาหมดลงพอดีนะครับ ขออภัย ครับคืนนี้รายการออกได้ ออนแอร์ และผมพัฒนาเดช อาสาสมัครพกิจ รวมทั้งผู้สนับสนุนรายการทุกท่าน ต้องขอขอบคุณท่านผู้ฟังทุกท่านที่ติดตามรับฟังกันมา แล้วก็มาฟังกันได้ทุกคืนวันจันทร์-วันศุกร์เวลา 3 ทุ่ม- 4 ทุ่มครับ คืนนี้เวลาหมดลงแล้ว ขอให้ทุกท่านจงเข้านอนหลับอย่างมีความสุข นอนหลับฝันดีราตรีสวัสดิ์ครับ (รีบพูดจบรายการ)**
(จบการสนทนา)

วิทยากรทักทายผู้ฟัง ผู้ฟังทักทายตอบ และเกริ่นว่ามีหลายคำถาม วิทยากรพูดกลับว่า “ก็อย่านานนัก เดี่ยวจะหมดเวลา ว่ามาเลย” โดยเป็นการพูดตักคอกผู้ฟัง ไม่ให้พูดนานเกินไป เนื่องจากเวลาน้อย ซึ่งแสดงถึงการเป็นผู้กำหนดการสนทนา เป็นการแสดงความมีอำนาจเหนือกว่า (Dominate) ผู้ฟังตอบรับว่า “ครับผม” แสดงถึงความเข้าใจและยอมรับ (Accept) ในสิ่งที่วิทยากรพูด จากนั้น ผู้ฟังเริ่มเล่าปัญหาของตนให้ฟัง โดยพูดค่อนข้างยาว และกำลังจะถามความเห็นวิทยากร แต่ยังไม่จบว่า “อาจารย์ว่ามันเกี่ยวกับระบบฟิวส์ด้านหน้ารถด้วย—” วิทยากรพูดแทรกมาเพื่อตอบคำถาม ซึ่งเป็นการแทรก (Interrupt) ด้วยความตั้งใจ แสดงถึงการกุมอำนาจ (Power-oriented) ของการสนทนานั้น ผู้ฟังพูดรับฟังคำตอบว่า “อ้อ” แสดงความเข้าใจ และ “เป็นทีว่ามันหลวมไซ้ใหม่ครับ” แสดงการถามเพื่อยืนยันความเข้าใจของตนเอง ซึ่งวิทยากรก็ตอบรับว่าใช่ และแสดงถึงการจบการสนทนาในเรื่องดังกล่าวโดยสมบูรณ์ แต่ผู้ฟังยังพูดต่อ โดยเกริ่นว่า “แล้วทีนี้เนี่ยะ” และเล่าอาการปัญหาแอร์ไม่ทำงานถามวิทยากร ซึ่งวิทยากรตอบกลับทันทีว่า “เป็นที่คอมเพรสเซอร์แอร์ครับ พูเลย์อาจจะยึด สายพานอาจจะหย่อนหรือน้ำยาแอร์อาจจะเสื่อมสภาพครับ” ซึ่งการให้คำตอบว่า “อาจจะ” เป็นเหมือนการเดาอาการ ทำให้ผู้ฟังเกิดความไม่มั่นใจ จึงถามเพิ่มว่า “แล้วอย่างนี้ คือ ต้องไปตรวจตรงคอมเพรสเซอร์แอร์—” ซึ่งยังพูดไม่จบ ก็ถูกวิทยากรพูดแทรก (Interrupt) เพื่อตัดบทการสนทนาว่า “เอาล่ะครับ เวลาหมดแล้วครับผม ครับ” เป็นการพูดที่แสดงเจตนา (Illocutionary acts) ว่าต้องการให้จบการสนทนาลง และแสดงถึงการรักษา (Maintain) อำนาจที่เหนือกว่า (Dominate) โดยเป็นผู้ควบคุมการสนทนา และทำให้การสนทนานั้นจบลงซึ่งเป็นวาทะผล (Perlocutionary acts) ของการที่วิทยากรได้พูดไปแล้วเช่นกัน ซึ่งจากบทสนทนานั้น พบว่าไม่มีการแสดงความสัมพันธ์ถึงลักษณะของแผนรายการอยู่เลย ไม่เกิดความสัมพันธ์ในการให้คำปรึกษา (Counselling Relationship) ซึ่งวิทยากรก็ไม่ได้มีความรู้สึกเกรงใจมากนัก และแสดงอำนาจควบคุมการสื่อสาร ทั้งที่ผู้ฟังยังไม่ได้รับคำปรึกษาที่ชัดเจนและแน่นอน ไม่ได้ได้รับความมั่นใจ และไม่มีการให้คำปรึกษากันต่อ หลังจากเวลาหมดลงด้วย

2. รายการออเนเดอะโรด

ออกอากาศเป็นประจำทุกวันศุกร์ เสาร์และอาทิตย์ เวลา 22.00 – 23.00 น. โดยในวันศุกร์ ออกอากาศทางคลื่นวิทยุ FM 102.0 MHz (Friday On the Road) วันเสาร์ออกอากาศทางคลื่นวิทยุ FM 101.0 MHz (On the Road) และวันอาทิตย์ออกอากาศทางคลื่นวิทยุ FM 102.0 MHz อีกครั้ง (Sunday On the Road) โดยรายการจะมีวิทยากร 1 ท่านคือคุณณิทร เนาว์ถิ่นสุข หรือน้ำตัม ซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินรายการด้วย และมีผู้ดำเนินรายการร่วมอีก 1 ท่าน คือ คุณณรรักษ์ ศรีตุลา การวิเคราะห์นั้น จะทำการสุ่มเลือกรายการเป็นจำนวน 3 ชั่วโมง เพื่อวิเคราะห์ลักษณะการให้คำปรึกษาในรายการ

ลักษณะของบุคลากรในรายการ

1) คุณณิทร เนาว์ถิ่นสุข

ทำหน้าที่ผู้ดำเนินรายการและวิทยากรในรายการ จบการศึกษาทางด้านบัญชีจากประเทศอังกฤษ แต่มีความชื่นชอบเรื่องรถยนต์โดยส่วนตัว จนได้ทำงานคลุกคลีในแวดวงยานยนต์ ตั้งแต่การร่วมงานกับนิตยสารยานยนต์ นักเลงรถ รถ มอเตอร์ไซด์ ฟอรั่มล่า วัฏจักร จนกระทั่งได้ทำรายการออเนเดอะโรดมาเป็นระยะเวลากว่า 7 ปีแล้ว โดยมีเอกลักษณ์ในการตอบคำถามหรือให้ข้อมูลที่ลงในรายละเอียดได้มาก มีความรู้และข้อมูลหลากหลายเรื่อง มีวิธีการพูดด้วยน้ำเสียงนุ่มสบาย ๆ ไม่เครียด และมักแฝงด้วยมุขตลก สร้างบรรยากาศเป็นกันเอง

2) คุณณรรักษ์ เจียบฉลาด

ในรายการเรียกชื่อเล่นว่า "บ๊ิก" ทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินรายการร่วม โดยมีหน้าที่หลัก คือ การอ่านข่าวประชาสัมพันธ์ในรายการ และอ่านคำถามที่ผู้ฟังได้ถามฝากไว้ ให้กับคุณณิทรได้ตอบ โดยในการอ่านข่าวประชาสัมพันธ์นั้น เป็นการอ่านแบบสบาย ๆ เหมือนเล่าเรื่องราวให้ผู้ฟังได้ฟัง มักพูดด้วยน้ำเสียงจริงจังและไม่เครียด และมีการพูดสนทนาโต้ตอบกับคุณณิทรในระหว่างรอสายผู้ฟังอีกด้วย

ลักษณะการดำเนินรายการ

ช่วงที่ 1

- ผู้ดำเนินรายการ (คุณณิทร ทำหน้าที่เป็นวิทยากรด้วย) กล่าวเปิดรายการ ทักทายผู้ฟังและผู้ดำเนินรายการร่วม
- ผู้ดำเนินรายการร่วมอ่านข่าวประชาสัมพันธ์ในแวดวงยานยนต์

(พักโฆษณา)

ช่วงที่ 2

- ผู้ดำเนินรายการนำเข้าสู่รายการ เข้าสู่ช่วง “เทสต์ออนแอร์” โดยคุณกฤษพร เนาว์ถิ่นสุข มาเล่าประสบการณ์การทดสอบรถยนต์ในแต่ละรุ่นให้ฟังอย่างละเอียด

(พักโฆษณา)

ช่วงที่ 3

- รับสายผู้ฟังที่โทรมาขอคำปรึกษาในรายการ สลับกับการตอบคำถามที่ฝากไว้ทางแฟกซ์
- กล่าวจบรายการ

ในระหว่างการดำเนินรายการนั้น จะเป็นลักษณะการสนทนาร่วมกัน 3 ท่าน คือ ผู้ดำเนินรายการ วิทยากร และผู้ฟัง เพียงอย่างเดียว จะไม่มีเพลงใด ๆ มาประกอบในรายการเลย โดยได้เลือกรายการที่ออกอากาศมาจำนวน 3 วัน เป็นระยะเวลารวม 3 ชั่วโมง ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึงลักษณะประจำของรายการได้ โดยวิเคราะห์รูปแบบการสื่อสารในรายการและอัตตะทางการสื่อสารในรายการ

เนื้อหาหลักของรายการ (Theme)

จากการวิเคราะห์รายการออนไลน์เดอะไรต์นี้ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า รายการออนไลน์เดอะไรต์ เป็นรายการที่ ไม่ได้เน้นหนักในการให้คำปรึกษาเป็นสำคัญ เพราะการวางรูปแบบรายการที่แบ่งเป็นสามช่วง และช่วงการให้คำปรึกษาจะเป็นหนึ่งในสามส่วนของรายการเท่านั้น ในระหว่างการดำเนินการให้คำปรึกษานั้น ยังมีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความเห็นกันระหว่างวิทยากรและผู้ฟังอยู่เสมอ ทำให้ระดับของความเน้นหนักในการให้คำปรึกษาน้อยลง

ลักษณะการสื่อสารในรายการ

หากพิจารณาถึงลักษณะการสื่อสารในรายการต่อเนื่องที่เกิดขึ้นในรายการ ดังที่คณะกรรมการได้จำแนกลักษณะของปัญหาที่ขอปรึกษาเป็น 3 ประเภท จะสามารถพิจารณาถึงการสื่อสารต่อลักษณะคำถามหรือปัญหาที่แตกต่างไปได้ ดังนี้

1. คำถามที่ตอบได้ยาก

จากการศึกษาพบว่า ในรายการจะมีการถามคำถามเปรียบเทียบรถอยู่ ซึ่งการสื่อสารต่อคำถามดังกล่าว จะเป็นการให้ข้อมูลที่ค่อนข้างละเอียดของรถยนต์ในรุ่นที่ถามมาและตอบอย่างเป็นกลาง ดังบทสนทนา

ฉิรพร : สวัสดิ์ค้ร้บค้ณปรีชาค้ร้บ (ท้กทายเสีงด้ง)

ปรีชา : สวัสดิ์ค้ร้บ (เสีงเบา เอ้อย ๆ)

ฉิรพร : ค้ร้บผมเชีญค้ร้บ (เสีงปกต)

ปรีชา : ค้ร้บผมพอดต ผมสนใจรถกระบะนะค้ร้บ ของอี้ช้ช้ (พุดอี้ก้อก ไม่ต้อเนือง)

ฉิรพร : ค้ร้บ แล้วงค้ร้บ (เสีงแ้งเล็กน้อย)

ปรีชา : อี้ม ก้บต้อโยต้านะอจกรย (ค้อย ๆ พุด)

ฉิรพร : ต้วหนค้ร้บ (เสีงแ้งเล็กน้อย)

ปรีชา : เอ้อ พีรันเนอ์ ก้บ ไฮแลนเดอ์ ค้ร้บ (พุดอี้ก้อก ไม่ต้อเนือง)

ฉิรพร : ค้ร้บผม เครื่อง 2500 (เสีงด้ง สู้ง)

ปรีชา : เครื่อง 2500 ค้ร้บ (เสีงหนกน่นน้อ)

ฉิรพร : ส้สำหรับไฮแลนเดอ์นะค้ร้บ เอ้อ จะมี้ 2500 ต้วยนะค้ร้บเพรอะว่าถ้่าเผือต้อโยต้่าพีรันเนอ์เนือจะมี้เครื่อง 3000 อย่างเตือว เครื่อง 3000 เนือ ม้นว้งกระจูดหละว้งประมถน 108 เนือว้งได้สบาย ๆ นะค้ร้บสวณพีรันเนอ์ในจ้อมบ้จ้บ้นเนือม้นมี้ 2500 จะเอา 2500 ในไฮแลนเดอ์หรือจะเอาพีรันเนอ์ค้ร้บ (พุดเรือว กระช้บ)

ปรีชา : ไฮแลนเดอ์ 2500 ค้ร้บ (ต้อบปกต)

ฉิรพร : ไฮแลนเดอ์ 2500 เสือเปรียบเรืองอ้ตราเรूंเพรอะว่าเครื่องต้อกต้อกน้อยเออะเพรอะแรงม้่าท้อม้อยก็ต้อกต้อกน้อยพอสมค้ร้บอย่างน้อยก็ 40 ต้วหละเพรอะจะน้นอ้ตราเรूंหรือควเรือวสูงส้ดนี้ะค้ร้บของไฮแลนเดอ์จะส้พีรันเนอ์ไม่ได้นะค้ร้บ แต่ในเรืองควมค้ล้องต้วอจจะมี้มกกว่าเล็กน้อยนะค้ร้บเนือจกต้วด้งเล็กกระท้ดค้กว่านะค้ร้บ ค้ร้บผม แล้วเรืองควมประห้ยตนะค้ร้บเรืองไฮแลนเดอ์จะประห้ยต่น้่าม้นกว่านะค้ร้บกินน้่าม้นอ้อยในเมืองก็อ้อยประมถน 12 กิลอิตรนะค้ร้บเตินทงกิลอิตด้งแต่เช้า 120 ก็อ้อยถว ๆ 16 – 17 นะค้ร้บ 16 – 17 ก็อ้อยต้วเลขท้ว ๆ ไปแต่ถ้่าเผือขงก็อ้อยเรืองหน้งนะค้ร้บ แต่ถ้่าเผือของต้อโยต้่านะค้ร้บของพีรันเนอ์เนือช้งนในเมืองเนือจะอ้อยถว ๆ ประมถน 10 กว่า ๆ 10.5 นะค้ร้บเพรอะเนือจกควมเครื่องขนาดใหญ่มกกว่าแรงม้่ามกกว่านะค้ร้บก็จะอ้อยถว ๆ 14 – 15 กิลอิตรนะค้ร้บ ค้ร้บผม (พุดต้อเนือง เรือย ๆ)

ปรีชา : ค้ร้บผม ขอบค้ณอจกรยมกน้อยนะค้ร้บ (เสีงด้ง ปกต)

ผู้ฟังขอปรีชาเปรียบเทือยบรถกระบะสองย้อห้อระหว้างต้อโยต้่า พีรันเนอ์ และอี้ช้ช้ ไฮแลนเดอ์ ซ้งเปือบรถกระบะแบบยกสูง โดยกรเรือมต้นไม่รَابร้นน้ก ผู้ฟังให้ข้อมลได้ไม่หมต ท้่าให้วทยากรต้อค้อยถมว่าต้องกรรู้รยลอะเชือยตุ่นใด เมือทรَابแล้ว วทยากรก็ให้รยลอะเชือยต้งสองรุ่นที่เตือวอย่างต้อเนือง แต่เปือบล้กษณะกรสือสกรท้่าให้รยลอะเชือยตค้อนข้งมก โดยค้อย ๆ

พูดเปรียบเทียบที่ละส่วนให้เข้าใจได้ง่าย ซึ่งผู้ฟังรับฟังและไม่มีคำถามต่อ จบการสนทนาลง ซึ่งลักษณะการสื่อสารต่อคำถามเปรียบเทียบรถยนต์ ที่อยู่ในประเภทของคำถามที่ตอบได้ยากนั้น ผู้วิจัยเห็นว่าวิทยากรสามารถตอบคำถามได้ดี มีการให้รายละเอียดทั้งข้อดีและข้อเสียของรถยนต์ทั้งสองรุ่น สองยี่ห้อ ว่าเป็นอย่างไร และมีการอธิบายค่อนข้างชัดเจนและใจเย็น ทำให้ผู้ฟังได้รับข้อมูลได้อย่างเต็มที่

2. คำถามที่ตอบได้ง่าย

ลักษณะการสื่อสารนี้ เมื่อวิทยากรได้รับข้อมูลอย่างเพียงพอและสามารถวิเคราะห์ปัญหาได้แล้ว ก็จะทำให้คำตอบตามที่คุณฟังระบุ โดยเปิดโอกาสให้ผู้ฟังถามอย่างเต็มที่และมีการพูดคุยแบบสบาย ๆ ให้ความเป็นกันเอง ไม่รีบร้อน ดังบทสนทนาด้านล่างนี้

บ๊ิก : 0 - 2369 - 2299 ครับ คุณธวัชรอสายอยู่ครับ คุณธวัชครับ (ทักทายปกติ)

ธวัช : สวัสดีครับ (เสียงปกติ)

ภิรพร : เชิญครับคุณธวัช (เสียงนุ่ม สุภาพ)

ธวัช : ครับผมสอบถามหน่อยครับ ผมใช้โตโยต้าอัลติสนะครับ ใช้มาสักสี่ปีแล้วนะครับ พอดีขับแล้วมันช่วยนะครับ (ปนกังวลนิด ๆ)

ภิรพร : ช่วงล่างนะครับ (หนักแน่น)

ธวัช : ใช่แล้ว (เสียงดัง)

ภิรพร : ครับผม บรรทุกข้าวบรรทุกของบ้างหรือเปล่าครับท้ายรถนะครับ (เสียงปกติ)

ธวัช : ไม่ละครับ ไม่นะครับ (ลังเลเล็กน้อย และพูดเสียงดัง)

ภิรพร : โดยปกติที่นั่งกันก็คนครับ (เสียงปกติ)

ธวัช : ปกติก็นั่งสองคนเองครับ (เสียงดัง)

ภิรพร : สองคนมันเริ่มช่วยแล้วก็ใช้มันเริ่มจะไถลนะ (เสียงปกติ)

ธวัช : จริง ๆ มันเป็นมาตั้งแต่ - (เสียงปกติ พูดไม่จบ)

ภิรพร : มันเป็นตั้งแต่แรก (พูดแทรก เสียงดัง)

ธวัช : มันเป็นมาตั้งแต่แรก ๆ แล้วนะครับผมก็คิดว่าที่แรกใช้มันน่าจะเสียก็ไม่ดีขึ้นเลยครับ (เสียงดังขึ้น สดใส ปนหัวเราะ)

ภิรพร : ครับ จริง ๆ แล้วเนี่ยะบอกอะไรให้ อย่างหนึ่งนะครับ (เน้นน้ำเสียง เบาทمیอนกระซิบให้สนใจ) คืออัลติสเนี่ยะนะครับคือเค้าเป็นรถที่ต้องการให้มีความนิ่มนวลเหมือนกับในตอนที่เป็นแคมป์รถดีก่อนหน้าเนี่ย เค้าต้องการให้นิ่ม พอเวลาวิ่งก็เลย เอ้อ (หยุดเล็กน้อย) ขับไปจะมีอาการช่วย ถ้าเผื่อบางคนขับรถเร็วหรือว่าเป็นคนขับรถทั่ว ๆ ไป โอเค อาจจะรับ

กันได้ แต่ถ้าเมื่อเราขับรถแล้วเนี่ยเรามีความรู้สึกว่าเราต้องการรถที่มันเฟิร์ม บางทีอาจจะต้องเปลี่ยนโช๊คนะครับ โช๊คแน่นนอนละ แก๊สเนี่ยก็คงจะเป็นทางออกได้อย่างหนึ่งครับ แต่ถ้าเมื่อเป็นของสแตนดาร์ดมันน่าจะมีความนุ่มเหมือนอย่างเดิมนะครับ (ให้ข้อมูล พูด น้ำเสียงเรื่อย ๆ)

ธวัช : พอแนะนำได้ไหมครับ หมายถึงว่าการแนะนำว่าจะใช้รุ่นไหนดีหรือว่าต้องเปลี่ยนสปริงไหมครับ (ถามต่อเนื่อง เร็ว)

ดิทรพร : เอ่อ (ลากยาว) ถ้าเป็นสปริงส่วนมากจะเป็นสปริงโหลดนะครับ แต่ถ้าเมื่อเปลี่ยนโช๊คเนี่ยนะครับก็จะเป็น (หยุดคิดนิดนึง) คายาป่าแก๊สก็ได้เนาะครับ คายาป่า หรือโทมิโกะก็ได้เนาะครับ ก็คือมีพอลาซ็อดก็ได้เนาะครับ (เสียงปกติ)

ธวัช : ก็คือหาซื้อได้ทั่วไปตามร้านนะครับ (เสียงปกติ)

ดิทรพร : ร้านทั่วไป ร้านขายยาไม่มีขายนะ ร้านขายอะไหล่พอลาซ็อดได้เนาะครับ ร้านส้มตำไม่มีพอลาซ็อดมีแต่ใช้คอมเตอริซัดได้ไหมพี่ (พูดปนหัวเราะ) นะครับ วันนี้ไม่เดินทางไปไหนหรอกครับคุณธวัช (เปลี่ยนเสียงเป็นสบาย ๆ)

ธวัช : ไม่ได้ไปไหนครับ (พูดปนยิ้ม) พอดีฝนตกเนี่ยกำลังจะเข้าบ้านครับ

ดิทรพร : ครับ อยู่โยงนะครับ เนี่ยผมก็อยู่โยงจัดรายการกันอยู่นี้แหละครับ (พูดปนยิ้ม)

ธวัช : เอ่อ สอบถามอีกนิดหนึ่งนะครับ อยากให้วิจารณ์เฮ็สเค็ปหน่อยนะครับ (เสียงปกติ) (การสนทนาดำเนินต่อ)

ผู้ฟังขอคำปรึกษาเรื่องปัญหารถยนต์โดยตัว อัลติสที่ช่วงท้ายย้วย ซึ่งวิทยากรสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานเพิ่มว่า "บรรทุกข้าวบรรทุกของบ้างหรือเปล่าครับท้ายรถนะครับ" และ "โดยปกตินี้นั่งกันกี่คนครับ" เพื่อนำมาประกอบการวิเคราะห์ ซึ่งเมื่อผู้ฟังให้ข้อมูลว่าใช้งานปกติและบอกว่าเป็นมาตั้งแต่แรกแล้ว ซึ่งยังพูดไม่จบวิทยากรก็พูดแทรกก่อน เพราะตนเองรู้อยู่แล้วว่าเป็นอาการของรถยนต์รุ่นนี้ และอธิบายเพิ่มว่า "จริง ๆ แล้วเนี่ยบอกอะไรให้ อย่างหนึ่งนะครับ (เน้นน้ำเสียง เบาเหมือนกระซิบ ให้สนใจ) คืออัลติสเนี่ยนะครับคือเค้าเป็นรถที่ต้องการให้มีความนิ่มนวลเหมือนกับตอนที่มันเป็นแคมป์ร็อดดีก่อนหน้าเนี่ย เค้าต้องการให้นุ่ม" ซึ่งแสดงถึงข้อมูลที่ตนเองสามารถตอบได้กับคำถามลักษณะนี้ จากนั้นมีการขอคำแนะนำการเปลี่ยนโช๊คว่าควรเป็นยี่ห้อใด หาซื้อได้ที่ไหน ซึ่งในระหว่างการให้คำปรึกษานั้น วิทยากรมีการพูดเล่นกลับด้วยว่า "ร้านขายยาไม่มีขายนะ ร้านขายอะไหล่พอลาซ็อดได้เนาะครับ ร้านส้มตำไม่มีพอลาซ็อดมีแต่ใช้คอมเตอริซัดได้ไหมพี่" โดยสร้างบรรยากาศสบายและเป็นกันเองกับผู้ฟัง และถามเรื่องทั่วไปต่อ "วันนี้ไม่เดินทางไปไหนหรอกครับคุณธวัช" โดยเป็นเปลี่ยนการให้คำปรึกษา (Consultation) เป็นการสนทนา (Conversation) ซึ่งผู้ฟังก็ตอบด้วยดี และมีการเปลี่ยนเป็นการ

ถามคำถามต่อ ซึ่งลักษณะของการสื่อสารเช่นนี้ ที่มีการพูดคุยแทรกอยู่นั้น ผู้วิจัยเห็นว่า ไม่ได้ส่งผลเสียต่อการให้คำปรึกษาแต่อย่างใด ช่วยให้ผู้ฟังรู้สึกสบายใจ และเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ฟังได้ถามคำถามได้อย่างที่ตนเองพอใจได้

3. คำถามที่ผู้ฟังไม่ควรถาม

คำถามประเภทนี้จะสามารถพิจารณาถึงลักษณะการสื่อสารได้สองแบบ คือ การสื่อสารกับผู้ฟังที่ไม่มีความรู้เรื่องรถยนต์เลย กับผู้ฟังที่มีความรู้อยู่บ้าง โดยในรายการพบว่ามีลักษณะของคำถามที่ผู้ฟังไม่มีความรู้พื้นฐานเรื่องรถยนต์อยู่ ดังนี้

- บ๊ิก : ครับผม มีคุณวัชรพงษ์รอสายอยู่นะครับ สวัสดีครับคุณวัชรพงษ์ครับ (เสียงปกติ)
- วัชรพงษ์ : ครับสวัสดีครับ (เสียงตื่น ๆ)
- ภีรพร : ครับผมสวัสดีครับ (เสียงปกติ)
- วัชรพงษ์ : ตอนนี่ ผมใช้รถโคโลล่าอัลติสนะครับ 1.8 ครับผม (สุภาพ) สอบถามนิดหนึ่งเกียร์อัตโนมัติเนี่ยเวลาวิ่งอยู่นะครับ เอ้อ พอดีเห็นข้างหน้าไฟแดงแล้วนะครับแล้วผมก็ ก็ปล่อยไปที่ตัวเอ็นก่อนรถมันหยุดนะครับ (อีกอึกเล็กน้อย)
- ภีรพร : รถมันวิ่งไหลไปเรื่อย ๆ ไซ้ไหมครับ (เสียงปกติ) ได้ครับตำรวจไม่จับหรอกครับ (เสียงดัง ปนหัวเราะ) แต่ว่าเบรกมันต้องทำงานหนักนิดหนึ่ง เหตุผลมันคือรถเปล่าไซ้ไหมครับมันเหมือนเกียร์ว่างนะครับ แต่ว่ามันจะเอนจิ้นเบรกมามันก็ไม่มีเพราะว่ามันถูกปล่อยให้ลงเกียร์ว่างไปแล้วก็เบรกจะต้องทำงานหนักนิดหน่อย แต่ก็ไม่ใช่สาระอะไรเพราะว่าเบรกมันก็มีหน้าที่เบรก เบรกมันไม่ได้มีหน้าที่อื่นไซ้ไหมครับ เบรกมีหน้าที่เบรกรถให้อยู่เท่านั้นเองดังนั้นก็ปล่อยให้เบรกทำงานนั้นแหละครับถูกต้องแล้วละครับ (พูดต่อเนื่อง เสียงจริงจัง)
- วัชรพงษ์ : ไม่มีปัญหาเรื่องรถยังไม่หยุดแล้วผลักเกียร์ไปนะครับ (เสียงปนกังวล)
- ภีรพร : ไม่มีปัญหาครับ ๆ (รีบพูด) เพียงแต่อย่างทีบอกนะครับ มันไม่มีเอนจิ้นเบรกคุณถอนเท้าออกมาจากแป้นเบรกมันไม่มีแต่มันก็จะตีอย่างมันจะประหยัดน้ำมัน เป็นวิธีขับแบบคนที่เน้นเรื่องความประหยัดนะครับปล่อยไหลเข้าไปแล้วค่อยไปแตะเบรกในระยะใกล้ ๆ ครับ (พูดหนักแน่น ค่อย ๆ อธิบาย)
- วัชรพงษ์ : อ้อ (ลากยาว) ตอนแรกผมกลัวเรื่องเฟือง เรื่องอะไร (เสียงยังแก้ ๆ อยู่)
- ภีรพร : ไม่มีผลอะไรครับ (เสียงจริงจัง)
- วัชรพงษ์ : ก็ไม่ต้องเหยียบเบรกไซ้ไหมครับออกตัวแล้วขับได้เลย (เสียงปกติ)
- ภีรพร : ไซ้ครับ ออกตัวแล้วขับได้เลยครับ (เสียงจริงจัง)

วัชรพงษ์ : โอเคครับ (เสียงดัง) ขอคุณมากครับ

ฉัตรพร : ครับ สวัสดีครับ

หากพิจารณาจากผู้ฟังที่ถามแบบอีกซักไม่ต่อเรื่อง และคำถามที่ถามซ้ำไปมาเพื่อความมั่นใจนั้น แสดงถึงการไม่รู้เรื่องดังกล่าวจริง ๆ ซึ่งผู้ฟังอยากทราบว่าการกระทำที่ปล่อยให้รถไหลแล้วเข้าเกียร์ว่างที่ตัวเอ็นจะมีผลเสียหรือไม่ อย่างไหนั้น ซึ่งผู้ฟังเพียงแค่ออกอาการ ยังไม่ได้ตั้งคำถามเลย แต่วิทยากรทราบดีว่าผู้ฟังต้องการปรึกษาเรื่องอะไรจึงถามก่อน และตอบต่อ "รถมันวิ่งไหลไปเรื่อย ๆ ไซ้ไหมครับ (เสียงปกติ)" และพูดเล่นว่า "ได้ครับตำรวจไม่จับหรอกครับ (เสียงดัง ปนหัวเราะ)" จากนั้น ให้คำอธิบายต่อ "แต่ว่าเบรกมันต้องทำงานหนักนิดหนึ่ง เหตุผลมันคือรถเปล่าไซ้ไหมครับมันเหมือนเกียร์ว่างนะครับ..." ซึ่งหลังจากการให้คำอธิบายต่อนั้น ผู้ฟังยังถามคำถามต่อเรื่องอีก ทำให้วิทยากรต้องอธิบายต่ออีกครั้ง และมีการถามซ้ำเพื่อความมั่นใจอีกสองคำถาม ก่อนที่จะสบายใจและจบการสนทนาลงด้วยตัวเอง ซึ่งลักษณะการสื่อสารที่วิทยากรให้ข้อมูลที่เป็นการอธิบายอย่างละเอียดและเปิดโอกาสให้ผู้ฟังถามได้อย่างเต็มที่จนกว่าจะพอใจนั้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่า เป็นการกระทำที่ได้ผลในการให้คำปรึกษากับคำถามลักษณะนี้ เนื่องจากผู้ฟังที่ไม่มีความรู้จะได้ทราบข้อมูลเพิ่มเติม นอกเหนือจาก การบอกว่า การกระทำดังกล่าวมีผลเสียหรือไม่ แต่ยังทราบถึงการทำงานของระบบเบรก หน้าที่ของเบรกและวิธีการขับที่ประหยัดน้ำมันด้วย และการพูดคุยเล่นว่า "ได้ครับตำรวจไม่จับหรอกครับ (เสียงดัง ปนหัวเราะ)" ทำให้ผู้ฟังรู้สึกสบายใจที่จะถามสิ่งที่ตนไม่รู้และสงสัยต่อ โดยเป็นการแทรกบทสนทนา (Conversation) ที่ช่วยให้การให้คำปรึกษาดำเนินไปได้อย่างดี ไม่มีผลเสียอะไร จึงเป็นลักษณะการสื่อสารที่ทำให้การให้คำปรึกษาประสบผลสำเร็จได้

อัตตะการสื่อสาร (Meta-Communication) ในรายการ

จากการศึกษาและวิเคราะห์เนื้อหารายการออนเดอะโรดนั้น พบอัตตะการสื่อสารที่เกิดขึ้นในรายการ โดยสามารถแบ่งได้ดังนี้

- ความสัมพันธ์ (Relationship)
- การพูดแทรก (Interrupt)

ความสัมพันธ์ (Relationship)

อัตราต่อรองในเรื่องความสัมพันธ์ที่พบในรายการนั้น ผู้วิจัยสังเกตว่า ความสัมพันธ์ที่อสมมาตร (Asymmetric) กันนั้น มักจะเกิดขึ้นกับผู้ดำเนินรายการและวิทยากร โดยวิทยากรจะมีบทบาทมากในทุกช่วงของรายการ ทั้งช่วงแรกของการอ่านข่าวประชาสัมพันธ์ที่วิทยากรจะคอยเสริมข้อมูลที่ตนเองก็รู้เช่นกัน ช่วงที่ 2 การรายการผลการทดสอบรถยนต์ ซึ่งวิทยากรจะเป็นผู้ให้ข้อมูลหลักอยู่แล้ว และช่วงการให้คำปรึกษา ที่วิทยากรมักจะทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินรายการด้วย ทำให้ผู้ดำเนินรายการเสริมมีบทบาทน้อยลงมาก ซึ่งจากรูปแบบรายการทั้ง 3 ช่วงนั้น ปรากฏการแสดงความบทบาทที่เหนือกว่าดังนี้

1) วิทยากรทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินรายการ กล่าวเปิดรายการและดำเนินช่วงประชาสัมพันธ์ข่าว ซึ่งผู้ดำเนินรายการจะเป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก แต่วิทยากรจะทำหน้าที่เป็นเหมือนผู้ดำเนินรายการร่วม มีการเสริมและให้ข้อมูลข่าวสารเพิ่มเติมด้วย ดังบทสนทนาด้านล่าง

ฉัตรพร (วิทยากร) : สวัสดีครับท่านผู้ฟังครับพบกับรายการ On The Road ได้ ครับทุกวันเสาร์เวลาสี่ทุ่มถึงห้าทุ่มนะครับ ก็เมื่อสัปดาห์ที่แล้วนะครับก็เดินทางไปทดสอบรถกันที่ออสเตรเลียกันมานะครับกลับมาเมื่อวาน เออเมื่อวานขึ้นนี่นะครับ ก็เหนื่อยแฮกไปตามกัน ก็อย่างไรก็ตามนะครับ ช่วงที่ไม่อยู่นะครับข่าวประชาสัมพันธ์ก็มีกันอยู่บ้างนะครับ แล้วก็เมื่อวานนะครับก็ยังมีการแถลงค์เพลสของฮอนด้า นะครับจัดกันใกล้ ๆ นี้เองนะครับก็แวะเวียนกันไปก็เมื่อวานนี้ก็เลยยังไม่ได้ไปจัดรายการที่ 102 นะครับก็ไม่ได้ว่ายน้ำไปครับก็ปล่อยชิ้นงานแล้วผมไปคอนโทรลสถานที่จัดงานกับทางฮอนด้าครับ อย่างก็ตามนะครับ ในวันนี้ก็มีข่าวดีมาฝากนะครับสำหรับท่านที่สนใจเรื่องเกี่ยวกับกอล์ฟ นะครับก็เดี๋ยวสักครู่หนึ่งจะให้คุณบีกรายงานและแจ้งให้ทราบว่ามีอะไรบ้าง อย่างไรก็ตาม หมายเลขที่เราใช้ครับ (พูดต่อเนื่อง)

บีกร : หมายเลขนะครับสำหรับวันนี้ก็ 0 - 2 369 - 2299 ครับ 0 - 2369 - 2299 นะครับ จำหมายเลขนี้ไม่ให้ติ นะครับเพราะว่าคุณจะได้รับโชคดีหรือไม่ก็โทรมาที่เบอร์นี้นะครับ (เสียงสดใส)

ฉัตรพร : ครับ
(การสนทนาดำเนินต่อ)

เริ่มเข้ารายการโดยวิทยากรทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินรายการ กล่าวทักทายผู้ฟังและเปิดรายการ ซึ่งเป็นการแสดงความบทบาทว่าตนเองเป็นผู้ดำเนินรายการ และเกริ่นเกี่ยวกับเรื่องทั่วไป ก่อนจะตัดเข้าสู่การประชาสัมพันธ์ข่าวว่า "อย่างก็ตามนะครับ ในวันนี้ก็มีข่าวดีมาฝากนะครับ"

แสดงถึงการเป็นผู้นำในเรื่องของการสนทนา และบอกต่อว่า “สำหรับท่านที่สนใจเรื่องเกี่ยวกับ กอล์ฟนะครับ” แสดงถึงว่าเป็นเรื่องที่ตนเองรู้มาก่อนแล้ว และพูดต่อว่าผู้ดำเนินรายการร่วมจะเป็น ผู้ให้รายละเอียด และเปลี่ยนเรื่องอีกครั้งว่า “อย่างไรก็ตาม หมายเลขที่เราใช้ครับคุณบีก็ครับ” เป็นการเปลี่ยนเรื่องทันที และการกล่าวว่ “หมายเลขที่เราใช้ครับ” เป็นการพูดที่แสดงเจตนา (Illocutionary acts) ว่าเป็นการถามคำถามและต้องการให้มีการตอบคำถามของตน เป็นเหมือน ประโยคคำสั่ง ที่แสดงอำนาจ (Dominate) ต่อผู้ดำเนินรายการ และเรียกระบุชื่อว่า “ครับคุณบี ก็ครับ” ซึ่งเป็นการเน้นและบอกว่าจะต้องเป็นผู้ที่พูดต่อ (Turn-taking) ซึ่งผู้ดำเนินรายการร่วม ก็ได้ กล่าวถึงเบอร์โทรศัพท์รายการ ซึ่งเป็นวาทะผล (Perlocutioary acts) ตามที่วิทยากรได้พูดไป ซึ่ง สามารถแสดงถึงการยอมรับและทำตามคำสั่ง ซึ่งเป็นการยินยอมให้เกิดความไม่เท่าเทียมกัน (Asymmetric)

นอกจากนั้น ในระหว่างการอ่านข่าวประชาสัมพันธ์ วิทยากรจะพูดเสริมข้อมูลตลอดเวลา ซึ่งเป็นการแสดงตนว่า จริง ๆ แล้ว ตนเองก็รู้ข้อมูลอย่างเท่าเทียมกัน ดังบทสนทนาด้านล่างนี้

บี : ก็อย่างที่อาต๋าบอกครับว่าเมื่อวานนี้ฮอนด้ามีงาน Thank Press นะครับ ก็มีเซอร์ไพรส์นะ ครับก็คือเมื่อวานเหมือนกันเออ ทางบริษัทฮอนด้ามอเตอร์ โมบิล ประเทศไทย จำกัด นะ ครับ ก็ได้ส่งบัตรครับ เข้าชมการแข่งขันศึกดวงสวิงครับอาต๋าค้ครับสัปดาห์หน้าจะแข่ง กันแล้วครับนั่นก็คือศึก ฮอนด้า นะครับแอลทีจีเอไทยแลนด์ทูเทาชั้นแอนติชิกนะครับ ก็แข่ง กันที่สนาม เดียวผมดูโปยนะครับ พอดีไม่ได้ติดตามกีฬา กอล์ฟนะครับแข่งกันที่สนาม อมตะสปริง คันทรีคลับนะครับ ก็ทางฮอนด้าครับใจดีมอบบัตรเข้าชมนะครับการแข่งขันมี สามวันก็ให้มานะครับสามวันเหมือนกันเลยครับอาต๋าค้ครับก็คือ วันที่ 20 -21 - 22 นะครับ (พูดให้ข้อมูลเรื่อย ๆ) ก็-

ฉิพร : แล้วจะให้ ให้คนที่สนใจเนี่ยไปดูกันยังง (พูดแทรก เร็ว) ส่วนหนึ่งก็อยากไปดูทั้ง สามวันเลยนะ

บี : ก็อย่างนี้เลยนะครับ (รีบพูด)

ฉิพร : อย่างนี้เราจัดให้ก็แล้วกัน (รีบพูดเร็ว)

บี : ไซ้ครับ ก็มีทั้งหมดเนี่ย 10 ไบนะก็คือทั้งสามวันเนี่ย ก็คือตอนนี้มีที่เรานี้ 30 ไบ (ปกติ) ก็ คือท่านที่มีสิทธิ์ท่านแรกนะครับที่โทรเข้ามาในรายการ ต้องบอกว่าขออ้อ (เน้น กระแทก เสียง) ครับว่าเป็นแค่ช่วงเบรกแรกเท่านั้นนะครับ

ฉิพร : ครับ (ปกติ)

บี : ก็หนึ่งท่านครับรับไปเลยหนึ่งชุดครับ ดูกันตั้งแต่วันศุกร์ วันเสาร์ วันอาทิตย์ นะครับ

ดิพร : คือ (ลากยาว) สัปดาห์หน้าเนี่ยจะเป็นลองวิดเอ็นครบแล้วก็ป็นวันปิยะมหาราชด้วย ซึ่งเป็นวันหยุดกันอยู่หลายวันนะครบ (เสียงนึ่ง ต่ำ)

บิก : ครับ (ปกติ)

ดิพร : สำหรับท่านที่จะไปพักผ่อนนะครบก็อยากจะไปเป็นแฟนกีฬาบอลนะครบอยากจะตามไปชมไปเชียร์นะครบ เออ นักกอล์ฟชาวไทยนะครบที่ร่วมการแข่งขันนะครบคุณอยู่ วิยดาไซ้ไหมครบ

บิก : ครับผม (ปกติ)

ดิพร : นะครบก็ตามไปชมกันได้นะครบโดยรับบัตรกันไปนะครบแต่ต้องโทรเข้ามาในเบรกแรกเท่านั้นเองนะครบขอชื่อที่อยู่นะครบที่แน่นอนนะครบ เออ เราจะได้จัดการส่งทางไปรษณีย์ให้ เพราะอย่างน้อยยังมีเวลากันอยู่อีกเล็กน้อยครบ

บิก : ครับผม ก็ย้ำเบอร์โทรกันอีกครั้งนะครบ 0 - 2369 - 2299 นะครบ 0 - 2369 - 2299 นะครบ ขออำนะครบว่าขอเป็นสำหรับท่านที่อยากไปชมจริง ๆ เนื่องจากการแข่งขันเนี่ยจะต้องดูกันถึงสามวันเลยทีเดียว

ผู้ดำเนินรายการให้รายละเอียดการมอบบัตรเข้าชมการแข่งขันกอล์ฟ ซึ่งยังให้ข้อมูลไม่จบว่า “การแข่งขันมีสามวันก็ให้มานะครบสามวันเหมือนกันเลยครบอาทิตย์คือ ครับก็คือ วันที่ 20-21 - 22 นะครบ ก็—” วิทยากรพูดแทรกมาว่า “แล้วจะให้ ให้คนที่สนใจเนี่ยไปดูกันยังไง ส่วนหนึ่งก็อยากไปดูทั้งสามวันเลยนะ” ซึ่งเป็นการพูดขัดจังหวะ (Interrupt) คู่สนทนา แสดงถึงการแสดงอำนาจที่เหนือกว่า (Dominate) ซึ่งเป็นการพูดแทรกเพื่อต้องการถามคำถาม ซึ่งผู้ดำเนินรายการได้รับตอบว่า “ก็อย่างนี้เลยนะครบ” ซึ่งแสดงถึงการยอมที่จะให้มีการเปลี่ยนเรื่องพูดไป แต่ยังคงเป็นประเด็นเดิมอยู่ โดยวิทยากรก็ไม่ให้พูดจนจบ พูดแทรกอีกว่า “อย่างนี้เราจัดให้ก็แล้วกัน” ซึ่งเป็นเหมือนการพูดตัดหน้า แสดงถึงการแสดงอำนาจที่เหนือกว่า (Dominate) ซึ่งผู้ดำเนินรายการก็ตอบรับว่า “ใช่ครับ” แสดงการยืนยันข้อมูลที่ได้พูดไปว่าถูกต้อง ทำให้วิทยากรมีบทบาทที่สำคัญขึ้นมา และพูดอธิบายต่อ โดยวิทยากรก็รับฟัง และเมื่อผู้ดำเนินรายการให้ข้อมูลจบ วิทยากรก็พูดเสริมมาว่า “คือสัปดาห์หน้าเนี่ยจะเป็นลองวิดเอ็นครบแล้วก็ป็นวันปิยะมหาราชด้วย ซึ่งเป็นวันหยุดกันอยู่หลายวันนะครบ” เป็นเหมือนการเกริ่นถึงเรื่องที่จะพูดต่อ ซึ่งผู้ดำเนินรายการตอบรับอย่างตั้งใจว่า “ครับ” และหยุดเพื่อให้วิทยากรพูดต่อ โดยให้ข้อมูล และเปลี่ยนเรื่องเป็นคำถามว่า “นักกอล์ฟชาวไทยนะครบที่ร่วมการแข่งขันนะครบคุณอยู่ วิยดาไซ้ไหมครบ” แสดงถึงความรู้ในข้อมูลเรื่องที่สนทนาอยู่ และเป็นการใช้คำถาม เพราะต้องการให้ผู้ดำเนินรายการพูดต่อซึ่งเป็นการเปลี่ยนบทบาทของผู้ดำเนินรายการให้เป็นผู้ฟังแทน

2) ช่วงที่สองในการรายงานผลการทดสอบรถ ซึ่งวิทยากรเป็นผู้ให้ข้อมูลที่ตนเองไปทดสอบมา ซึ่งการรักษาการพูดอย่างต่อเนื่อง ทำให้วิทยากรมีบทบาทและสำคัญต่อการให้ข้อมูลมาก ซึ่งผู้ดำเนินรายการร่วม ก็ยินยอมให้เกิดความเท่าเทียมกัน (Asymmetric) โดยการแสดงการตอบรับอย่างตั้งใจ

ดิพร : ครับในช่วงทดสอบแอร์นี่นะครับเราได้มีโอกาสได้นำเอารถหลายๆมาลองขับกันอีกแล้วนะครับ ในคราวนี้นะครับก็รับช่วงมาเป็น BMW นะครับ 520 D นะครับ D นี่คือนีเซลล์สมัยก่อนบอกว่าเครื่องยนต์ดีเซลต้องใส่กับรถแก๊งไม่วิ่ง มันก็จริงนะไม่เถียงหรอกแต่นั้นคือในยุคในอดีตนะครับ ตั้งแต่เครื่องยนต์คอมมอนเรลยังไม่เป็นที่รู้จักเป็นเครื่องยนต์ดีเซลธรรมดา ยัง จิ้งๆกุกๆกันอยู่แต่แปลกนะในยุโรปกลับได้รับความนิยม (พูดเรื่อย ๆ)

บ๊ิก : ก็อาจจะเป็นส่วนน้ำมันของผู้บริโภคในประเทศยุโรป (พูดต่อ อย่างสุภาพ)

ดิพร : อย่างคู่แข่งหลัก ๆ เนี่ยที่เห็นก็คือเมอเสเดสเบนซ์นะครับ รุ่นดีเซลทั้งหลายนี้จะได้รับความนิยมนะครับไม่ว่าจะเป็นรถสิบล้อ รถแท็กซี่ต่าง ๆ ในต่างประเทศนี้ได้รับความนิยมกันมานานแล้ว ในบ้านเราก็แข่งขันกันได้บ้างแต่อย่างทีบอกนะครับ พอบอกว่าเป็นรถระดับหรูนะครับคนก็จะมองเห็นความสะดวกรสบายไว้ก่อนนะครับ (หยุด) อย่างไรก็ตามแล้ว (เสียงดังขึ้น) แต่ในตรงนั้นในรุ่นต่าง ๆ ก็ว่ากันไปอลวกก็เลยออกมาเป็นเอฟ 80 ดีไฟว์นะครับ ก่อนแล้วก็ตามมาด้วยวี 70 เป็นดีเซลนะครับอันนั้นเครื่อง 2400 ครัวส่วนเบนซ์นี้เค้าก็จะมี 2200 – 2700 อะไรพวกเนี่ย แต่ บีเอ็มมาเล็กครับ (เสียงป่นยืม)

บ๊ิก : ครับ 2.0 เองครับ (รับพูดเสริมหนักแน่น)

ดิพร : ใช่ครับ เล็กกว่าเพื่อนบางคนบอกอ้อย (ลากเสียงยาว เหมือนจะตะโกน) มันจะมีแรงเหวออย่าดูถูกนะ 163 แรงม้า แรงบิดตัวดีครับ 300 กลาง ๆ นะ ก็ประมาณ 363 นิวตันเมตรก็ถือว่ามากนะในตรงนั้นนะครับถ้าเผื่อดูตัวเลขแล้วเนี่ยประมาณ 360 – 363 เนี่ยก็พอ ๆ กับอะไรน้ำ พอ ๆ กับวีโก้ ...แล้วเกียรติที่ติดมาเนี่ยแน่นอนแซดเอ็ฟ คุณบ๊ิกว่าเค้าให้ก็สปีดมาให้ทายให้ทายสปีด (เสียงยืม กวน ๆ)

บ๊ิก : ผมว่าถ้าเป็นสมัยนี้นะ ถ้าเป็นสมัยก่อนผมคงเดา 5 นครับผมว่ายิ่งเยอะยิ่งดีนะผมว่าประมาณ 6 ครับ (ตอบสุภาพ)

ดิพร : ยิ่งเยอะยิ่งดีครับ (พูดต่อเสียงจริงจัง) เป็นเกียรติอได้นะครับเป็นทริปทอนิค 6 สปีด ครัวไม่เชื่อก็ต้องเชื่อนะครับ...หลังจากที่ไปลองขับกันมาแล้ว เบาละเจอถนนโล่ง ๆ นะครับออกไปโน้นเลยวุดนี้สงสัยไกลนะครับไปกำแพงเพชรนะครับ (พูดต่อเรื่อย ๆ)

บ๊ิก : ครับ (รับคำ)

ดิพร : อ้อย (ลากเสียงยาว) เจอทางโล่งทั้งสายก็โทรบอกเพื่อนนะครับช่วยดูให้ที่ตำรวจนะครับ

เพื่อนฝูงกันนะครับไม่เป็นไรช่วยเหลือกันด้วย ว่าทำความเร็วได้แค่ไหนก็ติดตั้งอุปกรณ์เข้าไปนะครับความเร็วก็ออกมาเท่านี้จริง ๆ นะครับตามสเปคที่เค้าวางมา 225 แต่ว่าเราไปได้ 222 แค่นั้นแต่ก็โอเคนะ ส่วนเรื่องความประหยัดนะครับไม่อยากจะคุยเลยมันดีกว่าสเปคนะ (เสียงจริงจัง)

บ๊ิก : **ครับ** (รับคำ)

ดิทรพร : ของเค้า 14.5 แต่เรา 15.4 ครับ แค่นั้นเองนะเชื้อเพลิง 120 แต่นั่งสองคน นะครับ แล้วที่สำคัญก็คือว่า (หยุด) ความเร็วที่ใช้เนี่ย 120 กิโลเมตรต่อชั่วโมง (เน้นเสียง จริงจัง ตื่นเต้นขึ้น) นอกเหนือจากตรงนั้นแล้ว ก็มีอะไรที่น่าสนใจนะครับทำเหมือนกับเบนซินเลยแล้วก็ในปัจจุบันนะครับที่ขายกันอยู่เนี่ย 3,800,000 หรือ 4,200,000 เนี่ย หมดแล้วไม่มีแล้วนะครับรุ่น 320 กับ 520 โอ ไม่น่าแล้วนะครับอันนี้ก็เป็น 520 ดี มาแทนนะครับ ราคาบอกแล้วไม่น่าเชื่อ 3,500,000 (เสียงสูง ปนยิ้ม)

บ๊ิก : **ครับ** (รับคำ)

วิทยากรทำหน้าที่กล่าวกลับเข้าสู่รายการ โดยเป็นการทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินรายการ และรายงานผลการทดสอบรถ และลงท้ายด้วยความเห็นของตนเองว่า "...แต่แปลกนะในยุคโลกกลับได้รับความนิยม" ซึ่งเป็นเหมือนการ ถามความเห็นด้วย โดยผู้ดำเนินรายการได้ตอบว่า "ก็อาจจะไปด้วยน้ำมันของผู้บริโภคในประเทศยุโรป" แสดงการยินยอมคล้อยตามวิทยากร และวิทยากรพูดต่อเนื่องจาก "อย่างคู่แข่งหลัก ๆ เนี่ยที่เห็นก็คือเมอเสดิสเบนซ์นะครับ" โดยไม่มีการพูดตอบรับคำพูดของผู้ดำเนินรายการที่ได้พูดไว้ก่อน ทำให้สิ่งที่ผู้ดำเนินรายการพูดไม่มีความหมายไปในทันที และตนเองพูดต่อ และจบด้วยความเห็นของตนเองว่า "แต่บีเอ็ม มาเล็กครับ" โดยผู้ดำเนินรายการพูดตอบว่า "ครับ" เป็นการแสดงความเห็นด้วย (Agreement) ตามวิทยากร และให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า "2.0 เองครับ" ซึ่งก็แสดงถึงความรู้ของตนที่มีอยู่บ้าง เช่นกัน ซึ่งวิทยากรได้ตอบรับข้อมูลของผู้ดำเนินรายการว่า "ใช่ครับ" และออกความเห็นต่อเนื่อง และจบด้วยการถามคำถามว่า "แล้วเกียร์ที่ติดมาเนี่ยะ แน่นอน แซดเอฟคุณบ๊ิกว่าเค้าให้ก็สปีด มาให้ท่าย ให้ท่ายสปีด" เป็นการถามเพื่อหวังให้มีการได้ตอบ (Response) ซึ่งวิทยากรรู้ว่าผู้ดำเนินรายการไม่รู้ข้อมูลแน่ชัดแน่นอน เพราะเป็นการให้ท่ายหรือเดา โดยผู้ฟังก็ได้ตอบถามที่วิทยากรขอ (Request) แสดงถึงความยินยอมทำตาม "ผมว่าประมาณ 6 ครับ" เป็นการเดาที่ไม่แน่ใจ จากนั้น วิทยากรพูดต่อเนื่องโดยมีผู้ดำเนินรายการตอบรับเป็นระยะว่า "ครับ" ซึ่งเป็นบทบาทของผู้รับฟังอย่างเดียวเท่านั้น

จะเห็นได้ว่า การดำเนินรายการทั้งสองช่วงแรกนั้น แม้ผู้ดำเนินรายการจะทำหน้าที่หลักในการอ่านข่าวประชาสัมพันธ์ แต่วิทยากรก็เสริมและแสดงตนว่ามีข้อมูลเช่นกัน ส่วนช่วงของการ

รายงานผลการทดสอบรณัน วิทยากรทำหน้าที่ในการเป็นผู้ให้ข้อมูลอย่างชัดเจน แสดงถึงความอสมมาตร (Asymmetric) ในเรื่องข้อมูลอย่างชัดเจน อย่างไรก็ตาม เมื่อเข้าสู่การให้คำปรึกษานั้น วิทยากรก็ยังคงเป็นผู้ควบคุมการสนทนาให้ดำเนินต่อ

การพูดแทรก (Interrupt)

อัตตะการสื่อสารลักษณะนี้ พบในกรณีที่วิทยากรต้องการแสดงความรู้ของตน ในขณะที่ผู้ฟังกำลังจะให้บอกในช่วงการให้คำปรึกษา ดังบทสนทนา

ธวัช : ครับผมสอบถามหน่อยครับ ผมใช้โตโยต้าอัลติสนะครับ ใช้มาสักสี่ปีแล้วนะครับพอดีขับแล้วมันช่วยนะครับ (ปนกังวลนิด ๆ)

ดิพร : ช่วงล่างนะครับ (หนักแน่น)

ธวัช : ใช่แล้ว (เสียงดัง)

ดิพร : ครับผม บรรทุกข้าวบรรทุกของบ้างหรือเปล่าครับท้ายรถนะครับ (เสียงปกติ)

ธวัช : ไม่ละครับ ไม่นะครับ (ลังเลเล็กน้อย และพูดเสียงดัง)

ดิพร : โดยปกติที่นั่งกันก็คนครับ (เสียงปกติ)

ธวัช : ปกติก็นั่งสองคนเองครับ (เสียงดัง)

ดิพร : สองคนมันเริ่มช่วยแล้วก็ใช้มันเริ่มจะใกล้ละ (เสียงปกติ)

ธวัช : จริง ๆ มันเป็นมาตั้งแต่ - (เสียงปกติ พูดไม่จบ)

ดิพร : มันเป็นตั้งแต่แรก (พูดแทรก เสียงดัง)

ธวัช : มันเป็นมาตั้งแต่แรก ๆ แล้วนะครับผมก็คิดว่าที่แรกใช้มันน่าจะเสียก็ไม่ดีขึ้นเลยครับ (เสียงดังขึ้น สดใส ปนหัวเราะ)

ดิพร : ครับ จริง ๆ แล้วเนี่ยบอกอะไรให้ อย่างหนึ่งนะครับ (เน้นน้ำเสียง เบาเหมือนกระซิบ ให้สนใจ) คืออัลติสเนี่ยนะครับคือเค้าเป็นรถที่ต้องการให้มีความนุ่มนวลเหมือนกับในตอนที่เป็นแคมรี่อดีตก่อนหน้าเนี่ย เค้าต้องการให้นุ่ม พอเวลาวิ่งก็เลย เอ้อ (หยุดเล็กน้อย) ขับไปจะมีอาการช่วย ถ้าเผื่อบางคนขับเร็วหรือว่าเป็นคนขับรถทั่ว ๆ ไป โอเค อาจะรับกันได้ แต่ถ้าเผื่อเราขับรถแล้วเนี่ยเรามีความรู้สึกว่าเราต้องการรถที่มันเฟิร์ม บางทีอาจจะต้องเปลี่ยนใช้คันครับ โอเคแน่นอนละ แก๊สเนี่ยก็คงจะเป็นทางออกได้อย่างหนึ่งครับ แต่ถ้าเผื่อเป็นของสแตนดาร์ดมันน่าจะมีความนุ่มเหมือนอย่างเดิมนะครับ (ให้ข้อมูล เสียงเรื่อย ๆ)

จากบทสนทนาที่ผู้ฟังขอคำปรึกษาเรื่องรถยนต์โตโยต้า อัลติส ทำயัยว้นนั้น ซึ่งจัดอยู่ในประเภทของคำถามที่ตอบได้ง่าย และในระหว่างการให้ข้อมูลของผู้ฟังนั้น วิทยากรมีการพูดแทรกขึ้นมาว่า “มันเป็นตั้งแต่แรก” หมายถึง อาการของรถยนต์รุ่นนี้ ซึ่งแสดงถึงการรู้ทันของปัญหาดังกล่าว ซึ่งการพูดแทรกสามารถตีความได้ว่า วิทยากรต้องการแสดงตนว่ามีความรู้เรื่องดังกล่าวอยู่แล้ว และการให้คำอธิบายต่อว่า “ครับ จริง ๆ แล้วเนี่ยบอกอะไรให้อย่างหนึ่งนะครับ” บอกถึงการตั้งในที่จะแสดงความรู้ของตนให้กับผู้ฟัง ซึ่งเป็นการพยายามรักษาอำนาจ (Maintain) ของตนที่มีข้อมูลเหนือกว่าผู้ฟังด้วย

3.รายการคู่แข่งมอเตอรืริง

ออกอากาศทางคลื่นวิทยุ FM 97.0 MHz โดยออกอากาศเป็นประจำทุกวันจันทร์ – ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 20.30 – 22.30 น. กับรูปแบบคาร์แมกกาซีนออนไลน์ โดยมีผู้ดำเนินรายการหลัก 1 ท่าน คือ คุณสมศักดิ์ มีสื่อการ และวิทยากร 2 ท่านที่จะสลับกันมาร่วมรายการ คือ คุณองอาจ จรุงศรี และคุณฉิรพร เนาว์ถิ่นสุข

ลักษณะบุคลากรในรายการ

1) คุณสมศักดิ์ มีสื่อการ

ทำหน้าที่หลักเป็นผู้ดำเนินรายการและวิทยากรเสริมด้วย อดีตเคยร่วมงานกับหนังสือพิมพ์คู่แข่ง และมีความรู้เรื่องการตลาดเป็นอย่างดี โดยรายการคู่แข่งมอเตอรืริง มีจุดเด่นที่การพูดคุยอย่างเป็นกันเองในรายการ มีความตลก ขบขัน การดำเนินรายการของคุณสมศักดิ์นั้น มีการพูดด้วยน้ำเสียงแจ่มใส เล่น ดัดเสียงให้ต่าง ๆ ไป มีการหยอกล้อกับวิทยากรรับเชิญและแฟนรายการประจำ ทำให้ตลอดรายการเต็มไปด้วยเสียงหัวเราะ แต่ในช่วงการถามตอบหรือให้ข้อมูลนั้น ก็จะพูดอย่างจริงจัง

2) คุณองอาจ จรุงศรี

เป็นวิทยากรรับเชิญในรายการมากกว่า 11 ปี จบการศึกษาคณะมัณฑนศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร แต่มีความชื่นชอบเรื่องรถยนต์มาตั้งแต่อายุน้อย และเติบโตมากับแวดวงการแข่งรถ จนมีความเชี่ยวชาญด้านการปรับแต่ง จูนเครื่องและรถยนต์ ปัจจุบันทำงานอยู่ในนิตยสารยานยนต์โดยเขียนคอลัมน์มาเป็นระยะเวลากว่า 20 ปี คุณองอาจมักพูดด้วยเสียงที่ดัง ฉะฉาน เข้ม ในขณะที่ให้ข้อมูลหรือตอบคำถาม แต่เมื่อเป็นการพูดคุยอย่างสบาย ๆ แล้ว จะมีการพูดหยอกล้อเล่นกันกับผู้ดำเนินรายการและผู้ฟัง ซึ่งจะหัวเราะเสียงดัง

3) คุณฉิรพร เนาว์ถิ่นสุข

ทำหน้าที่วิทยากรในรายการ จบการศึกษาทางด้านบัญชีจากประเทศอังกฤษ แต่มีความชื่นชอบเรื่องรถยนต์โดยส่วนตัว จนได้ทำงานคลุกคลีในแวดวงยานยนต์ ตั้งแต่การร่วมงานกับ นิตยสารยานยนต์ นักเลงรถ รถ มอเตอร์ไซด์ ฟอรั่มล่า วัฏจักร ปัจจุบันทำรายการให้คำปรึกษาเรื่องรถยนต์ชื่อรายการออนไลน์เดอะไรด์ โดยเป็นผู้ดำเนินรายการและวิทยากร และร่วมเป็นวิทยากรรับเชิญในรายการแข่งมอเตอร์ริ่ง โดยมีเอกลักษณ์ในการตอบคำถามหรือให้ข้อมูลที่ลงในรายละเอียดได้มาก มีความรู้และข้อมูลหลากหลายเรื่อง มีวิธีการพูดด้วยน้ำเสียงนุ่ม ๆ สบาย ๆ ไม่เครียด และมักแฝงด้วยมุขตลก สร้างบรรยากาศเป็นกันเอง

ลักษณะการดำเนินรายการ

ชั่วโมงที่ 1

ช่วงที่ 1

- ผู้ดำเนินรายการกล่าวเปิดรายการ ทักทายผู้ฟังและวิทยากร
- ผู้ดำเนินรายการอ่านข่าวประชาสัมพันธ์เรื่องราวในแวดวงยานยนต์ หรือวิทยากรพูดคุยเรื่องราวเกี่ยวกับการร่วมกิจกรรมของบริษัทรถยนต์ต่าง ๆ

(พักโฆษณา)

ชั่วโมงที่ 2

ช่วงที่ 1

- รับสายผู้ฟังที่โทรมาขอคำปรึกษาในรายการ

(พักโฆษณา)

ช่วงที่ 2

- รับสายผู้ฟังที่โทรมาขอคำปรึกษาในรายการ

(พักโฆษณา)

ช่วงที่ 3

- รับสายผู้ฟังที่โทรมาขอคำปรึกษาในรายการ

(พักโฆษณา)

ช่วงที่ 4

- รับสายผู้ฟังที่โทรมาขอคำปรึกษาในรายการ
- กล่าวจบรายการ

ในระหว่างการดำเนินรายการนั้น จะเป็นลักษณะการสนทนาร่วมกัน 3 ท่าน คือ ผู้ดำเนินรายการ วิทยากร และผู้ฟัง เพียงอย่างเดียว จะไม่มีเพลงใด ๆ มาประกอบในรายการเลย โดยการวิเคราะห์นี้ ผู้วิจัยจะทำการเลือกรายการเป็นจำนวน 2 วัน ๆ ละ 2 ชั่วโมง รวมเป็น 4 ชั่วโมง

เนื้อหาหลักของรายการ (Theme)

จากวิเคราะห์เนื้อหาของรายการคู่แข่งมอเตอรืงั้น เป็นรายการที่วางรูปแบบเป็นการให้คำปรึกษา แต่มีการแทรกการสนทนาที่สนุกสนานตลอดทั้งรายการ ทำให้ระยะเวลาการออกอากาศ 2 ชั่วโมงนั้น สามารถสร้างเสียงหัวเราะให้กับผู้ฟังได้เป็นอย่างดี ขณะเดียวกัน ก็ยังสามารถให้คำปรึกษาได้ดีเช่นกัน โดยในช่วงการให้คำปรึกษานั้น พบว่าวิทยากรสามารถให้ข้อมูลตามที่ต้องการได้เป็นส่วนใหญ่ ซึ่งแม้ในหนึ่งวันจะมีวิทยากรหลักหนึ่งคน คือ คุณองอาจ หรือคุณธิพร แต่ก็สามารถให้ข้อมูลกับผู้ฟังรายการได้มาก และยังมีเสริมข้อมูลโดยผู้ดำเนินรายการหรือคุณสมศักดิ์อีกด้วย

ลักษณะการสื่อสารในรายการ

หากพิจารณาถึงลักษณะการสื่อสารในรายการต่อเนื่องที่เกิดขึ้นในรายการ ดังที่คณะกรรมการได้จำแนกลักษณะของปัญหาที่ขอปรึกษาเป็น 3 ประเภท จะสามารถพิจารณาถึงการสื่อสารต่อลักษณะคำถามหรือปัญหาที่แตกต่างกันได้ ดังนี้

1) คำถามที่ตอบได้ยาก

ลักษณะการสื่อสารต่อคำถามเรื่องการเปรียบเทียบรถยนต์ซึ่งเป็นคำถามที่ตอบได้ยาก เนื่องจากการสนับสนุนรถยนต์ยี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่ง จะส่งผลต่อการเข้าข้างรถยนต์ยี่ห้อนั้นมากเกินไป ซึ่งลักษณะการสื่อสารของรายการนี้ จะสื่อสารแบบระบุชัดว่ารถยนต์รุ่นไหนตรงตามความต้องการของผู้ฟัง ดังบทสนทนาด้านล่าง

- สมศักดิ์ : เอ้า มาที่คุณก๊วงครับ สายสี สวีตดีครับ (เสียงคริกครีน)
- ก๊วง : ฮัลโหลคะ เอ่อ จะถามว่าฟอร์ดเอฟเวอร์เรส กับฟอร์จูนเนอร์นะคะ ตัวไหนมันจะกระด้างกว่ากันนะคะ (ถามเสียงสงสัย)
- องอาจ : เอ่อ คำว่ากระด้างในที่นี้ ผมไม่อยากจะใช้คำว่ากระด้างนะฮะ ใช้คำว่ากระเด็ง (พูดจริงจัง ปกติ)

- สมศักดิ์ : โอ้โฮ กระเด็นนี้หนักกว่ากระตังนะ (เสียงสูง) เพราะกระเด็นยังรับไม่ได้นะ กระตังยังพอรับได้
- องอาจ : จริงอะ (เสียงสูง)
- สมศักดิ์ : จริงดิ (เสียงหนักแน่น) กระเด็นนี้ ดังพึ๊กๆๆ ไปเลยนะ ถ้ากระตังยังพอแบบเออ แห้ง ๆ (พูดจริงจัง)
- องอาจ : กระตังนี้มันหมายความว่าพอดึงจุด ๆ หนึ่งมันตึงเลย (เน้นเสียงดัง) กระเด็นนี้มัน ยวบ ๆ ไปตลอดนะฮะ (หยุดนิดนึง) เอ้า ครับ ฟอรัจูนเนอร์ครับ (เสียงดังหนักแน่น)
- ก๊วง : เหยอคะ แล้วไอ้กระเด็นละคะ (ถามปกติ)
- องอาจ : เอ่อ ก็ฟอรัจูนเนอร์อีกเหมือนกันครับ (ตอบปกติ) เอฟเวอร์เรส ตัวใหม่ เนียนมากครับ (เน้นลากเสียงยาว) ไม่ใช่ตัวเก่านะครับ ถ้าตัวเก่าเอฟเวอร์เรส (หัวเราะ) ถ้าตัวเก่าเอฟเวอร์เรสกระตังนะฮะ ฟอรัจูนเนอร์กระตังนะฮะ แต่ถ้าเกิดตัวใหม่เพิ่งออกมาเนี่ย ตอนนี้อยู่ในรถ MPV ไม่ใช่ PPV นะก็คือในรถ กระบะตัดแปลงทั้งหมดนะมี เอฟเวอร์เรส มีหมู่ 7 (พูดปนยิ้ม)
- สมศักดิ์ : หมู่ 7 นะ มิว 7 (ตะโกนแบบซ้ำ ๆ)
- องอาจ : หมู่เจ็ดนะผมเรียกแบบไทย ๆ (เสียงปนยิ้ม เล่น ๆ)
- สมศักดิ์ : อ้อ หมู่ 7 เดียวก็มี หมู่ 8 หรือ (ตะโกนแบบซ้ำ ๆ)
- องอาจ : นะฮะ แล้วก็ฟอรัจูนเนอร์นะฮะ แต่ฟอรัจูนเนอร์จะด้อยกว่าเค้าเพื่อนในเรื่องของช่วงล่าง (เปลี่ยนมาพูดเสียงจริงจัง)
- สมศักดิ์ : แต่แก้ไขได้นะฮะ มาเปลี่ยนโช้คอัพก็ได้ (เสียงปกติ)
- องอาจ : เปลี่ยนสปริงอีก 100,000 กว่าบาท (พูดปนยิ้มนิด ๆ)
- ก๊วง : ประมาณเท่าไรนะฮะ (ถามเสียงหลง)
- องอาจ : เกือบ ๆ 100,000 ไม่ถึง ๆ 40,000 กว่าบาท (พูดปนยิ้มนิด ๆ)
- ก๊วง : ค่ะ ๆ ๆ ถ้าฉันรบกวนแค่นี้คะ (รีบวางสาย)
- องอาจ : แค่นี้ครับ ผมถามจริง ๆ เอะนะ (ถามง้อ ๆ)
- ก๊วง : ไม่มีแล้วคะ (พูดปนหัวเราะ)
- สมศักดิ์ : ครับผม ขอขอบคุณครับ (ลากเสียงยาว) ที่ให้ถามเยอะ ๆ ไม่ใช่อะไร น้อยครั้งที่คุณสุภาพสตรีจะซิงสายจากคุณสุภาพบุรุษได้ ก็เลยเปิดโอกาสได้เยอะหน่อยนะฮะ เอ้าครับ 02-6366821-3 (เสียงดัง ครึกครื้น)
- องอาจ : ใคร ๆ ที่เป็นแฟนฟอร์ตนะครับ ไปลองดูครับ แล้วจะรู้ว่าผมพูดจริง ไม่ได้เหมือนตอนนั้น ไอ้หมู่ 7 ก็ทีนี้แล้วนะ (เสียงดัง อารมณ์ดี)

- สมศักดิ์ : ก็หาว่าเชียร์ (เน้นเสียง) ไอ้ฟอร์จูนเนอร์เราก็เชียร์ (เสียงสูง) ก็พูดไปตามหลักการมันก็ดี (เสียงต่ำ)
- องอาจ : ทำไมครับ ก็รูปร่างมันได้อะ (เสียงสบาย ๆ ห้วน ๆ) เพียงแต่ว่าคุณผู้ฟังจะถามมามุมไหนเท่านั้นนะ ไซ้ไหมครับ แต่ผมก็ตอบมุนั้น แต่คำถามไปถามมุมที่เสียเปรียบ ไม่ไปถามมุมที่เค้าได้เปรียบมั่ง (เสียงกวน ๆ)

ผู้ฟังอยากทราบความกระด้างของรถยนต์ฟอร์ด เอเวอร์เรสเมื่อเทียบกับโตโยต้า ฟอร์จูนเนอร์ซึ่งผู้ดำเนินรายการพูดแทรกเพื่ออธิบายคำว่า “กระด้าง” และ “กระดิ่ง” ซึ่งสุดท้ายวิทยากรตอบระบะชัดเจกว่า รถยนต์โตโยต้า ฟอร์จูนเนอร์กระด้างและกระดิ่งกว่า “แต่ฟอร์จูนเนอร์จะด้อยกว่าเค้าเพื่อนในเรื่องของช่วงล่าง” ซึ่งผู้ฟังรับฟังและขอจบการสนทนาลง อย่างไรก็ตามอย่างไรก็ตามตามบุคลิกของผู้ดำเนินรายการที่ชอบพูดเล่นอย่างเป็นกันเอง ถามผู้ฟังต่อว่า “แค่เนี่ยครับ ผมถามจริง ๆ เถอะนะ” ผู้ฟังก็บอกว่าไม่มีคำถามเพิ่มเติมแล้ว และจบการสนทนาลง ซึ่งผู้ดำเนินรายการก็พูดส่งท้ายว่าไม่ได้เชียร์รถยนต์รุ่นไหนเป็นพิเศษนะ วิทยากรพูดว่า “ทำไมครับ ก็รูปร่างมันได้อะ (เสียงสบาย ๆ ห้วน ๆ) เพียงแต่ว่าคุณผู้ฟังจะถามมามุมไหนเท่านั้นนะ ไซ้ไหมครับ แต่ผมก็ตอบมุนั้น แต่คำถามไปถามมุมที่เสียเปรียบ ไม่ไปถามมุมที่เค้าได้เปรียบมั่ง” เหมือนการออกตัวว่าการที่ตอบแบบระบะชัดเพราะตอบตามหลักการจริง ๆ ไม่ได้เข้าข้างใคร ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าหากเป็นการให้ข้อมูลที่ระบุในจุดต่างที่ชัดเจนแล้ว ก็สามารถให้ข้อเปรียบเทียบกับผู้ฟังได้ดี แต่ควรจะบอกด้วยว่าในมุมที่ดี มีอะไร เพราะไม่เช่นนั้น ผู้ฟังก็จะจำเพียงข้อเสียอย่างเดียว ไม่ได้ความรู้ในมุมอื่นไปพิจารณาประกอบเลย

นอกจากนั้น ยังพบว่าคำถามที่เกี่ยวกับเครื่องยนต์และเป็นรายละเอียดที่เป็นข้อมูลเท่านั้นตอบได้ยาก ซึ่งลักษณะการสื่อสารต่อคำถามดังกล่าว หากวิทยากรให้คำตอบไม่ได้ ก็จะบอกผู้ฟังตรง ๆ และบอกว่าจะไปค้นหามาเพิ่มให้ ดังบทสนทนาด้านล่างนี้

- สมศักดิ์ : คุณชำนาญสายสาม สวัสดิ์ครับ (เสียงร่าเริง)
- น้ำตัม : สวัสดิ์ครับ คุณชำนาญครับ (เสียงสบาย ๆ)
- ชำนาญ : สวัสดิ์น้ำตัม อาจารย์สมศักดิ์ครับ (ทักทายเสียงดัง)
- สมศักดิ์ : ไ้โหเรียกน้ำเลยเธอ (เสียงไวชนิด ๆ)
- น้ำตัม : รุ่นใหญ่ไง (พูดปนยิ้ม)
- สมศักดิ์ : ระวังคุย ๆ สายหลุดนะ (ทำเสียงแข็ง เล่น ๆ)
- น้ำตัม : ผมสายยาวครับ สายยาว (พูดไปหัวเราะไป)

- สมศักดิ์ : จริงเปล่า อ่าวชีวิตอิสระ จะทำอะไรก็รับทำ (เสียงสบาย ๆ)
- ชานาญ : คืออย่างนี้เนี่ยผมปรึกษานิตนิงนะผมใช้รถไค้ทซุ้ไว้ส่งของอู่ณะ เอ้อ ที่นี้เนี่ยผมอยากจะทำรถสเปคเครื่องแล้วก็การจุดระเบิดของเครื่องเพราะว่าเครื่องตัวนี้มันเป็นเครื่อง 3 สูบ ไค้ทซุ้ที่เป็นรถตู้ครับ รถตู้เล็ก ๆ (พูดจริงจัง)
- น้ำต้ำ : รถตู้เล็ก ๆ นะครับ 850 หรือว่า 1000 ซีซีครับ (ถามกลับ เสียงจริงจัง)
- ชานาญ : เครื่อง 1000 ครับ เครื่องเค้าเรียก (อีกอ๊ก นึกไม่ออก)
- สมศักดิ์ : เครื่องของซาเลต (พูดแทรกต่อให้)
- น้ำต้ำ : ไค้ครับ เครื่องซาเลต (พูดเสียงดัง)
- สมศักดิ์ : มีข้อมูลอยู่แล้ว น้ำต้ำมีอยู่แล้ว (พูดเสียงสูง มั่นใจ)
- น้ำต้ำ : มียู่บ้างแต่อาจจะไม่ (เสียงล้งเลนิด ๆ)
- ชานาญ : มันจุดระเบิดยังไง 132 หรือ 123 (รีบถามต่อ อายากรู้)
- น้ำต้ำ : อันนี้ผมขอไปเช็คนิตนิงก่อนนะฮะ เพราะผมไม่แน่ใจว่ามัน 123 หรือมัน 132 นะครับ (เสียงยังคิด ๆ อยู่ ไม่แน่ใจนัก)
- ชานาญ : เพราะว่าตอนนี้เนี่ยผมมีปัญหา กับมันครับ จะซ่อมเอง (พูดเร็ว อายากรู้)
- สมศักดิ์ : อ่าว เอางั้นเลยนะ (เสริม เสียงดัง)
- น้ำต้ำ : เดี่ยวผมต้องขอไปเช็คก่อนนะครับ เพราะว่ารู้สึกคู่มือที่บ้านผมจะมีนะครับ (เสียงนิ่ง จริงจัง)
- ชานาญ : เอ้า ถ้าอย่างนั้นดีเลย ผมขอซีร็อคได้ไหม (เสียงดัง จริงจัง)
- น้ำต้ำ : เดี่ยวใจเย็น ขอไปเช็คดูก่อน ว่าเก็บไว้ที่ไหน (รีบพูด ตกใจหน่อย)
- ชานาญ : ผมวัยรุ่นครับ (พูดปนยิ้ม)
- น้ำต้ำ : โห ผมผู้ใหญ่แล้ว (พูดปนยิ้ม)
- สมศักดิ์ : เดี่ยวน้ำต้ำต้องไปเช็คก่อน (พูดเสริมเสียงจริงจัง) แต่ว่าต้องระวังตั้งบั้งล่างออกมาบั้งบนล้มทับ
- ชานาญ : ผมวัยรุ่นเนี่ยนะ ผมวัยรุ่น 40 กว่าแล้ว (พูดปนยิ้ม)
- น้ำต้ำ : รุ่นไล่กันเลย (พูดปนยิ้ม) โอเคครับผมเดี๋ยวมขอไปเช็คดูข้อมูลนิตนิงครับ เพราะว่าเครื่องตัวนี้โอเคมันให้อู่ในซาเลตด้วย ซาเลตนี้มันต้องขับหน้า แล้วเครื่องตัวเนี่ยมันย้ายตำแหน่งในการวาง มันเอามาวางในลักษณะที่ว่าสามารถใช้สำหรับขับหลังได้ ในซาเลตเนี่ยโอเคว่ามันมีแรงม้าอยู่แค่ 39 แรงม้าเท่านั้นเองจะน้อยไปนิตนิงนะครับพอเป็นตัวใหม่แล้วขยับขึ้นมาเป็น 50 แรงม้า เดี๋ยวมขอไปเช็คนิตนิงก่อนก็แล้วกัน (พูดเสียงจริงจัง)

- ชำนาญ : แล้วผมจะติดต่อ (เสียงปกติ)
 น้ำตัม : เอาจ้ะ ผมมาฝอยในรายการคุณสมศักดิ์นี่ละ พุธหน้า (เสียงปกติ)
 ชำนาญ : วันพุธหน้าใช่ไหม (เสียงปกติ)
 น้ำตัม : พุธหน้าครับพุธหน้า (เสียงปกติ)
 ชำนาญ : ผมจะได้ไม่พลาด รักันนะ (พูดปนยิ้ม กวน ๆ)
 น้ำตัม : แต่ไม่แสดงออก (รีบพูดต่อ รับมุข)
 สมศักดิ์ : เหมือนกันนะ จีบ ๆ (รีบพูดต่อ รับมุข)
 ชำนาญ : ผมบอกเพื่อน ๆ แล้วว่าฟังมอเตอรริง (พูดปนยิ้ม กวน ๆ)
 สมศักดิ์ : ขอบคุณมาก (เสียงดัง กวน ๆ)
 ชำนาญ : ขอบคุณครับผม (พูดสุภาพ)
 น้ำตัม : โอเคครับ สวัสดีครับ (พูดปนยิ้ม)

ผู้ฟังต้องการข้อมูลเกี่ยวกับเครื่องยนต์รุ่นเก่า ซึ่งวิทยากรไม่สามารถให้คำตอบได้ทันที และบอกกับผู้ฟังตรง ๆ และขอไปดูที่บ้านก่อน ผู้ฟังมีความจำเป็นจึงเร่งวิทยากรในการจะดึงเอาข้อมูลว่า “เอา ถ้าอย่างนั้นดีเลย ผมขอซื้อคได้ไหม” วิทยากรตกใจตอบว่า “เดี๋ยวใจเย็น ขอไปเช็คดูก่อน ว่าเก็บไว้ที่ไหน” ผู้ฟังพูดเล่น ๆ ว่า เป็นวัยรุ่น ใจร้อน จากนั้น วิทยากรก็สัญญาว่าจะหาข้อมูลมาให้ในวันพุธหน้าที่ตนจะทำรายการ ซึ่งผู้ฟังก็ตอบรับอย่างดีว่า “ผมจะได้ไม่พลาด รักันนะ” ซึ่งก็แสดงถึงการเป็นแฟนรายการและมีการพูดเล่นอย่างเป็นกันเองในช่วงก่อนจบการสนทนาด้วย

หากพิจารณาลักษณะการสื่อสารในรายการกับคำถามที่ตอบได้ยากนั้น พบว่าวิทยากรก็จะให้ข้อมูลตามที่ตนรู้มา หากไม่สามารถตอบให้ได้ก็จะบอกกับผู้ฟังตรง ๆ และบอกว่าจะไปหาข้อมูลมาให้ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า เป็นการแสดงความจริงใจที่จะรับว่าตอบได้หรือไม่ได้ และผู้ฟังก็รู้สึกดีกับการได้รับคำตอบที่ชัดเจน ตลอดจนการแสดงความพยายามของวิทยากรในการจะหาข้อมูลให้เพิ่ม ทำให้ผู้ฟังได้ตอบตามเอกลักษณ์ของรายการที่เป็นกันเอง มีการพูดตลก ๆ กัน ซึ่งก็ทำให้การให้คำปรึกษาดำเนินไปได้อย่างดี

2) คำถามที่ตอบได้ง่าย

ลักษณะการสื่อสารนี้ เมื่อวิทยากรได้รับข้อมูลอย่างเพียงพอและสามารถวิเคราะห์ปัญหาได้แล้ว ก็จะทำให้คำตอบตามผู้ฟังระบุ โดยเปิดโอกาสให้ผู้ฟังถามอย่างเต็มที่และไม่มีการตัดบทสนทนา ดังบทสนทนาตัวอย่างด้านล่างนี้

- สมศักดิ์ : เอาครับมาที่คุณประพันธ์นะ สายสี่ครับ สวัสดิ์ครับ (เสียงสบาย ๆ)
- น้ำตัม : สวัสดิ์ครับคุณประพันธ์ครับ (เสียงสุภาพ)
- ประพันธ์ : ฮัลโหล สวัสดิ์ครับ (เสียงก้อง ตื่นเต้น)
- สมศักดิ์ : เชิญครับ (เสียงสุภาพ)
- ประพันธ์ : คือผมโทรเข้ามาครั้งแรกนะครับ (เสียงเป็นคนมีอายุ พูดตื้น ๆ)
- สมศักดิ์ : โอ้ ยินดีต้อนรับครับ (เสียงดัง ปนยิ้ม)
- ประพันธ์ : คือผมมีเรื่องรบกวนนิดนึงครับ พอดีผมใช้รถโตโยต้า ไฮเอทนะครับ พอดีเพิ่งจะได้รถมา ที่นี้ปัญหามันอยู่ที่ว่า ถ้าเราจะเปลี่ยนเครื่องเนี่ย คือเครื่องของเก่าเป็นเครื่อง 2 แอลไซท์ใหม่ครับ ถ้าเราจะใช้ เป็น 2 แอลทูคือเครื่องเทอร์โบนะครับ คือเครื่อง 2800 2 แอลเนี่ยครับ 3 แอลเนี่ยไม่ทราบว่าจะเป็นยังไงบ้างครับ (เสียงแสดงความกังวล)
- น้ำตัม : เป็น 3 แอลนะครับ 2800 คือถ้าเผื่อเป็น 3 แอล โอเคมันใหญ่ขึ้นมาอีกนิดนึง มันก็เท่ากับไม่ต้องเคียวเช็ญให้เครื่องทำงานมากขึ้นนักนะครับ มันก็จะมีแรงม้ามากพอเพราะอย่างน้อยอาจจะบรรทุกของหรืออะไรก็แล้วแต่ เครื่อง 2800 จะประหยัดน้ำมันมากกว่าเครื่อง 2400 นะครับ บนตัวถังรถที่ใช้งานหนัก ๆ พอ ๆ กัน เครื่อง 2400 เนี่ยมันจะประหยัดตอนที่วิ่งตัวเปล่า แต่พอบรรทุกของแล้วมันไหลดก้างนำดูเลย เหมือนคนตัวเล็กเนี่ยนะครับ แบนนั่น แบนนี้โอ้ยเหนื่อย แต่ว่าถ้าเกิดคนตัวใหญ่แบนเท่า ๆ กับคนตัวเล็กเนี่ย ช้าวสารกระสอบนุงเนี่ยหนักเท่ากัน แต่คนตัวใหญ่เหนื่อยช้ากว่า ครับผม แต่ว่าถ้าเผื่อวิ่งตัวเปล่าแล้ว จะกินมากกว่าครับ (ค่อย ๆ พูดอย่างต่อเนื่อง)
- ประพันธ์ : เห็นเค้าบอกว่าเครื่อง 2 แอลทูที่เป็นเทอร์โบนะคับ มันก็แสดงว่าเครื่อง 2 แอลทูเนี่ยไม่ตีไซท์ใหม่ครับ (เสียงแสดงความสงสัย)
- น้ำตัม : เครื่อง 2 แอลทูเนี่ยนะครับ มันก็เป็นอย่างนึงนะครับ โอเคว่าติดเทอร์โบเข้าไปแล้วมันได้แรงบิดมากขึ้น ถ้ามว่าตีใหม่ ดินะครับ เหตุผลคือตรงนั้นนะครับ ก็คือว่าเออภาษาที่เสียอยู่นะครับ ในต่างประเทศก็เป็นแบบนี้เหมือนกันนะครับ เรื่องอัตราคงค่าภาซีนะครับ เทอร์โบชาร์ตแล้วมันก็ไม่เกี่ยว เค้าคิดตามซีซีนะ ในตรงนั้นแต่ที่ว่ามันได้แรงบิดเพิ่มขึ้นมาเนี่ยประมาณ 20 % จากของเดิม ในขณะที่เป็นเครื่อง 3 แอลเนี่ยแรงม้า มันได้มากขึ้นนะครับ ได้มากขึ้นแค่ 10 % ประมาณนะครับ ดังนั้นบนเครื่องขนาดเล็กกว่านะครับ เค้าก็อาจจะมองได้ว่า ใช้งานในเมืองรถติด เวลาไอดีลเครื่อง 2400 ก็กินน้อยกว่าเครื่อง 2800 อยู่แล้ว แต่เวลาเคียวเช็ญให้มันทำงานเครื่อง 2800 เนี่ยถ้าเผื่อเทียบกับ 2400 ธรรมดาเนี่ยครับ ไม่ใช่ 2 แอลทูนะครับ มันจะกินน้อยกว่า แต่ถ้าเผื่อพอมามีเทอร์โบชาร์ตเข้าไปแล้วเนี่ย ในเมือง

โอเคมันก็กินน้อย ทางไกลมันก็ดี มันก็ไม่กินมากนะครับในตรงนั้น ถ้าเทียบกันระหว่าง 2 แอลเทอร์โบนะครับ กับ 3 แอลเล่น 2 แอลเทอร์โบดีกว่าครับ (ค่อย ๆ พูดอย่างต่อเนื่อง)

ประพันธ์ : อ้อ ครับ ขอขอบคุณครับ (ตอบรับ ขอขอบคุณเสียงปกติ)

ผู้ฟังเหมือนเป็นผู้สูงอายุ ต้องการสอบถามเรื่องการเปลี่ยนเครื่องยন্ত্রรดน้ำที่ตนใช้อยู่ โดยให้รายละเอียดพอสมควร ทำให้วิทยากรได้รับข้อมูลอย่างพอเพียง และให้คำแนะนำได้ โดยมีการยกตัวอย่างเปรียบเทียบให้ผู้ฟังเข้าใจได้ง่ายมากขึ้นว่า “เครื่อง 2400 เนี่ยมันจะประหยัดตอนที่วิ่งตัวเปล่า แต่พอบรรทุกของแล้วมันไหลตกกำลังน้ำดูเลย เหมือนคนตัวเล็กเนี่ยนะครับ แบนนู้น แบนนี้ โอ้ยเหนื่อย แต่ว่าถ้าเกิดคนตัวใหญ่แบกเท่า ๆ กับคนตัวเล็กเนี่ย ชาวสารกระสอบนุ่งเนี่ยหนักเท่ากัน แต่คนตัวใหญ่เหนื่อยช้ากว่า ครับผม” จากนั้น ผู้ฟังเปลี่ยนมาถามคำถามต่อเนื่อง ซึ่งวิทยากรก็ให้ข้อมูลอย่างละเอียด จนผู้ฟังไม่มีคำถามเพิ่มเติม ซึ่งแสดงถึงความเข้าใจและจบการสนทนาลง

จากลักษณะการสื่อสารที่ให้ข้อมูลอย่างละเอียด ไม่รีบเร่งผู้ฟัง และผู้ดำเนินรายการยังให้ความเป็นกันเอง ตามเอกลักษณ์ของรายการที่กล่าวต้อนรับผู้ฟังเมื่อรู้ว่าโทรมาครั้งแรก เป็นลักษณะการสื่อสารที่ทำให้การให้คำปรึกษาได้ผลดี ดำเนินไปอย่างราบรื่น ผู้ฟังสามารถถามคำถามที่ตนเองอยากรู้ได้อย่างเต็มที่ และวิทยากรก็แสดงความเต็มใจในการให้ข้อมูลเช่นกัน

3) คำถามที่ผู้ฟังไม่ควรถาม

คำถามประเภทนี้จะสามารถพิจารณาถึงลักษณะการสื่อสารได้สองแบบ คือ การสื่อสารกับผู้ฟังที่ไม่มีความรู้เรื่องรถยนต์เลย กับผู้ฟังที่มีความรู้อยู่บ้าง ซึ่งคำถามในรายการนั้น พบว่าจะเป็นผู้ฟังที่มีความรู้อยู่แล้ว แต่ถามคำถามทั่วไปง่าย ๆ เพราะเป็นแฟนประจำและต้องการพูดคุยในรายการ ดังตัวอย่างบทสนทนาด้านล่างนี้

สมศักดิ์ : สวัสดีครับ คุณสมพงษ์ครับ (ทักทาย เสียงร่าเริง)

สมพงษ์ : ฮัลโหล ไฮ ฮาวอาร์ยู (พูดเก๊กเสียงหล่อ)

สมศักดิ์ : คุณสมพงษ์ตอนนี้มีกี่สาขาแล้วเนี่ย (เสียงดัง กันเอง)

สมพงษ์ : ก็ วัน (พูดเก๊กเสียงหล่อ)

สมศักดิ์ : อ้อ บักเตงนี่ปรับปรุงรถชาติหน่อยนะ เค็มไปนิดนี่ (เสียงดัง กันเอง)

สมพงษ์ : โอเค (หัวเราะ) ก็เมื่อวานผมถามเรื่องทรูเปอร์ครับ (เสียงจริงจังขึ้น)

สมศักดิ์ : ถูกครับถูก (รีบตอบรับ)

- สมพงษ์ : เรื่องวาล์ว พอดีคุยกับเพื่อนเจ้าของเครื่อง ยกเฉพาะฝาสูบลงไปวางก็โอเค แล้วดีไหมครับ (ถามปกติ)
- สมศักดิ์ : ได้ ก็เป็นทางเลือกหนึ่งนะครับ (เสียงปกติ)
- สมพงษ์ : ผมว่าก็ดีไม่ต้องแก้เปลี่ยนเครื่องให้วุ่นวาย (พูดปกติ)
- สมศักดิ์ : ถูก ขายเป็นก็จะได้ราคา (รับตอบรับ)
- สมพงษ์ : โอเคไหมครับ (เสียงปกติ)
- สมศักดิ์ : ดีดีครับ (เสียงปกติ)
- สมพงษ์ : มีอีกคำถามหนึ่ง ใหม่เลยครับ ตะกั่วขันฉัดน้ำล้างรถหน่อย ฉัดปั๊บลิมไป ใส่ฉัดล้อเต็มทีเลย ควันใจเลย ถามว่า (เสียงตื่นเต้นขึ้น ตั้งใจพูด)
- น้ำตัม : เพิ่งขับมาจอดละสิ ถามว่าจะเกิดอะไรขึ้น (รับพูด ตั้งใจฟังอยู่)
- สมพงษ์ : คือผมก็ไม่เคยสังเกตนะ รถเราพอฉัดล้อปั๊บลิมควันใจเลยมาจากไหนวะ เบรก ร้อน ๆ มา จะเป็นไรไหมครับ (เสียงจริงจังขึ้น อายากรู้)
- น้ำตัม : คือถ้าเผื่อจานเบรkmันบางเท่าแผ่นซีดีมันคงอ แต่ถ้าเผื่อมาหนา ๆ มันก็คงบ่ห ยันแค่นี้ไม่งอหรอกเพราะว่า มวลของมันยังหนาแน่นอยู่นะครับ แต่ถ้าเผื่อมันเจียร ไปแล้วเจียรแล้วเจียรอีกอาจจะงอได้ นะครับแต่ตรงนี้ไม่น่ามีปัญหาอะไรมากมาย หรอกครับแล้วอีกอย่างหนึ่งก็คือความร้อนที่เราใช้มาทำงาน ตามปกติเนี่ย มัน ไม่ได้ทำให้จานเบรkmันร้อนจนขึ้นสีแดงนะ (อธิบายเรื่อย ๆ) คือถ้าเป็นแบบรถ พอร์มูล่าวัน โห เบรกหุดดับดับไหม้เลย ไซ้ไหม้ครับ อย่างนั้นเบรกแดงเลยนะครับ ฉัดน้ำเข้าไปฟรี (เน้นเสียง) เรียบร้อยเลยนะครับเร็วเลย นะครับ แต่ตัวนี้ไม่เป็น ไหร่หรอกครับ ไซ้ไปเถอะครับ ไม่ต้องวอริกับมันนะครับ ผมยังฉัดของผมประจำเลย ชอบครับชอบกินอาหารร้อน ๆ ครับ (พูดปนยิ้ม อารมณ์ดี)
- สมศักดิ์ : หมูกระทะไง (เสริมเสียงดัง)
- น้ำตัม : หมูกระทะ สมมุติว่าได้กินหมูกระทะครับ ไปอยู่ข้างรถเนี่ยนะครับ (เสียงสบาย ๆ ขำ)
- สมพงษ์ : คิดไปว่าเวลาเราไปเข้าเครื่องล้างรถเนี่ย เราก็ขับมาร้อน ๆ จอดแป๊บ เข้า เครื่องล้างรถ 15 นาทีเสร็จ ผมก็เลยมานั่งเฝ้าใจ จะเป็นไรหรือเปล่า (พูด ใส่อารมณ์ให้ตื่นเต้น)
- น้ำตัม : ไม่ต้องวอริด้วย แล้วลองคิดดูง่าย กระทะรับความร้อนไม่น้อยกว่ากันไซ้ไหม้ครับ มีทั้งน้ำมันด้วย มีทั้งไอน้ำไอนี้ด้วย เดี่ยวเทน้ำมันใส่ เดี่ยวเทน้ำใส่ มันยังไม่งอ เลย ดังนั้นมันอยู่ในพื้นที่ที่เป็นแบบเดียวกันนะ เพียงแต่อย่างที่บอกละที่มันงอที่

- มันร้อนอะไรก็แล้วแต่เนี่ยมันมาจาก ๆ หลาย สาเหตุด้วยกัน แค่นี้จะครบผ้าเบรก
มันมาอยู่กับจานเบรกธรรมดา มากครับ ไม่มีอะไรมาก (พูดสบาย ๆ)
- สมพงษ์ : ถ้าเราขับ แล้วจะต้องไปลุยน้ำทันที (เสียงจริงจิ่งขึ้นหน่อย)
- น้ำตัม : สามารถทำได้ครับไม่มีปัญหาครับ (เสียงสูง เน้นให้มั่นใจ)
- สมพงษ์ : ไปได้เลย (เสียงสูง หัวน)
- น้ำตัม : ครับ (หนักแน่น)
- สมพงษ์ : แหกก็ว๊อซ์ (พูดเก๊กเสียงหล่อ)
- สมศักดิ์ : เวลค์ม เทคแคร์นะ โอเค บ้าย บาย (พูดตลก ๆ เป็นฝรั่ง)
- สมพงษ์ : บ้าย บาย (พูดเก๊กเสียงหล่อ)
- น้ำตัม : โอเคครับ ทักทายอย่างนี้แหละครับ อะไรจะปานนั้น (พูดแบบแกล้งหมั่นได้)

ผู้ฟังเริ่มต้นด้วยการทักทายเป็นภาษาอังกฤษว่า "ฮัลโล่ ไฮ ฮาวอาร์ยู (พูดเก๊กเสียงหล่อ)" แสดงถึงความคุ้นเคยกับทางรายการเป็นอย่างดี ผู้ดำเนินรายการทักทายตอบแบบรับมุขว่า "คุณสมพงษ์ตอนนี้มีกี่สาขาแล้วเนี่ย" ผู้ฟังตอบ "วัน (หนึ่งสาขา)" วิทยากรพูดเล่นต่อแบบรับมุขว่าร้านอาหารต้องปรับปรุงรสชาติตำแต่งหน่อย และผู้ฟังบอกว่าเมื่อวานที่โทรมา แสดงถึงว่าเป็นแฟนรายการประจำอยู่แล้ว และถามคำถามของเพื่อนว่า "พอดีคุยกับเพื่อนเจ้าของเครื่องยกเฉพาะฝาสูบลงไปวางก็โอเคแล้วดีไหมครับ" ซึ่งไม่มีประเด็นอะไร วิทยากรและผู้ดำเนินรายการก็ตอบเห็นด้วย จากนั้น ผู้ฟังถามต่อ "มีอีกคำถามหนึ่ง ไหมเลยครับ ตะกั๊ยันฉัดน้ำล้างรถหน่อย ฉัดปั๊บลิมไปใส่ฉัดล้อเต็มทีเลย ควันใจเลย ถามว่า" ซึ่งเป็นการแสดงถึงว่าผู้ฟังได้เตรียมคำถามมาแล้วอย่างดี "ไหมเลยครับ" เป็นการตอกย้ำว่าผู้ฟังพยายามหาคำถามมาถามในรายการ และถามว่า "รถเราพอฉัดล้อปั๊บล้างเลยมาจากไหนวะ เบรกร้อน ๆ มา จะเป็นไรไหมครับ" ซึ่งวิทยากรก็ให้คำตอบว่าไม่เป็นไร และให้คำอธิบายอย่างดี แม้จะเป็นคำถามที่ไม่เป็นสาระสำคัญแต่อย่างใด และจบการสนทนาด้วยการพูดคุยเล่นแบบเป็นกันเองเหมือนเดิม

จากลักษณะการสื่อสารดังกล่าวที่วิทยากรรู้ว่าผู้ฟังเป็นแฟนรายการประจำและเมื่อวานก็โทรมาถามและวันนี้ก็ถามอีก โดยคำถามนั้นเป็นคำถามของเพื่อนซึ่งไม่มีประเด็น แต่ผู้ดำเนินรายการและวิทยากรก็รับฟัง และพูดคุยเล่นอย่างเป็นกันเอง ตลอดจนการถามคำถามเพิ่มซึ่งผู้ฟังเหมือนไปเจอไปเห็นมาและสงสัย วิทยากรก็ให้คำอธิบายอย่างดี และจริงจัง ไม่มีการต่อว่าว่าเป็นคำถามที่ไร้สาระแต่อย่างใด ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า การให้ความสำคัญกันเองในการพูดคุยทักทายหรือแทรกในระหว่างการให้คำปรึกษานั้นได้ผลดี เพราะไม่ได้ทำให้การให้คำปรึกษาเสีย แต่ในช่วงการให้คำปรึกษา รายการกลับให้ความจริงจัง แม้จะเป็นคำถามที่ไม่มีประเด็นและรู้ว่าผู้ฟังโทรมาเพื่อต้องการพูดคุยเล่นก็ตาม

นอกจากนั้น ยังพบว่าลักษณะการสื่อสารของผู้ฟังที่เป็นแฟนรายการ จะมีการถามคำถามที่ไม่เป็นประเด็นสำคัญ มีการถามอย่างต่อเนื่องและแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ตนเองรู้มาอยู่แล้วในรายการ ซึ่งรายการก็ไม่ตัดบทสนทนา ดังนี้

- สมศักดิ์ : มาที่คุณสมชายครับ สายสี่ครับ (เสียงปกติ)
- สมชาย : สวัสดีครับ ถามสัก 5 เรื่องครับผม (เสียงนิ่ง เก๊ก)
- สมศักดิ์ : 5 เรื่องเลยนะ 2 เรื่องได้ไหม (หัวเราะ)
- สมชาย : เรื่องที่ 6 ก็มีแต่จะตอบหรือไม่ก็ได้นะ (พูดปนยิ้ม) ผมใช้ฟอร์ตตัวใหม่เป็นไฟร์วิลนะครับ ผมอ่านคู่มือแล้วสงสัยอยู่นิดนึงนะครับ มันตอบไม่ตรงกันทั้ง 2 คน มันมีปุ่มล็คคัลล่อนั้นครับ ผมสงสัยว่าถ้าจะปลดตัวเนี่ยต้องจอดรถก่อนหรือเปล่าครับ (ถามเสียงปกติ)
- สมศักดิ์ : ไม่ต้องครับ (ตอบชัดเจน)
- สมชาย : ไม่ต้องใช่ไหมครับ (รับคำ)
- องอาจ : แต่ว่าตอนที่เข้าเกียร์โฟร์นะอะ (รีบพูดแทรกเสียงดัง)
- สมชาย : อันนั้นต้องจอด (รีบพูดแทรก)
- องอาจ : ต้องจอดครับ พอจอดปั๊บคุณดันจะไป 4 s หรือ 4L ก็แล้วแต่พอดันแล้วไฟในตัวนั้นมันจะขึ้นนะอะ แล้วพอจะปลดเนี่ยก็ชะลอความเร็วอย่าให้เกิน 80 แล้วคุณก็ปลดแล้วแล้วคุณก็ดึงคันเกียร์ขึ้นมา (ตอบเสียงดัง เน้นเสียง "ดันแล้ว")
- สมชาย : ต้องชะลอความเร็วด้วยใช่ไหมครับ ถ้าเกิดเราเล่นโฟร์เนี่ยพอจอดดับเครื่องต้องปลดตัวนั้นออกไหม
- องอาจ : หมายความว่า (เสียงดูงงๆ)
- สมชาย : ผมใช้โฟร์ 4H ออช้ไหมครับ ถึงจุดที่ว่าผมจะต้องจอดดับเครื่อง ถ้าไม่ปลดเนี่ยมีปัญหาอะไรไหมครับ (อธิบายเสียงจริงจัง)
- องอาจ : อ้อไม่มีครับ ไม่เกี่ยว หมายความว่าคุณขับ 4S อยู่แล้วจอดปั๊บคุณจะไปทานข้าวร้านนี้หรือว่าจะเข้าห้องน้ำอะไรอย่างเนี่ย ไม่เป็นไรไม่เกี่ยว คาได้เลย ไม่เกี่ยวกัน (ตอบเสียงสบาย ๆ)
- สมชาย : ก็สงสัย ก็เลยถาม 2 เรื่องแล้วนะ (เสียงอารมณ์ดี)
- สมศักดิ์ : 2 แล้วนะ เอ้า 3 (รับคำ ฟังอยู่ ลุ้น ๆ)
- สมชาย : แล้วถ้าเราจะไป 4 S เลยนี้ได้ไหมอะ (ถามปกติ)
- องอาจ : ได้ครับ ฮ้า (ตกใจ) ไม่ได้ครับ ๆไม่ได้ (รีบพูด)

- สมชาย : จาก 2S ไป 4S (พูดแทรก)
- องอาจ : ไม่ได้ครับ ไม่ได้ ไม่ถึงขนาด ship on the fly คุณจะต้องจอดรถแล้วก็ยึด (รีบพูดเสียงดัง)
- สมชาย : หมายถึงว่าไม่จำเป็นต้องเล่น 4H ก่อนใช่ไหมครับ (เสียงสูงๆ)
- องอาจ : ไม่ใช่ครับ 4L เนี่ย 4 โลเนี่ยต้องจอดหมด จาก 2 ไป 4 L เนี่ยทุกยี่ห้อต้องจอดหมด แต่ว่าถ้าเผื่อว่าเป็นไป 4H เนี่ยพวกที่เค้าบอกว่า ship on the fly เค้าสามารถใส่ไปได้เลยนะฮะ แต่เฉพาะพอร์ดกับมาสด้าเนี่ยยังต้องจอดอยู่ นะฮะต้องจอดเพียงแต่ว่าต้องปลดจาก 4H มา 2H ตรงเนี่ยที่ไม่ต้องจอด คือทวนกลับนะฮะ จาก 4 มากปลดเป็น 2เนี่ยตอนนี้ไม่ต้องแล้ว แต่ว่าถ้าเผื่อจอดครั้งแรกนะฮะ รู้สึกว่าทำต่อเนื่องกันไม่ต้องจอด ครั้งที่ 2 จะไม่ต้องจอดถ้าเผื่อคุณยังไม่ได้ปิดสวิสตีไฟ คือเล่นพอจอดครั้งแรกเป็น 4 S นะฮะวิ่งไปแล้วคุณปลดมาเหลือ 2 นะฮะแล้วคุณจะเล่น 4H อีกทีนี้บังคับได้เลย แต่ยังไม่กดปุ่ม (อธิบายเสียงจริงจัง)
- สมชาย : ปุ่มยังไม่กด ยังคาอยู่
- องอาจ : เดี่ยวอันนี้แถมเดี๋ยวนะฮะ แต่ว่าถ้าเกิดเป็นรุ่นเกียร์ออโต้ที่ออกมาใหม่เอี่ยม ไม่ต้องทำอะไรเลย บิดปุ่มนิดเดียวไปเลย (หัวเราะ) มันเกียร์คนละลูก ระบบคนละระบบไอ้ตัวนี้มัน ship on the fly มันทันสมัยแล้ว มันข้ามไปอีกรุ่นนึงแล้ว มัน ๆ ๆ ออโต้เนี่ยมันดีแล้ว
- สมชาย : อันนั้นก็น่าเล่นอยู่
- องอาจ : ไช้ ๆ ๆ (พูดรับ เสียงดัง)
- สมชาย : มีอยู่คันนึง เค้าไม่ขายให้ ถ้าผมเปลี่ยนยางล่ะครับ ยางเดิมมัน 245/60 เปลี่ยนเป็น 265/70 ยางผมเอามาเทียบกันแล้วสูงกว่ากันประมาณสัก นิ้วนึง (พูดปกติ)
- องอาจ : นิ้วนึงครับ เป็น 30 นิ้วครึ่ง
- สมชาย : ความเร็วเนี่ยสมมติผมขับได้ 160 เนี่ยความเร็วจริงมันสักเท่าไร (พูดปกติ)
- องอาจ : ก็ลงมาหนึ่ง ความเร็วจริงก็ประมาณสัก 165 เกือบๆ 170 อะโรยอย่างเนี่ยมันแข็งขึ้นหน่อยนึง
- สมชาย : เพราะว่ารอบวงมันกว้าง (พูดปกติ)
- องอาจ : เส้นรอบวงมันยาวขึ้น ไช้ (พูดปกติ)
- สมชาย : เรื่องที่ห้าตัวหน่วงเวลานี้จำเป็นไหมฮะ (ถามจริงจัง)
- องอาจ : จำเป็นครับ รถที่มีเทอร์โบทั้งหลาย ทั้งดีเซล เบนซินจำเป็นมากๆ ตัวนี้ มันจะช่วยยืดอายุให้ (ตอบหนักแน่น จริงจัง)

- สมชาย : เราก็ควรจะติดมันก็ไม่ก็ตั้งคันนะ (รีบพูด)
- องอาจ : ไซ่ พันกว่าบาท (พูดปกติ)
- สมชาย : จะมีปัญหาเรื่องระบบไฟไหมหรือว่าไม่เกี่ยวกับ (พูดปกติ)
- องอาจ : เกี่ยวครับ แต่คราวนี้ถ้าเกิดคนทำเป็นเนี่ยมันโยงไปหาสถิติฤดูแจ มันไม่ได้ไปหา
กล่อง มันหนองที่ฤดูแจนะอะ เพราะฉะนั้นคนทำเป็นไม่เกี่ยว ไม่มีปัญหา แต่ว่า
บางยี่ห้อเช็คศูนย์ก่อนนะอะว่าวาร์ันตีหายหรือเปล่า (อธิบายเสียงจริงจัง)
- สมชาย : ของฟอร์ดหายครับ (พูดปกติ)
- องอาจ : ของฟอร์ดหายไหม (เสียงสูง อายากู้)
- สมชาย : ที่ถามเช็ลล์เนี่ยเค้าบอกเช็คให้แล้วว่าหาย (พูดปกติ)
- องอาจ : ถ้าหาย คุณก็อย่าเพิ่งใส ตอนนี่ที่ผมยืนยันว่าไม่หายก็มีอิซุซุเจ้าเดียว โต
โยต้าก็หาย (พูดเสียงจริงจัง)
- สมชาย : ตรงนี้เค้าน่าจะให้เพราะมันเป็นความจำเป็นต้องใส (เสียงแข็งนิด ๆ)
- องอาจ : ไซ่ ๆ แต่คราวนี้คือบางที่ข้างฝรั่ง ญี่ปุ่นเนี่ยหัวรั้น ไม่ใช่หัวรั้นครับกลัวเสีย
หน้า เค้าบอกระบบของค้ำมีน้ำผ่านอยู่แล้วไม่จำเป็น แต่ไม่เกี่ยวนะอะ ถึงแม้
จะมีน้ำเลี้ยงก็ไม่ได้ครับแกนมันยังเย็นตัวเร็วมันไม่มีน้ำมันเลี้ยง (อธิบายเสียง
จริงจัง)
- สมชาย : ผมเคยไปดูถามว่ามีระบบอัตโนมัติอันนี้ไหม (พูดปกติ)
- องอาจ : ระบบไม่น่าใช้ครับเข้ากล่อง
- สมชาย : เอาตัวเองดีกว่านะครับ ยี่ห้อไหนน่าใช้ครับ (พูดปกติ)
- องอาจ : ของไทยก็ได้ครับของไทยที่เป็นปุ่มสวิตช์ครับ เห็นไหมครับ เป็นปุ่มแล้วเป็นตัวเลข
ขึ้นบนปุ่มนั้นล่ะใช้ได้ (อธิบายเสียงจริงจัง)
- สมชาย : ของอะไรไม่ครอน (พูดปกติ)
- องอาจ : ไมครอน ใช้นั้นล่ะใช้ได้ของไทย (พูดปกติ)
- สมชาย : แล้วไอเกนนี่อันไหนน่าใช้กว่ากัน (พูดปกติ)
- องอาจ : ไม่เคยได้ยิน ไอเกนไม่เคยได้ยิน เพราะว่าถ้าเกิดว่านอกจากของไทยแล้วจะไปดู
กันที่เกรดดี HKS อะไรคือเป็นของแรงไปเลย (อธิบายเสียงจริงจัง)
- สมชาย : แต่ของไทยเนี่ยใช้ได้ นะครับ (พูดปกติ)
- องอาจ : ใช้ได้ครับใช้ได้ (พูดปกติ)
- สมชาย : เอ้า 5 เรื่องแล้วนะ (เสียงปนยิ้ม)
- สมศักดิ์ : เอา ๆ ละ (เสียงดั่งขึ้น ตั้งใจฟัง)

- สมชาย : อีกเรื่องนึงได้เปล่า เรื่องรถใหม่แล้วเปลี่ยนคนนั่งข้างได้เปล่า (เสียงปน ยิ้ม)
- สมศักดิ์ : โอ้ย ง่ายมากเลย จริง ๆ เรื่องเนี้ยง่ายมากเลย เปลี่ยนง่าย ๆ เลยไร่ เปลี่ยนได้ทันทีเลยนะ แต่ตายหรือเปล่าอีกเรื่องนึง ถ้าถามต่อว่าตายไหม ตาย ถึงตายเลย (น้ำเสียงรับมุข คุษกันต่อเสียงถูกคอหัวเราะลั่น)
- สมชาย : สงสัยคนจะพังก่อนรถมั้งอย่างเนี่ยนะ (พูดปนหัวเราะ)
- องอาจ : จะเหลืออะไร (พูดปนหัวเราะ)
- สมศักดิ์ : เราก็บอกสิ ว่ารักไม่จริง แต่ทิ้งไม่เป็น โธ่คนเรานะ แหม (พูดเสียงเฮฮา)
- สมชาย : ไม่รู้เค้าฟังรายการนี้อยู่ด้วยหรือเปล่าไม่รู้นะ (พูดเล่น ๆ ซ้ำ ๆ)
- สมศักดิ์ : น่าจะฟังนะ (เก๊กเสียงเข้ม)
- สมชาย : ครับ ๆ ขอขอบคุณมากครับผม สวัสดีครับ (พูดปนยิ้มกว้าง)

ผู้ฟังเริ่มด้วยการพูดเล่นกับผู้ดำเนินรายการก่อนว่า "สวัสดีครับ ถ้ามัก 5 เรื่องครับผม" ผู้ดำเนินรายการก็ตอบแบบรับมุขว่า ต่อรองให้ถามน้อยหน่อย ผู้ฟังพูดเล่นต่อ "เรื่องที่ 6 ก็มี แต่จะตอบหรือไม่ก็ได้้นะ" แสดงความรู้สึกเป็นกันเองกับรายการก่อนเลย จากนั้น ถ้ามคำถามเกี่ยวกับการเข้าเกียร์ ซึ่งเป็นคำถามที่สามารถศึกษาด้วยตนเองได้ โดยผู้ฟังบอกว่าอ่านคู่มือแล้ว แต่ไม่เข้าใจ การให้คำปรึกษาดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง ผู้ฟังถามคำถามได้ตลอด และบอกไล่ทีละคำถามว่า "คำถามที่ 2 แล้ว" "คำถามที่ 5 แล้ว" โดยผู้ดำเนินรายการก็เปิดโอกาสให้ถามได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งในระหว่างการให้คำปรึกษามีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันระหว่างผู้ฟังและวิทยากร ด้วยว่า "แต่ว่าบางยี่ห้อเช็คศูนย์ก่อนนะชะว่าวาร์ันตีหายหรือเปล่า" ผู้ฟังตอบให้ว่า "ของฟอร์ดหายครับ" "ที่ถามเชลล์เนี่ยเค้าบอกเช็คให้แล้วว่หาย" โดยเป็นข้อมูลที่ผู้ฟังให้กลับ จากนั้น มีการถามถึงยี่ห้ออะไหล่ของระบบไฟ โดยผู้ฟังขอคำแนะนำว่านี่หือไหนดี และยกยี่ห้อมาถามนำ แสดงถึงการรู้ในข้อมูลด้วย จากนั้น ผู้ฟังพูดเล่นก่อนจบการสนทนา ซึ่งรายการก็พูดรับมุขได้อย่างสนุกสนาน

จากลักษณะการสื่อสารที่ผู้ดำเนินรายการและวิทยากรให้ข้อมูลอย่างละเอียดต่อผู้ฟังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่า การถามคำถามที่ต่อเนื่องและมากเกินไป ทำให้เกิดความน่าเบื่อต่อผู้ฟังคนอื่นได้ จึงเป็นเหมือนการพูดคุยเล่นมากกว่าการให้คำปรึกษา

อัตตะการสื่อสาร (Meta-Communication) ในรายการ

จากกการศึกษารายการคุยเรื่องรถพบว่า มีอัตตะการสื่อสารเรื่องความสัมพันธ์ในรายการ

ความสัมพันธ์ (Relationship)

ผู้วิจัยสังเกตว่าการดำเนินรายการมีรูปแบบการสนทนาที่เป็นกันเอง แม้รายการคู่แข่งมอเตอริ่งจะมีรูปแบบการสนทนา (Conversation) มากกว่าการให้คำปรึกษา (Consultation) แต่เป็นการสนทนาที่ให้ความเพลิดเพลิน ไม่น่าเบื่อ ตลก เฮฮา ส่วนในการให้คำปรึกษานั้น วิทยากรและผู้ดำเนินรายการก็มีเทคนิคที่ดีและเปลี่ยนบุคลิกเป็นการให้คำปรึกษาที่จริงจัง ทำให้ข้อมูลที่ให้กับผู้ฟังน่าเชื่อถือ ขณะเดียวกัน ในบางครั้ง ผู้ดำเนินรายการจะพูดแทรก หรือตอบรับ โดยการสอดแทรกมุขตลกหรือพูดหยอกล้อกับผู้ฟังด้วย ทำให้บรรยากาศของการให้คำปรึกษาเป็นไปอย่างดี ผู้ฟังรู้สึกสบายใจ ไม่กดดัน และมักจะวางสายด้วยความพึงพอใจ โดยผู้ฟังรายการที่ติดต่อกันมักจะเป็นแฟนรายการเสียส่วนใหญ่ ซึ่งพบลักษณะดังนี้

1) ผู้ฟังรายการขาประจำจะมีความเท่าเทียม (Symmetric) .ในเรื่องข้อมูล แต่ต้องการติดต่อกันพูดคุยเล่นในรายการเท่านั้น ดังบทสนทนาด้านล่าง

- สมศักดิ์ : คุณเอกรับสายสามครั้ง สวัสดีครับ (เสียงปกติ)
- เอก : ครับ สวัสดีครับ จะถามต่อจากคุณผู้หญิงเมื่อกี่หนอยนะครับ ตัวเอฟเวอร์เรส กับมิว 7 ในเรื่องของความนุ่มนวลนะครับ (เสียงนิ่ง)
- องอาจ : ในเรื่องของความนุ่มนวล เอ่อ มิวจะนุ่มกว่านิดนึงแต่ว่าเอฟเวอร์เรสหนึบ (ตอบเร็ว มั่นใจ)
- เอก : หนึบ... (พูดค้าง ๆ ไม่เข้าใจนัก)
- องอาจ : หนึบคือถ้าความเร็วสูงนะสะ ทางเอฟเวอร์เรสจะหนึบ ทางมิว 7 โดยเฉพาะถ้ารุ่น 4X4ใกล้เคียงกัน แต่รุ่น 4X2 เนี่ยทางมิว 7 ออกจะอะไรรนะ นุ่มไปนิดนึง (เสียงปกติ)
- เอก : เหมือนกับว่าถ้าเข้าโค้งแรงหน่อย (เสียงปกติ)
- องอาจ : อ้า ไซ้ คือเหมาะสำหรับคนครอบครัวจริง ๆ นะสะที่ขอบอะไรที่นุ่มนวลแต่ถ้าถ้าเกิดออกสปอร์ตหน่อย ๆ เนี่ยเอฟเวอร์เรสตัว 4X4 กับมิว7 พอ ๆ กัน (เสียงปกติ)
- เอก : แต่ 4X4 ของมิว 7 จะแข็งกว่า (เสียงปกติ)
- องอาจ : จะแข็งกว่า ไซ้ (ตอบเร็ว มั่นใจ)
- เอก : ก็ใกล้เคียงกับตัวเอฟเวอร์เรสเลยไซ้ไหม (เสียงปกติ หัวน)
- องอาจ : ไซ้ใกล้เคียงกับเอฟเวอร์เรสเลย แต่ถ้าเกิดเป็นตัวแค็ป 4 นะสะ แค็ป 4 นี้สุดยอด (เน้นเสียง ใสอารมณ์)

- เอก : สุดยอดนี่คือสุดยอด (พูดเสียงแก้ว ๆ)
- องอาจ : ทุกอย่างไม่ว่าจะเป็น วิจิเอส เป็นเครื่องใหม่ (ตอบเร็ว มั่นใจ)
- สมศักดิ์ : ทั้งนุ่มนวล ทั้งแรง ทั้งหนัก เนียน (พูดเสริม เสียงจริงจัง)
- เอก : เหนอครับ แต่ผมที่เข้าไปดูของเอฟเวอร์เรสเนี่ย อิม ดูแล้วมันดูดี (ค่อย ๆ พูด)
- องอาจ : อ้อ ฮะ ๆ ๆ ถ้าเมื่อเทียบเอฟเวอร์เรสโอเคนะ คนละแบบกัน แต่ว่าสไตส์อเมริกัน คล้าย ๆ กันนะฮะ จะเป็นทรงคล้าย ๆ กัน (ค่อย ๆ อธิบาย)
- สมศักดิ์ : แล้วแต่งงานเมื่อไหร่ล่ะ วันไหน (พูดแทรก เสียงนิ่ง)
- เอก : อ้อ ใกล้แล้วครับเนี่ย ต้องแต่งงานรถก่อนนะครับ (เสียงปนยิ้มนิด ๆ)
- องอาจ : ก็ไม่ต้องแต่งงานแล้วครับ เพราะว่าเงินที่ได้มาจะไปอยู่กับรถหมด (พูดเล่น เสียงดัง)
- เอก : ก็เอาไปเป็นสินสอดครับ (ปนหัวเราะ)
- สมศักดิ์ : สินสอดใช่ไหม ดีมาก (พูดแทรก เร็ว)
- องอาจ : เอ๊ะ เดียว ๆ ผมไม่ได้หยาบคายนะครับ คุณเอารถไปเป็นสินสอด เพราะงั้นคุณได้ขับซี่ทั้งรถทั้งคน (พูดไปหัวเราะไป)
- เอก : กำไรสองต่อ (พูดไปหัวเราะไป)
- สมศักดิ์ : ดีมาก (หัวเราะดัง ภูมิใจ)
- องอาจ : จลาค (ลากยาว หัวเราะ)
- สมศักดิ์ : คิด ๆ ได้ยังไงเนี่ยทั้งคู่เลย ติติทั้งนั้น (พูดเสียงต่อว่า แบบเล่น ๆ) อ้า แต่งเมื่อไหร่บอก แต่งเมื่อไหร่บอกนะ จะไปเป็นพิธีกรให้ (เสียงกระซิบ)
- เอก : นึกว่าจะไปเป็นเจ้าแก่ (เสียงดัง)
- สมศักดิ์ : ไม่ไหวนะสิ เดียวต้องออกค่าสินสอดอีกแน่ (เสียงดัง โวยเล่น ๆ) นะ รักนะเออ นะ
- เอก : หัวดีครับ (ปนยิ้ม)

ผู้ดำเนินรายการกล่าวทักทายผู้ฟัง ผู้ฟังกล่าวตอบรับ และทักทายกลับ และแจ้งจุดประสงค์ของการโทรมาคือ “จะถามต่อจากคุณผู้หญิงเมื่อไหร่ก็หน่อยนะครับ” แสดงถึงการเป็นผู้ฟังอยู่แล้ว และพูดต่อว่า “ตัวเอฟเวอร์เรส กับมิว 7 ในเรื่องของความนุ่มนวลนะครับ” ระบุเรื่องที่ต้องการทราบ วิทยากรให้คำตอบตามที่ต้องการทราบได้ ผู้ฟังพูดต่อว่า “หนัก” และหยุด ต้องการให้อธิบายต่อ วิทยากรเข้าใจจึงอธิบายเพิ่มเติม ผู้ฟังพูดต่อ “เหมือนกับว่าถ้าเข้าโค้งแรงหน่อย” เป็นเหมือนการพูดเดาข้อมูล แสดงถึงว่าตนเองรู้เช่นกัน วิทยากรพูด “อ้อ ใช่” แสดงอาการตอบรับ

ว่าที่ผู้ฟังรู้มาถูกต้องแล้ว และให้คำอธิบายเพิ่ม ผู้ฟังพูด "แต่ 4X4 ของมิว 7 จะแข็งแกร่งกว่า" วิทยากรพูดต่อ "จะแข็งแกร่งกว่า ไช้" เป็นการพูดทวนที่ผู้ฟังพูดมาก่อน แสดงถึงความรู้ที่ผู้ฟังมีเท่าเทียมกัน (Symmetric) ซึ่งผู้ฟังสามารถพูดก่อนวิทยากรได้ ผู้ฟังพูดต่อ "ก็ใกล้เคียงกับเอฟเวอร์เรสเลยไช้ใหม่" เป็นการถามที่ต้องการให้วิทยากรตอบ และตอบว่า "ไช้ ใกล้เคียงกับเอฟเวอร์เรสเลย" วิทยากรตอบรับ (Accept) แสดงความเห็นด้วยในข้อมูลของผู้ฟังที่มีเช่นกันและให้คำอธิบายต่อ ผู้ฟังพูดได้กลับว่า "สุดยอดนี่คือสุดยอด" เป็นการพูดที่ไม่จบประโยค ยังไม่ได้ใจความ เพราะต้องการให้วิทยากรให้คำอธิบายเพิ่มต่อ วิทยากรพูดต่อเรื่องราว "ทุกอย่างไม่ว่าจะเป็น วีจีเอส เป็นเครื่องใหม่" และผู้ดำเนินรายการพูดต่อ "ทั้งนุ่มนวล ทั้งแรง ทั้งหนึบ เนียน" เป็นการช่วยเสริมข้อมูลให้ผู้ฟังเข้าใจมากยิ่งขึ้น ผู้ฟังตอบรับ "เหอครับ" แสดงความแปลกใจ และพูดว่า "แต่ผมที่เข้าไปดูของเอฟเวอร์เรสเนี่ย อิม ดูแล้วมันคูติ" เป็นการแสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้งกับวิทยากร แสดงถึงความไม่ยินยอมให้เกิดการใช้อำนาจของวิทยากร วิทยากรพูดว่า "อ้อ ฮะๆๆ" แสดงถึงการรับฟังผู้ฟังอยู่ "ถ้าเผื่อเทียบเอฟเวอร์เรสโอเคนะ คนละแบบกัน แต่ว่าสไตลอเมริกัน คล้าย ๆ กันนะฮะ จะเป็นทรงคล้าย ๆ กัน" เป็นแสดงความคิดเห็นสนับสนุนผู้ฟัง ซึ่งทำให้ตีความได้ถึง ความเท่าเทียมกัน (Symmetric) ของข้อมูล จากนั้น ผู้ดำเนินรายการพูดแทรกว่า "แล้วแต่งงานเมื่อไหร่ละ วันไหน" ซึ่งเป็นการเปลี่ยนเรื่องการสนทนาใหม่ (Initiate) โดยทันที ซึ่งเป็นการชวนคุยเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับประเด็นที่ถามเลย เป็นการแสดงถึงว่า ผู้ดำเนินรายการรู้จักผู้ฟังเป็นอย่างดี มีความสัมพันธ์ที่สนิทกันมาก (Closed Relationship) และต้องการจะชวนคุยแบบคนที่รู้จักกัน ผู้ฟังตอบว่า "อ้อ ใกล้แล้วครับเนี่ย ต้องแต่งงานรอก่อนนะครับ" ซึ่งเป็นการตอบคำถาม ทำให้การสนทนาดำเนินต่อเนื่อง วิทยากรพูดอีกว่า "ก็ไม่ต้องแต่งแล้วครับ เพราะว่าเงินที่ได้มาจะไปอยู่กับรหมด" เป็นการเสริมแบบเล่นมุก ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ที่แนบแน่นกันระหว่างผู้ฟัง ผู้ฟังพูดได้ตอบว่า "ก็เอาไปเป็นสินสอดครับ" ซึ่งเป็นการพูดในประเด็นของการแต่งงานเหมือนกัน แสดงถึงความยินดีที่จะสนทนาในเรื่องอื่นได้ ผู้ดำเนินรายการกล่าวตอบรับ และวิทยากรพูดแทรกว่า "เอ๊ะ เดียว ๆ" ต้องการหยุดการสนทนา เนื่องจากวิทยากรนึกอะไรออก และต้องการบอกให้ทราบ "ผมไม่ได้หยาบคายนะครับ คุณเอารถไปเป็นสินสอด เพราะงั้นคุณได้ขับขี่ทั้งรถทั้งคน" เป็นการพูดเสริมผู้ฟัง ซึ่งผู้ฟังตอบรับขบขัน และมีการพูดได้ตอบชมกันเอง จากนั้น วิทยากรพูดตัดบทว่า "อ้อ แต่งเมื่อไหร่บอก แต่งเมื่อไหร่บอกนะ จะไปเป็นพิธีกรให้" ผู้ฟังได้ตอบว่า "นึกว่าจะไปเป็นเจ้าแก่" แสดงถึงความสนิทสนมพูดเล่นอย่างเป็นกันเอง ผู้ดำเนินรายการพูดว่า "ไม่ไหวนะสิ เดี่ยวต้องออกค่าสินสอดอีกแน่" เป็นประโยคตอบรับที่ผู้ฟังได้กล่าวไป และพูดต่อว่า "นะ" เป็นการเกริ่นเตรียมจะเปลี่ยนเรื่องพูด "รักษะเอกนะ" แสดงถึงการจบการสนทนา ซึ่งผู้ฟังทักทายกลับ และจบการสนทนาลง

สรุป

จากการศึกษาพบว่า รายการให้คำปรึกษาเรื่องรถยนต์ที่เน้นการพูดคุย การเล่าเรื่องราวต่าง ๆ หรือกล่าวได้ว่ามีการสนทนา (Converstion) มากกว่าการให้คำปรึกษา (Consultation) นั้นสามารถสรุปได้ดังนี้

1. รายการขอโต้ ออนแอร์

ลักษณะการสื่อสาร

เนื่องจากรูปแบบรายการที่วางให้มีการให้คำปรึกษาเป็นส่วนหนึ่งนอกเหนือจากวงกรเล่าเรื่องราวที่เป็นเหตุการณ์ปัจจุบัน พบว่า ในรายการมีลักษณะการสื่อสารที่ไม่ตัดบทผู้ฟังแต่อย่างใด เมื่อผู้ฟังติดต่อมาเพื่อพูดคุยหรือเสนอความเห็นในเรื่องราวต่าง ๆ แต่ในการขอคำปรึกษาจะมีการโต้ตอบแบบสั้น ๆ ให้ข้อมูลทีละระดับและให้จบการสนทนาลง จึงเห็นได้ชัดเจนว่าเป็นรายการที่ไม่เน้นเรื่องการให้คำปรึกษาแต่อย่างใด

อัตระการสื่อสาร

พบความสัมพันธ์ที่เท่าเทียมกันกับผู้ฟังที่มีความรู้และต้องการแสดงความเห็นในรายการและผู้ฟังที่เป็นแฟนรายการจะไม่มี การตัดบทการสนทนา เพราะต้องการดึงการสนทนาให้ต่อเนื่อง มีการพูดแทรกเพื่อควบคุมการสนทนาในผู้ฟังที่เป็นผู้ฟังรายการทั่วไป

2. รายการออนเดอะโรด

ลักษณะการสื่อสาร

มีการจัดวางรูปแบบรายการที่เน้นการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและรายการผลการทดสอบรถยนต์ โดยมีการชวนให้คำปรึกษาเพียงส่วนเดียว ทำให้มีผู้ฟังติดต่อมาในรายการน้อย และเมื่อมีผู้ฟังติดต่อมา จึงเป็นการพูดคุยเพื่อดึงการสนทนาไว้มากกว่าเป็นการให้คำปรึกษาอย่างจริงจังและจบไป

อัตระการสื่อสาร

จากการศึกษาพบอัตระการสื่อสารในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างวิทยากรและผู้ดำเนินรายการอย่างชัดเจน โดยวิทยากรมักแสดงอำนาจที่เหนือกว่าวิทยากร ทั้งการทำหน้าที่แทนและการพูดแทรกกันเอง เนื่องจากวิทยากรเป็นเจ้าของรายการและให้ผู้ดำเนินรายการมาจัดทำรายการด้วย

3. รายการคู่แข่งมอเตอรืริง

ลักษณะการสื่อสาร

มีลักษณะการสื่อสารที่เด่นในเรื่องการให้ความบันเทิง ด้วยการพูดคุยอย่างสนุกสนานทั้งกับผู้ดำเนินรายการ พิธีกรและผู้ฟังอย่างเป็นกันเอง โดยเหตุผลประการหนึ่งนั้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ระยะเวลาในการดำเนินรายการสดเป็นระยะเวลา 2 ชั่วโมง และวันเวลาในการออกอากาศที่อยู่ในช่วงดึกนั้น ทำให้รายการต้องวางรูปแบบรายการให้ไม่เครียดน่าสนใจ และดึงดูดผู้ฟังตลอดเวลา ทำให้มีแฟนรายการประจำติดตามมาในรายการเพื่อพูดคุยในรายการและพบว่า หลายครั้งมีการถามคำถามที่เป็นเรื่องง่าย ๆ และไม่มีสาระมากนัก แต่ผู้ฟังต้องการติดตามเพื่อร่วมการสนทนาในรายการมากกว่า

อัตตะการสื่อสาร

พบว่า มีลักษณะของความสัมพันธ์ที่เท่าเทียมกัน (Symmetric) ระหว่างผู้ฟังและพิธีกร มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกัน ผู้ฟังรู้ข้อมูลอยู่แล้ว แต่ต้องการร่วมพูดคุยในรายการด้วยเท่านั้น