



บทที่ 4

สถานภาพปัจจุบันและแนวโน้มของบีบีเอสในประเทศไทย

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการต่าง ๆ ทั้งการสัมภาษณ์ การส่งแบบสอบถามไปทางบีบีเอสเพื่อรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้ควบคุมดูแลศูนย์บีบีเอส (Sysop) ในเขตกรุงเทพมหานครทั้งสิ้น 8 ราย และผู้ใช้บริการบีบีเอสในเขตกรุงเทพมหานครอีก 15 ราย รวมทั้งการเข้าไปมีส่วนร่วมในฐานะผู้ใช้บริการคนหนึ่งตลอดระยะเวลา 1 ปี ตลอดจนการศึกษาจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง จึงได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับวิวัฒนาการ การแพร่กระจาย และสถานภาพปัจจุบัน ตลอดจนความคิดเห็นและปัจจัยต่าง ๆ อันเป็นตัวชี้ถึงแนวโน้มในอนาคตของบีบีเอสในประเทศไทย ดังนี้

1. วิวัฒนาการและการแพร่กระจายของบีบีเอสในประเทศไทย

2. สถานภาพปัจจุบันและแนวโน้มทิศทางของบีบีเอสในสังคมไทย จากมิติของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ

1. วิวัฒนาการและการแพร่กระจายของบีบีเอสในประเทศไทย

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการดังกล่าวข้างต้น ได้ผลเกี่ยวกับวิวัฒนาการและการแพร่กระจายของบีบีเอสในประเทศไทย ดังต่อไปนี้

1.1 วิวัฒนาการของบีบีเอสในไทย

1.2 การแพร่กระจายของบีบีเอสในสังคมไทย

- 1.2.1 วัตถุประสงค์ของการก่อตั้งบีบีเอสแต่ละแห่ง
- 1.2.2 ช่องทางการรู้จัก
- 1.2.3 เหตุจูงใจให้ใช้บริการ

1.1 วิวัฒนาการของบีบีเอสในไทย

ผลจากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการต่าง ๆ ดังได้กล่าวมาแล้วนั้น พบว่า ไม่มีการจดบันทึกใด ๆ ไว้เป็นหลักฐานว่า ใครเป็นผู้นำบีบีเอสเข้ามาเผยแพร่ในประเทศไทยเป็นคนแรก แต่สันนิษฐานกันว่า เมื่อประมาณปี พ.ศ. 2525-2526 บรรดาชาวต่างประเทศที่เข้ามาทำงานในประเทศไทยได้นำเอานวัตกรรมทางด้านการสื่อสารข้อมูลเข้ามาเผยแพร่เป็นครั้งแรก ซึ่งในขณะนั้นระบบโครงข่ายโทรคมนาคมของไทยกำลังอยู่ในช่วงของการพัฒนา โดยเฉพาะระบบสายโทรศัพท์ในช่วงเวลานั้น

ย้อนรอยประวัติบีบีเอสแห่งแรกของเมืองไทย

สำหรับประวัติความเป็นมาของบีบีเอสในประเทศไทยนั้น ผู้ก่อตั้งบีบีเอสแห่งแรกในประเทศไทยคือ คุณนิกร วีระวัฒนาเดช กรรมการผู้จัดการ บริษัท AC&C Consultants จำกัด และคุณฐิระวุฒิ คอมนันท์ รองประธานกรรมการบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ เอกธนกิจ ได้ให้สัมภาษณ์ดังมีข้อมูลสรุปต่อไปนี้

ในช่วงก่อนหน้าที่จะมีบีบีเอสเกิดขึ้นในประเทศไทยนั้น คุณนิกร (ซึ่งขณะนั้นกำลังทำงานอยู่ที่บริษัท แอ็คชั่น คอมพิวเตอร์ ผู้นำสินค้าของบริษัท AT&T เข้ามาจำหน่ายในประเทศไทย) ได้ริเริ่มก่อตั้งกลุ่มผู้ใช้คอมพิวเตอร์ขึ้นในปี 2526 เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์กันในหมู่นักศึกษา ใช้ชื่อกลุ่มว่า "CP/M BUG" โดยจะมีการประชุมแลกเปลี่ยนความรู้กันในทุกบ่ายของวันเสาร์ สัปดาห์ที่สองของทุกเดือน สถานที่ประชุมคือที่บริษัท แอ็คชั่น คอมพิวเตอร์ สมาชิกในกลุ่ม CP/M BUG นี้ ส่วนใหญ่จะเป็นชาวต่างชาติ (กลุ่ม CP/M BUG นี้ได้รับการสนับสนุนจาก Mr.Karl Kunz ประธานบริษัท แอ็คชั่น คอมพิวเตอร์) (สัมภาษณ์ นิกร วีระวัฒนาเดช : 17 พ.ย. 2537)

ชื่อของ CP/M BUG นี้ย่อมาจาก CP/M Bangkok Users Group โดยที่มาของคำว่า CP/M นั้นได้มาจากชื่อของระบบปฏิบัติการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายอยู่บนเครื่องไมโคร

คอมพิวเตอร์ในขณะนั้น (ก่อนที่จะมีระบบปฏิบัติการ “ดอส” [Disk Operating System] ออกมาใช้กันอย่างแพร่หลายเช่นในปัจจุบัน)

หลังจากที่ตั้งกลุ่ม CP/M BUG ได้ไม่นาน ระบบ “ดอส” ก็แพร่หลายเข้ามาในประเทศไทย ทำให้สมาชิกในกลุ่มเริ่มหันไปใช้ “ดอส” กันมากขึ้น จึงได้ตัดคำว่า “CP/M” ออกไป เหลือเพียงแต่ BUG ไว้เท่านั้น ในช่วงเวลาเดียวกันนี้เอง ทางกลุ่ม BUG ก็ได้เริ่มมีการเขียนโปรแกรมทางการติดต่อสื่อสารขึ้นใช้กันเอง แต่ก็มีประสิทธิภาพการทำงานยังไม่ดีนัก จนกระทั่ง คุณจิระวุฒิ ได้จัดหาโปรแกรมสำเร็จรูปทางการสื่อสารที่ชื่อว่า “RBBS PC Version 1.4” มาใช้ พร้อมกับนำเครื่องคอมพิวเตอร์ยี่ห้อ Perseus (ภายหลังใช้เป็นเครื่อง ARC XT) ซึ่งมีฮาร์ดดิสก์ขนาด 20 เมกะไบต์ รวมทั้งไม่เต็มความเร็ว 1200 bps (bit per second : บิตต่อวินาที) มาลงมือติดตั้งกันเอง จนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยและเริ่มเปิดให้บริการครั้งแรกเมื่อวันที่ 29 ธันวาคม 2528 ณ จุดนี้เองที่เรียกได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการมี “บีบีเอส” เป็นครั้งแรกในประเทศไทย

การเปิดให้บริการบีบีเอสของกลุ่ม BUG นี้มีวัตถุประสงค์เพื่ออาศัยเป็นช่องทางในการส่งเมลล์ (mail) หรือจดหมายติดต่อถึงกันในกลุ่มผู้ใช้คอมพิวเตอร์ สำหรับแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ และโปรแกรมต่าง ๆ คุณนิกรให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า “เนื่องจากในสมัยก่อน โรงเรียนสอนคอมพิวเตอร์ยังมีน้อย เพราะฉะนั้น การแก้ไขปัญหาการใช้เครื่องที่ดีที่สุดก็คือ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์การใช้งานร่วมกันของกลุ่มผู้ใช้ด้วยกัน ไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ทางการค้าแต่อย่างใด” โดยบริการที่มีส่วนใหญ่มักจะเป็นการแลกเปลี่ยนโปรแกรมใหม่ ๆ (file) ที่เป็นโปรแกรมแบบให้เปล่า (Public Domain Software) หรือแชร์แวร์ (Shareware) ไม่ใช่โปรแกรมทางการค้า (Commercial Software) ซึ่งเป็นโปรแกรมที่มีการขึ้นทะเบียนลิขสิทธิ์ (Copyright) เพื่อใช้จำหน่ายกันนั่นเอง

นอกจากนี้ บริการยังรวมไปถึงการประกาศเตือนวันประชุมกลุ่ม BUG ซึ่งจนปัจจุบันนี้ก็ยังไม่ได้เปลี่ยนแปลงไป คือ ทุกบ่ายวันเสาร์สัปดาห์ที่สองของเดือน (ส่วนสถานที่นั้นหลังจากที่เลิกจากการใช้บริษัทแอ็คชั่น คอมพิวเตอร์เป็นที่ประชุมแล้ว ก็ได้ย้ายไปใช้สถานที่อีกหลายแห่งเป็นที่ประชุมตามลำดับดังนี้คือ ที่คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต่อ

มาก็ย้ายไปประชุมกันที่ห้องปฏิบัติการของคณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และ
 แห่งสุดท้ายที่ยังใช้เป็นที่พักอยู่ในปัจจุบันก็คือ ที่โรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย
 หรือ **New International School of Thailand (NIST)** ที่สุขุมวิท 15 ประธานกลุ่มคน
 ปัจจุบันคือ นายปีเตอร์ อี. บีล [Peter E. Beal])

การเปิดให้บริการในช่วงแรกนั้นก็เพื่อให้บริการกันในหมู่สมาชิกและบุคคลทั่วไป
 แต่เนื่องจากในขณะนั้นสมาชิกส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ อีกประการหนึ่งการใช้โปรแกรมดัง
 กล่าวจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักในการติดต่อสื่อสาร ทำให้สมาชิกคนไทยเริ่มหาย
 หน้าไปบ้าง ที่เหลืออยู่จึงเป็นชาวต่างชาติเสียส่วนใหญ่ และความนิยมในระยะแรกนั้นอยู่ในกลุ่ม
 ของผู้ที่มีรายได้ดี เนื่องจากเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในยุคนั้นยังมีราคาแพงมาก
 ทั้งไม่เต็มในยุคนั้นจัดเป็นของหายาก

ในช่วงที่เปิดให้บริการกันนั้น กลุ่ม BUG ได้ออกจดหมายข่าว (Newsletter) เป็น
 รายเดือน เพื่อส่งข่าวสารกันเองภายในกลุ่มขึ้นมา จดหมายข่าวดังกล่าวมีชื่อว่า "BUGCALLS"
 (ดูตัวอย่างจากภาคผนวก) ซึ่งผู้จัดทำก็คือ คุณนิกรกับคุณฐิระวุฒิร่วมกันผลิตจดหมายข่าว ทั้ง
 เขียนเอง พิมพ์เอง และแจกจ่ายกันเอง ต่อมาได้เปลี่ยนจากพิมพ์ลงกระดาษมาบันทึกลงบน
 แผ่นดิสเก็ตแทน และหากเดือนใดมีเนื้อที่บนแผ่นดิสเก็ตเหลือ ก็จะถือไปโปรแกรมใหม่ ๆ แจก
 ให้สมาชิกด้วย (สัมภาษณ์ ฐิระวุฒิ คอมันตร์ : 24 พ.ย. 2537)

จาก BUG Board สู่ยุค BUG III

การเปิดให้บริการบีบีเอสโดยทั่วไปนั้น ในทุกระบบเครือข่ายจำเป็นต้องมีผู้ดูแล
 ระบบคนหนึ่ง (เรียกว่า System Operator หรือ Sysop "ซิสอ็อป") เพื่อทำหน้าที่คอยตรวจจ
 ตราระบบในศูนย์ว่า มีไฟล์ลิขสิทธิ์ทางการค้าหลุดเข้ามาไหลเวียนอยู่ในระบบหรือไม่ หรือแม้แต่
 ไฟล์ภาพที่ไม่เหมาะสม เช่น ไฟล์ภาพนู้ดต่าง ๆ รวมทั้งต้องคอยตอบจดหมายที่สมาชิกส่งเข้า
 มาถึงซิสอ็อปด้วย

สำหรับกลุ่ม BUG ซึ่งเปิดบริการแบบออนไลน์ด้วยใจรัก และถือเสมือนหนึ่งเป็นการพักผ่อนหย่อนใจไปในตัวนั้น ผู้ดูแลระบบในช่วงแรกก็คือ ตัวคุณนิกรเอง หลังจากที่เปิดให้บริการมา 3 ปี งานประจำส่วนตัวที่ทำอยู่ก็เริ่มมีมากขึ้นเรื่อย ๆ จนกระทั่งไม่มีเวลาทำหน้าที่เป็นซิสอ็อปได้ ดังนั้น คุณนิกรจึงได้หยุดให้บริการ BUG ไประยะหนึ่ง จนกระทั่งได้นายบิล ทอมป์สัน (Bill Thompson) มาช่วยจึงเปิดให้บริการใหม่ในชื่อ BUG II แล้วก็มีการเปลี่ยนชื่อกลับไปใช้ BUG I ใหม่ ให้บริการได้ 2 ปีกว่าบิล ทอมป์สันก็ได้งานที่ตะวันออกกลาง จึงลาไปทำงานที่นั่น ทำให้ BUG I วางแผนการให้บริการไปอีกระยะหนึ่ง จนกระทั่งคุณนิกรมาเริ่มจัดการรื้อระบบใหม่ ใช้คอมพิวเตอร์เครื่องใหม่ แล้วก็ตั้งให้จอห์น คาร์ลส์ (John Carls) ซึ่งเป็นพนักงานของบริษัท AC&C เป็นผู้ดูแลระบบ เปิดให้บริการมาจนถึงปัจจุบันในชื่อของ BUG III เป็นยุคที่สามของ BUG นับจนถึงปัจจุบัน (ณ วันที่สัมภาษณ์) ให้บริการมาประมาณ 2 ปีแล้ว

ในยุคแรก ๆ ที่มีการเปิดให้บริการบีบีเอสนั้น เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ มีราคาสูงมาก ดังนั้น ผู้ที่เล่นส่วนใหญ่จะเป็นผู้เล่นคอมพิวเตอร์ชาวต่างชาติ สมาชิกส่วนใหญ่ก็จะมีรายได้ดีพอสมควร สิ่งที่เป็นปัจจัยอำนวยความสะดวกการใช้บริการก็คือ อัตราค่าใช้บริการโทรศัพท์ภายในประเทศไทยมีราคาไม่สูงนัก เนื่องจากการติดต่อผ่านบีบีเอสก็คล้ายกับการยกหูโทรศัพท์คุยกัน ต่างกันตรงที่สิ่งที่ส่งผ่านกันไม่ใช่เสียงพูดคุย แต่เป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หรือข้อมูลดิจิทัล ซึ่งประกอบไปด้วยจำนวนตัวเลขฐานสอง (binary digit) [ในระบบของเลขฐานสองจะมีตัวเลขที่สำคัญ 2 หน่วย คือ 0 และ 1 เท่านั้น] ที่อยู่ในรูปของตัวอักษร (text) เป็นหลัก แต่ในปัจจุบันสามารถส่งข้อมูลที่เป็นภาพ กราฟิกต่าง ๆ และเสียงได้อีกด้วย

ทั้งนี้ เนื่องจากระบบการทำงานของคอมพิวเตอร์นั้น มีระบบการทำงานเป็นแบบดิจิทัล คือใช้ระบบของเลขฐานสองในการรับคำสั่งต่าง ๆ และส่งข้อมูล อีกประการหนึ่ง ในปัจจุบันภาพต่าง ๆ ก็คือ กราฟิกก็ดี และเสียงก็ดี สามารถแปลงให้เก็บอยู่ในรูปของข้อมูลดิจิทัลได้ ด้วยวิธีการทางเทคโนโลยีใหม่ ๆ

วิธีการที่จะเก็บภาพต่าง ๆ ให้อยู่ในรูปของดิจิทัลนั้น ทำได้โดยการนำเอาภาพที่ต้องการนั้นไปเข้าเครื่องอ่านภาพ หรือสแกนเนอร์ (scanner) เพื่อให้อ่านค่าต่าง ๆ ของภาพนั้นเก็บเป็นแฟ้มข้อมูลใด ๆ ไว้ในหน่วยเก็บข้อมูล (data storage) เช่น ฮาร์ดดิสก์ เป็นต้น

เครื่องอ่านภาพจะทำหน้าที่ในการอ่านภาพโดยใช้หลักการของเลขฐานสองเช่นเดียวกัน เช่น ภาพขาวดำภาพหนึ่ง ๆ มีทั้งส่วนที่เป็นสีขาวและสีดำ เครื่องอ่านภาพจะทำหน้าที่แทนส่วนที่เป็นสีขาวด้วยเลข 0 และส่วนที่เป็นสีดำแทนค่าด้วยเลข 1 เป็นต้น ดังนั้น ภาพที่ผ่านจากเครื่องอ่านภาพเมื่อเข้าสู่เครื่องคอมพิวเตอร์แล้ว เครื่องจะสามารถแสดงภาพออกทางจอคอมพิวเตอร์ได้ ก็จะแสดงภาพด้วยหลักการของเลขฐานสองเช่นเดียวกัน คือส่วนใดที่เป็นสีขาวก็จะแสดงด้วยเลข 0 ส่วนใดที่เป็นสีดำก็จะแสดงด้วยเลข 1 ฉะนั้น ไม่ว่าจะภาพดังกล่าวจะถูกส่งไปที่เครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องใด ก็จะแสดงผลได้เช่นเดียวกัน เพราะคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องจะเข้าใจภาษาที่เป็นเลขฐานสองเหมือน ๆ กัน

บริการที่กลุ่ม BUG Board เปิดให้บริการกันในหมู่สมาชิกในยุคนั้น ก็มีได้แตกต่างจากที่ศูนย์บีบีเอสต่าง ๆ เปิดให้บริการกันในปัจจุบัน อาทิ การรับ-ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรืออีเมล การแลกเปลี่ยนไฟล์ข้อมูลกัน การเล่นเกมแบบออนไลน์ การเปิดให้บริการกันนี้เป็นระบบของการช่วยเหลือกันในหมู่สมาชิกไปพร้อม ๆ กันด้วย ทั้งยังเป็นการเปิดโอกาสให้ได้รู้จักเพื่อนใหม่ ๆ ซึ่งติดต่อผ่านเข้ามาในศูนย์

หลังจากที่ BUG เปิดให้บริการได้ปีเดียวก็มีกลุ่มผู้ใช้บริการบางคนทดลองเปิดบีบีเอสของตนขึ้นมาบ้าง โดยส่วนใหญ่เป็นบีบีเอสที่ไม่ได้หวังผลประโยชน์ในเชิงการค้า แต่มุ่งเน้นที่การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ และการแลกเปลี่ยนไฟล์กันในหมู่สมาชิกเป็นสำคัญ และหลังจากที่มีระบบภาษาไทยขึ้นมาใช้งาน ก็มีบีบีเอสสำหรับคนไทยมากขึ้น ทำให้ผู้ใช้บริการที่เป็นคนไทยหันไปใช้บริการบีบีเอสที่เป็นภาษาไทยมากขึ้น เช่น ในศูนย์ Falcon, ManNet ซึ่งเป็นบีบีเอสแห่งแรก ๆ ที่มีระบบเมนูใช้งานเป็นภาษาไทย

1.2 การแพร่กระจายของบีบีเอสในสังคมไทย

1.2.1 วัตถุประสงค์ของการก่อตั้งบีบีเอสแต่ละแห่ง

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการต่าง ๆ ข้างต้น สามารถสรุปถึงวัตถุประสงค์และแรงบันดาลใจในการเปิดบีบีเอสเพื่อให้บริการของบีบีเอสแต่ละแห่งได้ดังนี้

1. เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการใช้งานคอมพิวเตอร์ รวมทั้งใช้เป็นช่องทางในการปรึกษาหารือ ปัญหาในการใช้งานคอมพิวเตอร์ในด้านต่าง ๆ ทั้งซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ ซึ่งบีบีเอสเกือบทุกแห่งจะมีวัตถุประสงค์ข้อนี้ร่วมกัน ยกเว้นเพียงแห่งเดียวคือ BTP ซึ่งเปิดให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการค้าของโลกโดยเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการเพียงอย่างเดียว

เหตุผลสำคัญของวัตถุประสงค์ข้อนี้เนื่องมาจากในยุคแรก ๆ ที่เกิดบีบีเอสขึ้นนั้น เนื่องมาจากการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในสำนักงาน บริษัทหรือหน่วยงานบางแห่ง ซึ่งในช่วงเวลาดังกล่าว คือราวปี พ.ศ. 2525-2526 นั้น คอมพิวเตอร์เป็นสินค้าที่ต้องนำเข้ามาจากต่างประเทศ และมีราคาแพง นอกจากนั้น คอมพิวเตอร์ยังจัดเป็นของใหม่หรือนวัตกรรมในยุคนั้นด้วย ดังนั้น โรงเรียนสอนคอมพิวเตอร์ในยุคนั้น จึงยังมีไม่มากนัก ทำให้ผู้ที่ใช้งานจำเป็นต้องเรียนรู้วิธีการใช้งาน รวมทั้งการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการใช้งานด้วยตัวเอง

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ทำให้เกิดการรวมตัวกันของกลุ่มผู้ใช้คอมพิวเตอร์กรุงเทพ หรือ Bangkok Users Group ขึ้น เพื่อปรึกษาหารือ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการใช้งานคอมพิวเตอร์ร่วมกัน ในช่วงแรกนั้น ก็จะใช้วิธีพบปะพูดคุยกันเกี่ยวกับเรื่องราวประสบการณ์ในการใช้งานคอมพิวเตอร์ ต่อมาเมื่อเทคโนโลยีต่าง ๆ ก้าวหน้ามากขึ้น ก็มีการตั้งบีบีเอสขึ้นเพื่อใช้เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารกันแทนการพบปะพูดคุยกัน

2. เพื่อเป็นงานอดิเรก และหาเพื่อนใหม่ ๆ แลกเปลี่ยนไฟล์ซึ่งกันและกัน จากวัตถุประสงค์ข้อนี้ สะท้อนให้เห็นว่าผู้ที่เปิดให้บริการบีบีเอสนั้น เป็นผู้ที่นิยมเล่นคอมพิวเตอร์เป็นงานอดิเรก และเมื่อเห็นว่าเทคโนโลยีใหม่นี้ เป็นช่องทางที่จะช่วยเปิดโอกาสให้หาเพื่อนใหม่ ๆ ได้ และเป็นเพื่อนที่มีลักษณะร่วมกันอยู่คือ ชอบคอมพิวเตอร์เหมือนกัน นอกจากนี้ยังใช้เป็นช่องทางในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการใช้งานซึ่งกันและกัน รวมถึงแลกเปลี่ยนไฟล์ต่าง ๆ เช่น โปรแกรมซอฟต์แวร์ต่าง ๆ ได้ด้วย จึงทำให้เปิดบีบีเอสขึ้นมาเพื่อสนองความต้องการของตนเอง

3. เพื่อส่งเสริมการศึกษาด้านเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูล เนื่องจากการขยายตัวของเทคโนโลยีสารสนเทศที่กำลังทวีบทบาทสำคัญขึ้นเรื่อย ๆ ประกอบกับกระแสโลกมีแนวโน้ม

ที่จะเชื่อมโยงโลกเข้าด้วยกันด้วย “ทางด่วนข้อมูล” (Information Superhighway) ที่มีการพูดถึงกันอย่างมากในช่วงเวลานับจากปี 2536 เป็นต้นมา ทำให้ประเทศไทยซึ่งเป็นสมาชิกหน่วยหนึ่งในโลกนี้ จำเป็นต้องรับเอาเทคโนโลยีต่าง ๆ เหล่านี้มาเรียนรู้และทดลองใช้งาน เพื่อให้เกิดการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ให้ก้าวทันโลก

สำหรับคำว่า “ทางด่วนข้อมูล” นั้น นับจากวันที่มีการพูดถึงคำๆ นี้เป็นครั้งแรก จนกระทั่งปัจจุบันก็ยังไม่มีความชัดเจนที่แน่ชัดเกี่ยวกับทางด่วนข้อมูลได้ว่า สิ่งที่จะเรียกว่าทางด่วนข้อมูลนั้นคืออะไรกันแน่ มีเพียงแต่การพูดถึงทางด่วนข้อมูลในมุมมองต่าง ๆ กันแต่มีลักษณะร่วมกันประการหนึ่งว่า เป็นช่องทางใหม่ในการติดต่อสื่อสารโทรคมนาคมของโลกในอนาคต มีความเข้าใจกันว่า ทางด่วนข้อมูลนั้นคืออินเทอร์เน็ต เนื่องจากภาพที่เห็นได้ชัดเจนในขณะนี้คือ อินเทอร์เน็ต แต่ในอนาคตอาจจะเป็นสิ่งอื่นก็ได้

4. เพื่อเป็นบริการเสริมให้กับธุรกิจขององค์กรของตนเอง วัตถุประสงค์ในข้อนี้เป็นวัตถุประสงค์เฉพาะที่ชัดเจน คือ เปิดบีบีเอสเพื่อเป็นบริการเสริมให้กับธุรกิจที่กำลังดำเนินอยู่ขององค์กรของตน บีบีเอสที่สำรวจมานี้มีอยู่สองรายที่เปิดให้บริการเสริมหรือเปิดเป็นซัพพอร์ตบอร์ด ก็คือ Dataway และ Eka-Panya

สำหรับรายแรก Dataway เป็นบีบีเอสของบริษัท เดต้าเอ็กซ์เพรส จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทตัวแทนจำหน่ายซอฟต์แวร์ตรวจจับและฆ่าไวรัส “สแกน” (Scan) ของบริษัท แมคอาฟี (McAfee) บีบีเอสแห่งนี้ เปิดให้บริการแก่ลูกค้าที่ซื้อโปรแกรมสแกนจากทางเดต้าเอ็กซ์เพรสสามารถเข้าไปดาวน์โหลดเวอร์ชัน (version) ใหม่ หรือโปรแกรมรุ่นใหม่ ๆ ที่มีการพัฒนาปรับปรุง (update) ขึ้น สำหรับตรวจจับและฆ่าไวรัสของบริษัท แมคอาฟี เนื่องจากมีไวรัสตัวใหม่ ๆ เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นทางบริษัท แมคอาฟี จึงมีการพัฒนาตัวตรวจจับและฆ่าไวรัสเวอร์ชันใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลาเช่นกัน ซึ่งในส่วนนี้นับเป็นสิทธิพิเศษของลูกค้าที่ผู้ใช้บริการทั่วไปจะไม่สามารถทำได้ เนื่องจากซอฟต์แวร์ดังกล่าวเป็นซอฟต์แวร์ที่ได้รับการคุ้มครองจากกฎหมายลิขสิทธิ์ มีเพียงผู้ที่ซื้อโปรแกรมอย่างถูกต้องตามกฎหมายเท่านั้น จึงจะได้รับสิทธิในการอัปเดตไฟล์ใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้ก็เปิดให้บริการแก่คนทั่วไปด้วย

ส่วนรายที่สองก็คือ Eka-Panya นั้น เป็นบีบีเอสของบริษัท เอกปัญญา จำกัด ซึ่งเป็นตัวแทนจำหน่ายเครื่องคอมพิวเตอร์ยี่ห้อคอมแพค (Compaq) และ เดค (DEC - Digital Equipment Corporation) เปิดให้บริการให้ความรู้ และตอบปัญหาที่เกิดจากการใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ต่อพ่วงต่าง ๆ ให้แก่ลูกค้าที่ซื้อสินค้าจากทางเอกปัญญาไป ส่วนนี้ก็นับเป็นบริการเสริมหลังการขายของบริษัทเอกปัญญา ที่อำนวยความสะดวกในการช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าบางประการให้แก่ลูกค้าได้ ก่อนหน้าที่จะต้องโทรตามช่าง นอกจากนี้ยังเปิดให้บริการแก่ประชาชนทั่วไปอีกด้วย

นอกจากนี้ ในช่วงก่อนหน้าที่จะมีการประกาศใช้กฎหมายลิขสิทธิ์ ซึ่งให้ความคุ้มครองครอบคลุมถึงทรัพย์สินทางปัญญาที่เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ของซอฟต์แวร์ด้วยนั้น ทางเอกปัญญาก็ใช้บีบีเอสนี้เป็นช่องทางในการให้บริการด้านซอฟต์แวร์แก่ลูกค้าด้วยคือ เมื่อซอฟต์แวร์ที่ติดไปกับเครื่องคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในขณะที่ซื้อไปตัวใดที่ใช้งานอยู่ และเกิดข้อผิดพลาดขึ้นลูกค้าก็สามารถเข้ามาดาวน์โหลดซอฟต์แวร์ตัวนั้นใหม่จากบีบีเอสแห่งนี้ไปติดตั้งใหม่ ให้ใช้งานได้เป็นปกติ อันเป็นวิธีซึ่งช่วยลดการทำงานของบุคลากรลงได้ส่วนหนึ่ง และสามารถจัดสรรบุคลากรดังกล่าวไปทำงานในด้านอื่นที่จำเป็นได้มากกว่า

เนื่องจาก แต่เดิมหากลูกค้ามีปัญหาในการใช้งานซอฟต์แวร์ ไม่สามารถทำงานได้ตามที่ต้องการ ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นนั้น มักจะเกิดจากความผิดพลาดของการใช้งานซอฟต์แวร์เป็นส่วนใหญ่ ก็มักจะต้องโทรเรียกให้ฝ่ายเทคนิคัล ซัพพอร์ต (technical support) ออกเดินทางไปให้บริการแก่ลูกค้าถึงบริษัท หากวันใดที่มีลูกค้าเกิดปัญหาในการใช้งานพร้อม ๆ กันหลายรายก็อาจจะให้บริการได้ไม่ทันทั่วถึง ทั้งนี้เพราะปัญหาการจราจรเป็นอุปสรรคสำคัญในการเดินทาง ดังนั้น วิธีการที่让客户เข้ามาใช้บริการในบีบีเอส จึงเป็นวิธีหนึ่งที่อำนวยความสะดวกได้มากขึ้น

อย่างไรก็ตาม นับจากวันที่ประกาศใช้กฎหมายลิขสิทธิ์แล้ว ทางเอกปัญญาก็ได้ลบโปรแกรมที่ได้รับการคุ้มครองโดยกฎหมายดังกล่าวออกไปจากบีบีเอสจนหมดสิ้น เหลือแต่เพียงโปรแกรมที่เป็นแชร์แวร์ไว้เท่านั้น เพื่อให้บริการเสริมแก่ลูกค้าตามความจำเป็น

5. เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารทางด้านการค้าของโลก ทั้งการนำเข้าและส่งออก โดยเรียกเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการ ซึ่งมี BTP BBS เพียงแห่งเดียวเท่านั้นจากที่มีการสำรวจวิจัยในครั้งใหม่ที่เปิดบีบีเอสเพื่อให้บริการในลักษณะนี้

1.2.2 ช่องทางการรู้จัก

ช่องทางที่บีบีเอสแต่ละแห่งใช้ในการประกาศเชิญชวนให้คนเข้ามาใช้บริการนั้น สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. สื่อบุคคล โดยการบอกเล่าจากปากต่อปาก สื่อนี้ยังเป็นสื่อยอดนิยมในทุกยุคสมัย และเป็นสื่อที่ได้ผลมากที่สุดในการเผยแพร่ข่าวสาร ดังที่โรเจอร์และเมเนนได้ศึกษาเกี่ยวกับสื่อที่ก่อให้เกิดความสัมฤทธิ์ผลในการเผยแพร่ข่าวสารในประเทศโคลัมเบียและพบว่า สื่อที่มีอิทธิพลที่สุดในการตัดสินใจก็คือ สื่อบุคคล ในทำนองเดียวกัน ช่องทางหนึ่งในการแพร่กระจายออกไปของบีบีเอสก็คือสื่อบุคคล ด้วยวิธีการบอกเล่าจากปากต่อปาก

ทั้งนี้ เหตุผลที่อยู่เบื้องหลังก็คือ การที่คนเราจะยอมรับในสิ่งที่เป็นของใหม่หรือนวัตกรรมนั้น มีเหตุผลในการตัดสินใจที่จะยอมรับนวัตกรรมอยู่หลายประการ เช่น สิ่งนั้นมีคุณหรือโทษอย่างไรต่อผู้นำไปใช้ มีความยากง่ายในการใช้งานอย่างไรบ้าง หรืออาจเป็นความรู้สึกที่อยากจะลองของใหม่ เป็นต้น ซึ่งหากมีผู้ที่รับและนำเอานวัตกรรมนั้นไปใช้ และได้รับประโยชน์จากสิ่งนั้นแล้วนำเรื่องราวอันเป็นประโยชน์ของนวัตกรรมนั้นมาบอกเล่าแก่คนผู้นั้น จะโดยทางตรงหรือทางอ้อมก็ตาม หากคนผู้นั้นได้รับฟังและพิจารณาถึงประโยชน์ที่ตนจะได้รับแล้วก็จะยอมที่จะยอมรับเอานวัตกรรมนั้นไปใช้

เช่นเดียวกับผู้ใช้บริการบีบีเอสหลายท่านที่ได้รับคำแนะนำทั้งจากเพื่อนที่ดี จากญาติพี่น้องที่ดี ล้วนแล้วแต่เป็นการรับการเผยแพร่ข่าวสารจากผู้ที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด ซึ่งเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นโดยอ้อม

ตัวอย่างเช่น นาย ก. ใช้บีบีเอสแล้วพบว่า เป็นบริการที่มีประโยชน์กับตนมาก เพราะได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้ที่ใช้คอมพิวเตอร์ด้วยกัน และทำให้ได้รับความรู้ใหม่ ๆ

ที่จะนำไปแก้ไขปัญหาในการใช้คอมพิวเตอร์ของตนได้ นาย ก. จึงได้นำเรื่องราวเกี่ยวกับบีบีเอสไปเล่าให้นาย ข. ฟัง นาย ข. เองก็เป็นผู้หนึ่งที่ใช้คอมพิวเตอร์ และเมื่อใดที่ประสบปัญหาจากการใช้งาน ก็มักจะต้องโทรศัพท์ไปตามช่างจากบริษัทผู้ขาย ซึ่งบางครั้งกว่าที่ช่างจะมาถึงก็ต้องใช้เวลาหลายวัน เนื่องจากมีลูกค้าที่ต้องออกไปบริการเป็นจำนวนมาก ทำให้นาย ข. รู้สึกว่าการใช้คอมพิวเตอร์เป็นเรื่องยุ่งยาก แต่เมื่อนาย ข. ได้ฟังนาย ก. เล่าเรื่องเกี่ยวกับบีบีเอสให้ฟังแล้วก็เกิดความรู้สึกสนใจ เพราะสามารถแลกเปลี่ยนประสบการณ์การใช้งานกับผู้อื่นได้ นาย ข. จึงเริ่มสนใจในตัวนวัตกรรมนั้น แล้วก็เริ่มถามถึงวิธีการใช้งาน เมื่อได้รับคำแนะนำต่าง ๆ นาย ข. เห็นว่าไม่ยากเกินจะเรียนรู้ จึงเริ่มลงมือหาอุปกรณ์ต่าง ๆ พร้อมทั้งซอฟต์แวร์มาฝึกใช้งาน ดังนี้ เป็นต้น

กระบวนการในการบอกเล่าจากปากต่อปากนี้เอง เป็นกระบวนการหนึ่งที่จะช่วยให้เกิดการแพร่กระจายของนวัตกรรมอย่างได้ผล มากกว่าการโฆษณาจากสื่ออื่น ๆ ด้วยเหตุนี้ จึงทำให้มีการนำวิธีการดังกล่าวนี้ไปใช้กับระบบการขายสินค้าโดยตรง (Direct Sales) อย่างมากมาย โดยเฉพาะสินค้าที่เข้าตลาดใหม่ และเป็นสินค้าที่ต้องอาศัยการยอมรับเชื่อถืออย่างสูง

2. ผ่านทางบีบีเอสที่เปิดให้บริการอยู่แล้ว วิธีการนี้เป็นที่นิยมมาก เนื่องจากผู้ที่เปิดให้บริการบีบีเอสส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ใช้บริการบีบีเอสเดิม ซึ่งอาจจะใช้บริการอยู่หลายแห่ง และเมื่อใช้จนถึงระดับหนึ่งซึ่งอาจจะอยู่ในระดับที่ตนได้รับความรู้มากพอที่จะเปิดให้บริการได้ หรือเกิดความคิดที่จะเปิดบีบีเอสที่มีความแตกต่างในเนื้อหาไปจากบีบีเอสที่เคยใช้บริการอยู่ จึงเปิดบีบีเอสขึ้นบ้าง เมื่อเปิดบีบีเอสขึ้นแล้ว จึงอาศัยบีบีเอสเดิมที่เคยใช้บริการเป็นช่องทางในการเชิญชวนให้ผู้ใช้คนอื่นเข้ามาใช้บริการในบีบีเอสของตนบ้าง

อีกประการหนึ่ง ผู้ที่เปิดบริการบีบีเอสส่วนใหญ่มักจะเป็นผู้ใช้บีบีเอสเป็นช่วงระยะเวลาหนึ่งที่ยาวนานพอสมควร เช่น 3-6 เดือนขึ้นไป คนในกลุ่มนี้ก็มักจะมีเพื่อนใหม่ ๆ ที่ได้พบกันในบีบีเอส และอาจมีความต้องการในการใช้งานที่แตกต่างกันไป จึงรวมกลุ่มขึ้นเพื่อเปิดเป็นบีบีเอสแห่งใหม่ ๆ ขึ้น และวิธีการที่จะเชิญชวนให้คนเข้ามาใช้บริการที่คนกลุ่มนี้เห็นว่าเหมาะสมที่สุด ก็คือ ใช้บีบีเอสที่มีอยู่เดิมเป็นช่องทาง เนื่องจากการหาผู้ใช้บริการบีบีเอสที่ดีที่สุด ก็ควรจะเป็นคนที่เล่นบีบีเอสอยู่แล้ว ดังนั้น หากบีบีเอสที่เปิดขึ้นใหม่นั้น มีจุดสนใจที่

สามารถดึงดูดโมเด็มเมอร์ได้แล้ว ก็ยอมที่จะมีผู้ที่สนใจจะเข้ามาใช้บริการเอง จุดสนใจที่สามารถดึงดูดให้โมเด็มเมอร์ทั้งหลายเข้าไปเล่นบีบีเอสที่เปิดใหม่ ก็มีอยู่หลายอย่าง เช่น เป็นบีบีเอสที่มีเกมใหม่ ๆ มาให้เล่นทุกวัน หรือเปิดโอกาสให้ดาวนโหลดได้อย่างไม่จำกัดจำนวนต่อวัน การเปิดให้ใช้บริการได้โดยที่ไม่จำกัดเวลา หรือบางแห่งอาจจะมีโปรแกรมที่ได้รับการคุ้มครองโดยกฎหมายลิขสิทธิ์ให้ดาวนโหลดได้ เป็นต้น

จะเห็นได้ว่า เหตุจูงใจที่ใช้ดึงดูดโมเด็มเมอร์นั้น มักจะเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์ คือ การเข้าไปดาวนโหลดไฟล์โดยไม่จำกัดจำนวนต่อวัน ซึ่งการดาวนโหลดไฟล์นั้นสัมพันธ์กับการใช้เวลาในการดาวนโหลดหรือเวลาในการเข้าใช้บริการต่อครั้ง เนื่องจากไฟล์ขนาดใหญ่มากก็ต้องใช้เวลาในการดาวนโหลดมาก ดังนั้น การเปิดโอกาสให้ใช้บริการได้โดยไม่จำกัดเวลา จึงเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการเห็นว่าเป็นเรื่องที่ดีตนจะได้รับประโยชน์มากที่สุด จึงนำไปใช้เป็นจุดขายในการโฆษณาเชิญชวนให้คนเข้ามาใช้บริการ

3. ผ่านสื่อมวลชน วิธีการดังกล่าวนี้ เป็นวิธีการที่มีบีบีเอสเพียงบางแห่งที่ใช้สำหรับการเชิญชวนผู้ใช้บริการ บีบีเอสที่สำรวจในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่า มีเพียงแห่งเดียวที่ใช้สื่อมวลชนในการแนะนำตัวบีบีเอสสู่สาธารณชน นั่นคือ Eka-Panya BBS แต่การใช้สื่อมวลชนของเอกปัญญานั้น เป็นการใช้สื่อมวลชนโดยทางอ้อม คือไม่ใช้วิธีการโฆษณา แต่ใช้วิธีการให้ข่าวว่าเอกปัญญาเปิดบีบีเอสเพื่อเป็นช่องทางในการให้บริการเสริมแก่ลูกค้า และเปิดให้บริการแก่ประชาชนทั่วไปด้วย ดังที่ปรากฏเป็นรายงานข่าวเรื่อง "Eka-Panya BBS ศูนย์บริการข่าวสารข้อมูลแห่งใหม่" ในหน้านิตยสารคอมพิวเตอร์รีวิว ฉบับที่ 122 เดือนตุลาคม 2537 (ตัวอย่างของข่าวอยู่ในภาคผนวก)

สำหรับในต่างประเทศนั้น เนื่องจากบีบีเอสเป็นสื่อที่แพร่หลายมาก ดังนั้น จึงมีการออกวารสารที่เกี่ยวกับบีบีเอส ซึ่งในวารสารดังกล่าว จะมีการลงโฆษณาบีบีเอสแต่ละแห่งด้วย และโดยส่วนใหญ่ บีบีเอสที่ลงโฆษณานั้น เป็นบีบีเอสที่เรียกเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการ แต่มักใช้วิธีการดึงดูดความสนใจผู้ใช้บริการด้วยการให้ใช้ฟรีได้ 1 สัปดาห์หรือ 1 เดือนก่อนจะชำระเงินเข้าไปใช้บริการ

ส่วนในประเทศไทย นิตยสารฉบับแรกที่ตีพิมพ์ข่าวเกี่ยวกับเรื่องบีบีเอส ก็คือ นิตยสารไมโครคอมพิวเตอร์ ต่อจากนั้นก็ยังมีข่าวคราวของบีบีเอสปรากฏตามหน้านิตยสารเป็นระยะ ๆ แต่เนื่องจากคนไทยส่วนใหญ่มีอุปนิสัยที่ไม่รักการอ่าน ดังนั้น พฤติกรรมการบริโภคสื่อ นิตยสารคอมพิวเตอร์ของคนไทยจึงมีแต่ผู้ที่อยู่ในแวดวงคอมพิวเตอร์เท่านั้นที่อ่าน เป็นผลให้ บีบีเอสเป็นที่รู้จักกันอยู่แต่ในแวดวงของผู้ที่ใช้คอมพิวเตอร์เท่านั้น ไม่แพร่ขยายตัวออกไปเท่าใดนัก

1.2.3 เหตุจูงใจให้ใช้บริการ

เหตุผลสำคัญที่จูงใจให้ผู้บริการนิยมเข้าไปใช้บริการบีบีเอสนั้น มีดังต่อไปนี้

1. นิยมเล่นคอมพิวเตอร์อยู่แล้ว และต้องการรู้จักเพื่อนใหม่ ๆ เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้กัน ด้วยการเขียนจดหมายแลกเปลี่ยนประสบการณ์ต่าง ๆ กันและกัน

2. ดาวน์โหลดไฟล์ เหตุจูงใจในข้อนี้ทำให้มีผู้นิยมเข้าไปใช้บริการบีบีเอสนั้น มีผู้ตอบถึง 10 รายใน 15 ราย เนื่องจากสามารถเข้าไปดาวน์โหลดไฟล์ที่ต้องการมาใช้งานได้ ซึ่งไฟล์ต่าง ๆ เหล่านี้ อาจเป็นไฟล์ที่มีลักษณะดังต่อไปนี้บางอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือมีลักษณะบางอย่างต่อไปนี้ร่วมกันอยู่

ก) เป็นซอฟต์แวร์ที่ไม่มีผู้นำเข้ามาจำหน่ายในประเทศไทย อาจเป็นเพราะความต้องการในการใช้งานในตลาดมีน้อย และผู้จัดจำหน่ายเห็นว่าไม่คุ้มที่จะนำเข้ามาจำหน่าย จึงไม่มีผู้นำเข้ามาจำหน่าย

ข) เป็นโปรแกรมประเภทยูทิลิตี้ (utility software) ที่ใช้เสริมการทำงานของซอฟต์แวร์ที่ใช้อยู่เดิม ซึ่งโปรแกรมเหล่านี้ โดยส่วนใหญ่จะมีนักเขียนโปรแกรม หรือโปรแกรมเมอร์เขียนขึ้นเพื่อสนองความต้องการเฉพาะอย่างของตน และเมื่อเห็นว่าใช้ได้ผลดี แต่ตนไม่มีวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะขาย จึงอัปโหลดหรือส่งไปเผยแพร่ตามบีบีเอสต่าง ๆ

โปรแกรมเหล่านี้ยังมีชื่อเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า แชร์แวร์ (Shareware) คือเป็นซอฟต์แวร์ที่นำไปแบ่งปันกันใช้งาน ไม่ใช่ซอฟต์แวร์ที่ใช้จำหน่ายโดยตรง แต่ก็มีผู้ผลิตบางรายจัดทำซอฟต์แวร์ออกมาในรูปแบบของแชร์แวร์เพื่อให้ผู้ใช้ได้ทดลองใช้ก่อนที่จะนำออกจำหน่ายจริง เพื่อเป็นการให้ผู้ใช้ทดสอบถึงข้อผิดพลาดในการทำงานหรือบั๊ก (BUG) ของตัวโปรแกรมนั้น และรายงานผลกลับไปยังตัวบริษัทผู้ผลิต เพื่อจะได้แก้ไขก่อนนำออกวางตลาด อีกประการหนึ่งบริษัทเหล่านี้ยังใช้ช่องทางนี้ในการสำรวจความนิยมในตลาดพร้อม ๆ กับการประชาสัมพันธ์ก่อนนำออกวางตลาดจริงไปในตัวอีกด้วย

พวกแชร์แวร์เหล่านี้มักจะเป็นซอฟต์แวร์ที่ผู้ให้บริการเป็นผู้จัดทำมาให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อเป็นจุดขายของบีบีเอสของตน โดยวิธีการในการจัดทำนั้น อาจได้มาจากหลายทาง เช่น จากการไปดาวน์โหลดมาจากบีบีเอสในต่างประเทศ หรือจากอินเทอร์เน็ตบ้าง หรือจากแผ่นซีดีที่มีผู้รวบรวมเฉพาะแชร์แวร์ออกจำหน่าย เป็นต้น

ค) เป็นเกมประเภทต่าง ๆ

ง) เป็นซอฟต์แวร์ที่ได้รับการคุ้มครองจากกฎหมายลิขสิทธิ์ สำหรับซอฟต์แวร์ประเภทนี้ ในบีบีเอสแต่ละแห่งจะไม่มีไว้ให้บริการ แต่มักเป็นการแลกเปลี่ยนกันเองในระหว่างผู้ใช้บริการด้วยกัน ซึ่งการที่จะเกิดการแลกเปลี่ยนกันนั้น ผู้ใช้บริการมักจะต้องมีความสนิทสนมกันในระดับหนึ่ง จึงสามารถที่จะขอแลกเปลี่ยนกันได้ และในการแลกเปลี่ยนกันนี้ หากผู้ควบคุมระบบตรวจพบหรือทราบก่อนก็จะจัดการลบไฟล์หรือโปรแกรมนั้นทิ้งไป และตัดเตือนผู้ใช้บริการให้หยุดพฤติกรรมเหล่านั้นเสีย หรือไม่ก็ตัดสิทธิการใช้งานไป ไม่ให้เข้ามาในระบบอีก

ซอฟต์แวร์ประเภทดังกล่าวนี้ มักจะมีการแลกเปลี่ยนกันในบีบีเอสที่เกิดขึ้นใหม่หลายแห่งซึ่งเป็นบีบีเอสที่เปิดขึ้นเพื่อให้บริการกันเองในหมู่เพื่อนฝูงเท่านั้น

จากการพูดคุยกับผู้ใช้หลายรายที่มีการแลกเปลี่ยนซอฟต์แวร์ที่ได้รับการคุ้มครองจากกฎหมายลิขสิทธิ์นั้น ซึ่งโดยส่วนใหญ่เป็นนักเรียน นิสิต นักศึกษาที่มุ่งใช้ประโยชน์เพื่อ



การศึกษาเป็นสำคัญ ได้รับคำตอบว่า โปรแกรมเหล่านั้น มีราคาแพง และที่สำคัญพวกตนยังไม่มีรายได้พอที่จะไปซื้อซอฟต์แวร์เหล่านั้นมาใช้ศึกษาใช้งาน

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่า สาเหตุสำคัญที่ต้องทำให้กลุ่มผู้ใช้เหล่านี้มาแลกเปลี่ยนกันเช่นนี้ เนื่องจากระบบการคุ้มครองของกฎหมายนั้น มุ่งคุ้มครองสิทธิประโยชน์ในเชิงธุรกิจ โดยไม่ได้คำนึงถึงประโยชน์ที่พึงจะได้รับในทางการศึกษา จึงละเลยที่จะให้ความสำคัญกับประโยชน์ในเชิงการศึกษาไป ซึ่งผู้ใช้อย่างไรก็ได้เสนอทางออกไว้ว่า อันที่จริงบริษัทผู้เป็นเจ้าของซอฟต์แวร์เหล่านั้น หากเห็นความสำคัญในด้านการศึกษาบ้าง ก็น่าจะมีการจำหน่ายให้แก่ นักเรียน นิสิต นักศึกษา ในราคาที่เหมาะสม โดยอาจกำหนดให้นำบัตรนักศึกษาไปแสดงเมื่อซื้อซอฟต์แวร์ก็ย่อมได้ หากมีทางออกที่ดี การแลกเปลี่ยนโดยผิดกฎหมายเช่นนี้ก็จะมีหมดไปจากระบบในตลาดเอง และยังเป็นวิธีทางหนึ่งในการกระตุ้นให้ตลาดซอฟต์แวร์ศึกษาคึกคักขึ้นอีกด้วย

3. เล่นเกมออนไลน์ เหตุจูงใจข้อนี้เป็นเหตุผลที่ถูกละเลยผู้ที่รักการเล่นเกมอย่างมาก เนื่องจากสามารถเล่นเกมกับคนอื่นที่ติดต่อเข้ามาในระบบได้ หรือแม้แต่เล่นกับตัวผู้ควบคุมระบบเอง ในกรณีที่ผู้ควบคุมระบบอยู่ที่หน้าเครื่องในขณะนั้น ซึ่งเกมที่จะสามารถเล่นผ่านออนไลน์ได้ ต้องเป็นเกมที่มีการเขียนขึ้นเป็นพิเศษให้สามารถเล่นผ่านโมเด็มได้

4. ฝึกใช้โมเด็มให้คล่องก่อนไปใช้อินเทอร์เน็ต เนื่องจากลักษณะของการใช้งานระบบบีบีเอสนั้น ไม่แตกต่างจากอินเทอร์เน็ตมากนัก ทั้งในด้านการติดต่อเข้าสู่ระบบ การใช้บริการต่าง ๆ เช่น เขียนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) การเลือกดาวน์โหลดไฟล์ต่าง ๆ หรือแม้แต่การพูดคุยกัน (Chat) ใน IRC ของอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ดังนั้น จึงมีผู้ตอบว่าต้องการเข้าบีบีเอสเพื่อฝึกใช้โมเด็มให้คล่องก่อนที่จะเข้าไปใช้อินเทอร์เน็ต อีกประการหนึ่ง ก็เป็นเพราะว่าการใช้บีบีเอสนั้นส่วนใหญ่จะเป็นการให้บริการฟรี ไม่ต้องเสียค่าบริการใดๆ นอกจากค่าโทรศัพท์ ต่างกับอินเทอร์เน็ตที่หากต้องการใช้บริการ ก็ต้องชำระค่าบริการเป็นรายเดือน ดังนั้นหากยังใช้โมเด็มไม่คล่อง และไม่รู้ว่าการเซตค่าต่าง ๆ ต้องทำอย่างไร เมื่อเข้าไปในอินเทอร์เน็ตก็จะทำให้ต้องเสียเวลา และเสียเงินโดยเปล่าประโยชน์

อนึ่ง ในจำนวนผู้ใช้บริการทั้ง 15 รายนี้ มีจำนวนหนึ่งในสาม หรือ 5 รายที่เริ่มใช้ บีบีเอสก่อนปี 2538 ส่วนที่เหลือ 2 ใน 3 หรือ 10 ราย เริ่มใช้บีบีเอสในปี 2538 จากตัวเลขดังกล่าวนี้สะท้อนให้เห็นถึง ภาพของการแพร่กระจายของบีบีเอสได้เป็นอย่างดีว่า ความนิยมของ บีบีเอสนั้นมีสูงสุดในปี 2538 ซึ่งหากพิจารณาถึงบริบทโดยรอบแล้วจะพบว่า มีสาเหตุหลาย ประการดังนี้คือ

ในช่วงปี 2537 นั้นกระแสข่าวเกี่ยวกับการเปิดให้บริการอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยเริ่มมีความถี่สูงขึ้นประกอบกับกระแสข่าวเกี่ยวกับ "ทางด่วนข้อมูล" ที่มีมาตั้งแต่ปี 2536 เป็นต้นมาก็มีส่วนที่ทำให้ประชาชนในสังคมไทยเริ่มตื่นตัวให้ความสนใจกับกระแสข่าวดังกล่าว ขณะเดียวกันราคาสินค้าจำพวกเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงต่าง ๆ ก็มีแนวโน้มปรับ ราคาลดต่ำลงเรื่อย ๆ นับจากปี 2535 เป็นต้นมา สาเหตุที่สำคัญเนื่องจากการพัฒนาของ เทคโนโลยีที่ก้าวไปอย่างรวดเร็ว ทำให้มีสินค้าใหม่ ๆ ที่เป็นผลผลิตจากเทคโนโลยีใหม่ ๆ มา แทนที่เทคโนโลยีเก่าอยู่ตลอดเวลา เป็นผลให้มีสินค้าตกอยู่ในช่วงระยะเวลาเพียงข้ามคืน อีก ประการหนึ่งก็คือ ในปี 2538 นั้น รัฐบาลประกาศให้เป็นปีเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ ซึ่งเป็นปีที่มีการนำระบบคอมพิวเตอร์เข้าไปใช้ปรับปรุงระบบการทำงานของหน่วยงานราชการและ รัฐวิสาหกิจหลายแห่ง พร้อม ๆ กับส่งเสริมให้ประชาชนไทยรู้จักกับเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) หรือ ไอที (IT) ว่าเป็นอย่างไรด้วย

ผลจากกระแสต่าง ๆ ดังกล่าว ทำให้บีบีเอสเริ่มเป็นที่รู้จักกันมากขึ้น ทั้งจากสื่อมวลชนที่หยิบยกเอาเรื่องราวของบีบีเอสขึ้นมาเสนอให้เป็นที่ยู่งอกอย่างกว้างขวางขึ้น ในขณะที่ได้นำเสนอกระแสข่าวของอินเทอร์เน็ตไปแล้ว ทั้ง ๆ ที่บีบีเอสนั้นเกิดขึ้นและฝังตัวอยู่ในสังคม ไทยมานานกว่า 10 ปีแล้ว เพียงแต่อยู่ในกลุ่มของผู้ที่นิยมเล่นคอมพิวเตอร์เท่านั้น ไม่ได้แพร่ กระจายออกไปสู่วงกว้าง ทั้งนี้ อาจเป็นเหตุผลที่สืบเนื่องมาจาก ความจำเป็นในการใช้เครื่อง คอมพิวเตอร์ในยุคอดีตยังมีไม่สูงเท่าปัจจุบัน และกระแสของทางด่วนข้อมูลก็เพิ่งจะมีขึ้นใน ช่วงเวลา 2-3 ปีที่ผ่านมาเท่านั้น ผนวกกับการที่รัฐบาลประกาศให้ปี 2538 เป็นปีเทคโนโลยี สารสนเทศแห่งชาติ ประกอบกับผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตรายแรกในประเทศไทย คือ บริษัท เค เอส ซี คอมเน็ต จำกัด (KSC ComNet) เริ่มเปิดให้บริการในปีดังกล่าว จึงเป็นผลให้บีบีเอส เริ่มเป็นที่รู้จักในวงกว้างมากขึ้น

หากพิจารณาให้ดีแล้ว การรู้จักบีบีเอสของประชาชนไทยมีลักษณะแบบก้าวกระโดด คือ แทนที่จะรู้จักบีบีเอสก่อน แล้วจึงค่อยรู้จักอินเทอร์เน็ต กลับกลายเป็นว่า คนไทยในวงกว้าง โดยส่วนใหญ่กลับรู้จักอินเทอร์เน็ตก่อน แล้วจึงไปรู้จักบีบีเอส หรือแม้แต่ในปัจจุบัน ก็ยังมีบางบุคคลที่รู้จักเพียงแต่อินเทอร์เน็ต แต่ไม่รู้จักบีบีเอสเลยก็มี

นอกเหนือจากสาเหตุข้างต้นที่ทำให้คนไทยรู้จักบีบีเอสช้ากว่าอินเทอร์เน็ตแล้ว ยังมีเหตุผลอีกประการหนึ่งก็คือ ลักษณะโดยธรรมชาติของการเกิดขึ้นของตัวบีบีเอสเอง ซึ่งเกิดขึ้นเพราะผู้ให้บริการมีใจรัก และใช้เล่นเป็นงานอดิเรก นอกจากนี้ยังมีข้อจำกัดอีกอย่างหนึ่งคือ ต้องใช้คอมพิวเตอร์เป็นจึงจะเล่นบีบีเอสได้ ทำให้ในช่วงแรก ๆ นั้น บีบีเอสไม่เป็นที่แพร่หลายนัก จะมีก็แต่เพียงผู้ที่นิยมเล่นคอมพิวเตอร์เท่านั้นที่รู้จัก รวมทั้งสื่อมวลชนที่แพร่กระจายข่าวสารเกี่ยวกับบีบีเอสนั้น ส่วนใหญ่แล้วมักจะเป็นนิตยสารคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะมีเพียงผู้ที่อยู่ในแวดวงคอมพิวเตอร์เท่านั้นที่ติดตามอ่านนิตยสารหรือสื่อเหล่านี้ นิตยสารฉบับแรกที่น่าเสนอข่าวเกี่ยวกับบีบีเอสคือ นิตยสารไมโครคอมพิวเตอร์

สำหรับบีบีเอสแห่งแรกที่ผู้ใช้บริการเข้าไปใช้บริการนั้น มีผู้ใช้ 8 ราย จาก 15 ราย ตอบว่า ที่อามา (@rma) ซึ่งที่ศูนย์อามาแห่งนี้ เป็นบีบีเอสแห่งแรกที่เปิดให้บริการบนระบบปฏิบัติการวินโดวส์ (Windows) แต่เดิมบีบีเอสที่มีอยู่ในประเทศไทยเป็นการเปิดให้บริการบนระบบปฏิบัติการดอส (DOS) ส่วนที่เหลืออีกตอบว่า Marnet 3 ราย Falcon 2 ราย BV และ R&D แห่งละราย

ข้อแตกต่างของระบบปฏิบัติการดอสและวินโดวส์นั้น คือ ระบบดอสเป็นระบบที่อาศัยการสั่งงานด้วยการพิมพ์คำสั่งลงไป ทำให้ผู้ใช้ต้องจดจำคำสั่งต่าง ๆ ได้อย่างแม่นยำ หากพิมพ์ผิดเครื่องก็จะไม่ทำงานตามคำสั่ง ส่วนวินโดวส์นั้นเป็นระบบที่มีการติดต่อกับผู้ใช้เป็นแบบกราฟิก (Graphic Users Interface - GUI) หรือจ็วไอ กล่าวคือ การใช้งานคำสั่งต่าง ๆ ในวินโดวส์นั้น จะอาศัยการสั่งงานจากภาพสัญลักษณ์ หรือ ไอคอน (icon) เป็นสำคัญ ทำให้การใช้งานวินโดวส์จำเป็นต้องมีอุปกรณ์ในการชี้ (pointer device) มาเป็นอุปกรณ์สำคัญเพิ่มขึ้นในการช่วยชี้ไอคอนเพื่อสั่งงาน อุปกรณ์ดังกล่าวก็คือ เมาส์ (mouse) นั่นเอง

แต่ข้อดีของระบบวินโดวส์ก็คือ กินทรัพยากรระบบ (system resources) ทรัพยากรระบบในที่นี้หมายถึง เนื้อที่ของหน่วยเก็บบันทึกข้อมูล (data storage) หรือ ฮาร์ดดิสก์ และหน่วยความจำ (RAM) เพราะขนาดของโปรแกรมที่ใหญ่ขึ้นนั่นเอง ในขณะที่การใช้งานดอสนั้น ไม่จำเป็นต้องใช้หน่วยความจำมากนัก และขนาดของโปรแกรมก็ไม่ใหญ่มากนัก ทำให้กินเนื้อที่ในฮาร์ดดิสก์น้อยกว่า แต่การใช้งานวินโดวส์นั้นง่ายกว่า เนื่องจากเมื่อเห็นภาพสัญลักษณ์ของโปรแกรมนั้น ๆ ก็สามารถเดาได้ว่า เป็นโปรแกรมสำหรับใช้ทำงานอะไร และไม่ต้องกังวลกับการพิมพ์คำสั่งว่าพิมพ์ถูกต้องหรือไม่

อาม่า บีบีเอสแห่งแรกที่เปิดให้บริการบนวินโดวส์ โดยใช้ซอฟต์แวร์ที่ชื่อ เวิลด์กรุป แมเนเจอร์ เป็นตัวควบคุมการทำงาน (run) ระบบบีบีเอสของศูนย์ เป็นบีบีเอสที่เรียกเก็บค่าบริการจากผู้ให้บริการ ในอัตรา 200 บาท/ 6 เดือน โดยมีค่าสมาชิกแรกเข้า อีก 400 บาท โดยที่เมื่อสมัครเป็นสมาชิกแล้ว ผู้ใช้จะได้รับซอฟต์แวร์สำหรับติดต่อเข้าระบบบีบีเอสของศูนย์ เป็นแผ่นดิสก์ 2 แผ่น เจ้าของอาม่าคือ กลุ่มบริษัท แอดวานซ์ รีเสิร์ช (Advance Research) หรือ เออาร์ กรุ๊ป ผู้ผลิตนิตยสารคอมพิวเตอร์หลายฉบับ เช่น บิซิเนส คอมพิวเตอร์ แมกกาซีน, วินโดวส์ แมกกาซีน, ไบท์ ไทยแลนด์, อินเทอร์เน็ต ทูเดย์ เปิดตัวครั้งแรกอย่างเป็นทางการในงานไอทีวีค 95 เมื่อเดือนกรกฎาคม 2538 ที่ศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์

อนึ่ง ก่อนหน้าที่อาม่าจะเปิดให้บริการนั้น ก็มีบีบีเอสที่ให้บริการแบบกราฟิกมาก่อนเช่นกัน แต่เป็นการให้บริการบนระบบปฏิบัติการแมคอินทอช คือคอมพิวเตอร์ของศูนย์ใช้ระบบปฏิบัติการแมค (Mac OS - **MAC** Operating System) ซึ่งเป็นระบบปฏิบัติการที่มีชื่อเสียงมากทางด้านกราฟิก ภายหลังก็ได้ขยายมาให้บริการแก่ผู้ใช้บริการบนวินโดวส์ด้วย เนื่องจากการพัฒนาของซอฟต์แวร์ที่ใช้ติดต่อเข้าไปในระบบให้สามารถใช้งานระบบวินโดวส์ได้ด้วย นั่นคือ ศาลาไทย บีบีเอส (Sala Thai BBS) ซอฟต์แวร์ที่ใช้รัน (run) ระบบบีบีเอสดังกล่าวมีชื่อว่า เฟิร์สคลาส (First Class)

2. สถานภาพปัจจุบันและแนวโน้มทิศทางของบีบีเอสในสังคมไทย จากมิติของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ

ก่อนที่จะกล่าวถึงสถานภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของบีบีเอสในสังคมไทยในด้านต่าง ๆ จะขอแจกแจงสถานภาพของบีบีเอสที่สำรวจได้จากการวิจัยครั้งนี้ออกเป็นกลุ่มดังต่อไปนี้ ศูนย์บีบีเอสทั้ง 8 แห่งที่สำรวจมานี้ สามารถจำแนกออกได้ 3 ประเภท คือ

1. กลุ่มผู้ให้บริการที่เปิดบีบีเอสเป็นงานอดิเรก หรือ ฮ็อบบี้ บอร์ด (Hobby Board) ได้แก่ BV, BUG III, PENTACOMM, POST DATABASE, TURBO
2. กลุ่มผู้ให้บริการที่เปิดบีบีเอสสำหรับแสวงหากำไร หรือ ฟอรัพรฟิต บอร์ด (For-Profit Board) คือ BTP
3. กลุ่มผู้ให้บริการที่เปิดบีบีเอสเป็นบริการเสริมให้ธุรกิจ โดยมีได้แสวงหากำไร หรือ ซัพพอร์ต บอร์ด (Support Board) ได้แก่ Eka-Panya, DATAWAY

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าบีบีเอสแต่ละแห่งจะสามารถจัดแบ่งเข้าตามกลุ่มทั้งสามข้างต้น แต่บีบีเอสทุกแห่งก็เปิดบริการให้แก่บุคคลทั่วไปอยู่ ซึ่งหากพิจารณาให้ดีแล้ว สถานภาพของบีบีเอสในประเทศไทยก็ยังเป็นพวกฮ็อบบี้ บอร์ดเป็นส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 80 คือให้บริการเป็นงานอดิเรก มิได้นำไปใช้เพื่องานทางด้านธุรกิจมากมายเท่าไรนัก ส่วนที่เปิดเป็นซัพพอร์ต บอร์ด เพื่อนำไปเสริมการให้บริการในระบบธุรกิจของตนมีประมาณร้อยละ 18 ส่วนบีบีเอสที่เปิดเป็นฟอรัพรฟิต บอร์ด เพื่อแสวงหากำไร โดยการเรียกเก็บค่าบริการนั้น ยังคงมีน้อยอยู่เพียงประมาณร้อยละ 2 เท่านั้น

สำหรับพวกฮ็อบบี้ บอร์ดนั้น ถ้าศูนย์ไหนผู้ให้บริการเห็นว่าดี มีประโยชน์ ก็มักจะให้การสนับสนุนด้วยการบริจาค (donate) เป็นเงินบ้าง อุปกรณ์เครื่องใช้ที่จำเป็นบ้าง ตามแต่กำลังความสามารถของผู้ให้บริการ

ผลจากการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพและแนวโน้มของบีบีเอสในสังคมไทย จากมิติของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการนั้น มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 2.1 ซอฟต์แวร์ที่ใช้เป็นระบบบีบีเอส
- 2.2 การบริการ
- 2.3 บริการที่ได้รับความนิยมมาก
- 2.4 ตัวสารที่มีการแลกเปลี่ยนกันในบีบีเอส
- 2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการ
- 2.6 จำนวนผู้ใช้บริการและความแตกต่างของผู้ใช้บริการชาวไทยและชาวต่างชาติ
- 2.7 การเพิ่มขึ้นและลดลงของจำนวนผู้ใช้บริการ
- 2.8 ระเบียบและกฎเกณฑ์ในการใช้งาน
- 2.9 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้ และความเห็นของผู้ใช้
- 2.10 ปัญหาในการให้บริการ
- 2.11 การใช้อินเทอร์เน็ตของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ
- 2.12 ความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับบีบีเอสของไทยโดยทั่วไปในปัจจุบัน
- 2.13 แนวโน้มการให้บริการในอนาคต
- 2.14 การดำรงอยู่ของบีบีเอสในยุคที่อินเทอร์เน็ตกำลังเป็นที่สนใจ

2.1 ซอฟต์แวร์ที่ใช้เป็นระบบบีบีเอส

ซอฟต์แวร์ที่ได้รับความนิยมมากที่สุดคือ ซอฟต์แวร์ที่ชื่อว่า ไวลด์แคท (WILD CAT) เนื่องจากมีจุดเด่นที่ใช้งานง่าย สามารถจัดการดูแลระบบได้ง่าย แต่ก็มีจุดด้อยเช่นกัน คือ การติดตั้งในครั้งแรกค่อนข้างยุ่งยาก และการทำมัลติไลน์ (คือ ทำให้สามารถรับสายเรียกเข้าได้มากกว่า 1 คู่สาย) ค่อนข้างยุ่งยาก และการเปิดให้พูดคุยกัน (Chat) ในระบบระหว่างคู่สาย ไม่ค่อยเป็นธรรมชาติ และในส่วนติดต่อกับออฟไลน์ เมล์ ริดเดอร์ ไม่รับตัวอักษรไม้ม้วนในรหัส ส.ม.อ. (รหัสภาษาไทยของสำนักงานมาตรฐานอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย) ทำให้ต้องมีการแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบว่า ให้ใช้เครื่องหมายคำถาม (?) แทนไม้ม้วน ศูนย์ที่ใช้ซอฟต์แวร์นี้เป็นระบบบีบีเอสคือ BV, DATAWAY และ Post Database

ซอฟต์แวร์ที่ได้รับความนิยมรองลงมาคือ รีโมท แอคเซส เวอร์ชัน 2.02 และ 2.02 โปร (Remote Access 2.02 or 2.02 Pro) ข้อเด่นของโปรแกรมตัวนี้คือ ใช้งานง่าย และมีโปรแกรมใช้งานร่วมสนับสนุนค่อนข้างมาก แต่มีข้อด้อยคือ การจัดการดูแลระบบค่อนข้างยุ่งยาก ศูนย์ที่ใช้ซอฟต์แวร์นี้เป็นระบบคือ Eka-Panya, Pentacomm และ TURBO

ซอฟต์แวร์ตัวที่มี BTP BBS เป็นผู้เลือกใช้เพียงรายเดียว คือ เวิลด์กรุป แมเนเจอร์ (WorldGroup Manager) ของบริษัท กาแลคติกอม (Galacticomm) จุดเด่นของซอฟต์แวร์ตัวนี้ คือ ดูแลระบบง่าย และสามารถใช้งานแบบกราฟิกบนวินโดวส์ได้ หรือจะรับสายเรียกเข้าในโหมดตอกสก็๊ตได้ แต่มีข้อด้อยคือ กินทรัพยากรระบบค่อนข้างมาก เนื่องจากเป็นกราฟิก ส่วนซอฟต์แวร์อีกตัวหนึ่งที่ชื่อ แม็กซิมัส (Maximus) มีศูนย์ BUG III ใช้เพียงรายเดียว

2.2 การบริการ

บริการที่เปิดให้บริการแก่ผู้ใช้ของบีบีเอสแต่ละแห่งมีรูปแบบที่ไม่แตกต่างกัน แต่จะต่างกันในเรื่องเนื้อหาของบริการ บริการที่มีเปิดให้บริการในทุกแห่งก็คือ การแลกเปลี่ยนไฟล์ (File) การเขียนจดหมายฝากถึงกัน (Mail) เพื่อใช้เป็นที่ส่งข่าวสาร หรือเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์การใช้งานคอมพิวเตอร์กัน ส่วนบริการที่บางแห่งมีให้บริการแต่ บางแห่งไม่มีคือ เกมออนไลน์ (Online Game) และจดหมายข่าวต่าง ๆ (Newsletter) ศูนย์ที่มีให้บริการเกมออนไลน์คือ BV, Pentacomm, TURBO สำหรับศูนย์ที่ให้บริการด้านจดหมายข่าวได้แก่ BV, BUG III และ Post Database ซึ่งสำหรับ Post Database นั้น จะเน้นมากในเรื่องของข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาในหนังสือพิมพ์บางกอกโพสต์ ในเช็คชั้นของโพสต์ เดต้าเบส

2.3 บริการที่ได้รับความนิยมมาก

ผู้ให้บริการบีบีเอสทั้ง 8 แห่งตอบเป็นเสียงเดียวกันว่า บริการที่ได้รับความนิยมมากที่สุดก็คือ การแลกเปลี่ยนไฟล์ ซึ่งความนิยมนั้นเนื่องมาจากเป้าประสงค์โดยส่วนใหญ่ของผู้

ใช้บริการบีบีเอสในประเทศไทย มักนิยมเข้าไปดาวนโหลดไฟล์เป็นหลัก มากกว่าที่จะเข้าไปใช้บริการอื่น ๆ

ส่วนในด้านผู้ใช้บริการให้คำตอบเกี่ยวกับบริการที่นิยมเข้าไปใช้มากที่สุดแตกต่างกันไป คำตอบที่มีผู้ตอบมากที่สุดถึง 14 คน ก็คือ การเขียนจดหมาย และการดาวนโหลดไฟล์ ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบเท่า ๆ กัน นอกเหนือจากนั้นคือ เข้าไปคุยกับคนที่ออนไลน์อยู่ (Chat) หรือคุยกับชัตอ็อป 8 ราย เล่นเกมออนไลน์ 3 ราย และเข้าไปอัปเดตไฟล์ (ผู้ร่วมดูแลระบบ) 1 ราย

หากพิจารณาแล้ว จะเห็นว่า บริการที่ผู้ใช้บริการนิยมเข้าไปใช้มากที่สุดก็คือ การเขียนจดหมาย และการดาวนโหลดไฟล์ การกระทำทั้งสองอย่างนี้ หากพิจารณาในแง่ของการสื่อสารแล้ว มีนัยสำคัญที่แตกต่างกัน กล่าวคือ การเข้าไปเขียนจดหมายนั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการสื่อสารแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันกับผู้อื่น ตัวอย่างเช่น เมื่อนาย ก.เขียนจดหมายถึง นาย ข. นาย ข.ก็จะเขียนข้อความโต้ตอบกลับไปถึงนาย ก.หลังจากที่ได้รับจดหมาย วัฏจักรของการเขียนจดหมายโต้ตอบกันนั้น เป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงการสื่อสารสองทาง (two-way communication) อันเป็นเหตุผลสำคัญประการหนึ่งที่ดึงดูดใจให้ผู้ใช้บริการนิยมที่จะกระทำ นอกจากนั้น ยังสะท้อนให้เห็นถึงความเป็นสื่อที่โต้ตอบได้ (interactive) ของตัวบีบีเอสเองอีกด้วย

ส่วนการดาวนโหลดไฟล์นั้น สะท้อนให้เห็นถึงลักษณะการสื่อสารที่ต้องการประโยชน์เพียงฝ่ายเดียว กล่าวคือ ติดต่อเข้าไปเพื่อค้นหาสิ่งที่ตนต้องการ และเมื่อได้รับแล้วก็ เป็นอันว่าเรียบร้อย ไม่ต้องการที่จะโต้ตอบกับใคร เป็นลักษณะของการสื่อสารเพียงทางเดียว (one-way communication)

และหากพิจารณาร่วมกับวัตถุประสงค์ของการเปิดให้บริการบีบีเอสแล้ว ก็จะพบว่า มีวัตถุประสงค์ที่สนองต่อความต้องการของการใช้บริการในการเขียนจดหมายคือ เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการใช้งานคอมพิวเตอร์ ซึ่งวิธีการแลกเปลี่ยนกันนั้น ทำได้โดยการเขียนจดหมายส่งถึงผู้ใช้บริการคนอื่น หรือผู้ให้บริการ เพื่อให้ช่วยแก้ไขปัญหาหรือข้อข้องใจที่กำลังประสบอยู่ในการใช้งานคอมพิวเตอร์ ไม่ว่าจะเกี่ยวกับซอฟต์แวร์ก็ดี หรือฮาร์ดแวร์ก็ดี เมื่อ

เขียนจดหมายถึงคนอื่น ผู้ที่มีความรู้ หรือประสบการณ์ในเรื่องนั้น ก็จะส่งคำตอบกลับมาให้ เพื่อเป็นการสื่อสารแลกเปลี่ยนประสบการณ์กัน นอกจากนี้ ยังเป็นการหาเพื่อนได้อีกทางหนึ่ง

ส่วนการดาวน์โหลดไฟล์นั้น เป็นผลที่สืบเนื่องมาจากวัตถุประสงค์ในข้อแรก กล่าวคือ ในการช่วยแก้ไขปัญหาการใช้งานบางกรณีนั้น จำเป็นต้องมีการส่งไฟล์สำหรับการแก้ไขข้อขัดข้องไปให้พร้อมกับจดหมาย วิธีการดังกล่าวในบีบีเอสเรียกว่า Attach คือการแนบไฟล์ไปพร้อมกับจดหมาย หรือบางครั้งไฟล์นั้นมีขนาดใหญ่มาก หรือบีบีเอสบางแห่งอาจมีข้อกำหนดไม่ให้ส่งไฟล์ที่มีขนาดใหญ่เกินไปแนบไปพร้อมกับจดหมาย ก็จำเป็นต้องใช้วิธีส่งไฟล์โดยการอัปโหลดไฟล์นั้นไปทิ้งไว้ในห้องสมุดไฟล์ (File library) ของบีบีเอสแห่งนั้น แล้วส่งจดหมายแจ้งให้ผู้ต้องการไฟล์นั้นไปดาวน์โหลดได้จากห้องสมุดไฟล์เพื่อนำไปแก้ปัญหานั้น ๆ การดาวน์โหลดไฟล์ในกรณีนี้ จัดเป็นการใช้ประโยชน์จากหน้าที่ (function) ของบีบีเอส

แต่การดาวน์โหลดไฟล์ในอีกนัยหนึ่ง เป็นการใช้งานที่ผิดปกติ (dysfunction) ของบีบีเอส กล่าวคือ ผู้ใช้บริการบางราย เมื่อติดต่อเข้าบีบีเอส ก็จะมุ่งหน้าไปหาไฟล์ที่ตนต้องการมาใช้งานเพียงอย่างเดียว โดยไม่คำนึงถึงประโยชน์อื่น ๆ ที่จะพึงได้จากการติดต่อเข้าสู่ระบบ เช่น การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการใช้งาน หรือการหาเพื่อนใหม่ ๆ เป็นต้น การกระทำดังกล่าวนี้ ไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของการเปิดให้บริการบีบีเอส เว้นแต่บีบีเอสบางแห่งที่อาจตั้งขึ้นเพื่อการแลกเปลี่ยนไฟล์โดยเฉพาะเท่านั้น

2.4 ตัวสารที่มีการแลกเปลี่ยนกันในบีบีเอส

จากการที่ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสังเกตการณ์ในฐานะผู้ให้บริการคนหนึ่งของระบบบีบีเอส พบว่า เนื้อหาของตัวสาร (Content) ที่มีการแลกเปลี่ยนผ่านระบบบีบีเอสนั้น จะมีการแลกเปลี่ยนผ่านทางจดหมายที่เขียนโต้ตอบกันระหว่างผู้ให้บริการด้วยตนเอง และระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ควบคุมระบบ สามารถจำแนกออกได้ดังนี้

2.4.1) หัวข้อที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ ทั้งด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ สามารถแบ่งออกเป็นหมวดหมู่ได้ดังนี้

ก. ฮาร์ดแวร์ ประกอบไปด้วย ปัญหาเกี่ยวกับพวงระบบของเครื่อง อุปกรณ์ และชิ้นส่วนต่าง ๆ ของเครื่องคอมพิวเตอร์ เช่น จะหาซื้อแผงหน่วยความจำ (Ram) ฮาร์ดดิสก์ โมเด็มราคาถูกได้ที่ร้านไหน จะอัปเดต (เปลี่ยน) เมนบอร์ดของเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เป็นรุ่นที่มีสมรรถนะสูงขึ้น ควรเปลี่ยนอย่างไร เป็นต้น

ข. ซอฟต์แวร์ ได้แก่ ปัญหาในการใช้งานโปรแกรมต่าง ๆ ตลอดจนการติดต่อกันเพื่อขอแลกเปลี่ยนไฟล์กันเอง ซึ่งในระบบบีบีเอสเปิดโอกาสให้สามารถรับส่งไฟล์กันเองได้ในระหว่างผู้ใช้บริการด้วยกัน หรือแม้แต่ปัญหาในการเขียนโปรแกรมต่าง ๆ การขอรหัสที่ใช้ในการผ่านด่านเกมต่าง ๆ หรือปัญหาการใช้ซอฟต์แวร์ติดต่อเข้าอินเทอร์เน็ต ควรจะตั้งค่าต่าง ๆ อย่างไร หรือแม้แต่การแนะนำบีบีเอสที่เปิดใหม่ หรือบีบีเอสที่น่าสนใจ เป็นต้น

หัวข้อที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ดังกล่าวนี้ เป็นหัวข้อที่มีการแลกเปลี่ยนกันมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับ การพูดคุยในเรื่องอื่น ๆ แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละศูนย์และการเสนอแนะจากผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตาม ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นนี้ สามารถสะท้อนให้เห็นถึงหน้าที่ของบีบีเอสว่าเป็นศูนย์กลางในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การใช้งานคอมพิวเตอร์ได้เป็นอย่างดี

2.4.2) หัวข้ออื่น ๆ สามารถแบ่งย่อยออกได้เป็นหลายประเภทด้วยกัน ดังนี้

ก. หัวข้อที่เกี่ยวกับเรื่องสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง ส่วนใหญ่มักเป็นการนำประเด็นข่าวที่กำลังอยู่ในความสนใจในขณะนั้นมาพูดคุยแลกเปลี่ยนกัน เช่น ปัญหาการติดสัมชชาคนจน การปรับคณะรัฐมนตรี ตลอดจนปัญหาทางด้านการศึกษา ปัญหาเรื่องสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

ข. หัวข้อที่เกี่ยวกับเรื่องบันเทิงเริงรมย์ เช่น ภาพยนตร์ เพลง การแสดง คอนเสิร์ต รายการวิทยุ และโทรทัศน์ ตลอดจนข่าวคราวเกี่ยวกับดารา นักร้องทั้งในและต่างประเทศ

ค. หัวข้อที่เกี่ยวกับเรื่องปกิณฑกะ ส่วนใหญ่มักจะแบ่งออกตามความสนใจ เช่น กลุ่มที่รักการอ่าน ก็จะมีการแนะนำหนังสือออกใหม่ หรือหนังสือที่น่าสนใจต่าง ๆ ในทุกหมวดหมู่ตั้งแต่หนังสือที่เน้นหนักทางด้านสาระ ตลอดจนถึงหนังสืออ่านเล่น หนังสือการ์ตูน เป็นต้น กลุ่มที่ชอบกีฬา ก็จะพูดคุยแลกเปลี่ยนกันเกี่ยวกับเรื่องของกีฬาที่สนใจกันในเฉพาะกลุ่ม เช่น ฟุตบอล มวย สนุกเกอร์ หรือแม้กระทั่งการเล่นกอล์ฟ เป็นต้น

จากการศึกษาตัวสารที่มีการแลกเปลี่ยนกัน ทั้งระหว่างตัวผู้ใช้บริการถึงผู้ควบคุมระบบ และในระหว่างผู้ใช้บริการด้วยกันเอง พบว่ามีอัตราส่วนของตัวสารที่ไม่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์น้อยกว่าตัวสารที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ อย่างไรก็ตาม อัตราส่วนดังกล่าวนี้ ไม่ได้เป็นอัตราส่วนที่ใช้ได้กับทุกศูนย์ ทั้งนี้ เนื่องจากบีบีเอสแต่ละแห่งจะแบ่งหมวดหมู่ของหัวข้อในการพูดคุยที่แตกต่างกันไปตามแต่นโยบายของแต่ละศูนย์ และข้อเสนอแนะตามความสนใจของผู้ใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญ สิ่งนี้เป็นปัจจัยที่สะท้อนให้เห็นได้ว่า บีบีเอสนั้นทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการแก้ปัญหาทางเทคนิค ขณะเดียวกันก็ทำหน้าที่เป็นเวทีการแสดงความคิดเห็น (forum) ไปในตัวด้วย

อย่างไรก็ตาม ไม่สามารถระบุได้ว่า บีบีเอสแห่งใดทำหน้าที่ได้มากกว่ากัน เนื่องจากมีปัจจัยตัวแปรต่าง ๆ ที่ทำให้ไม่สามารถกล่าวได้อย่างแน่ชัด ปัจจัยดังกล่าวนี้ ได้แก่ ตัวผู้ใช้บริการเองเป็นตัวแปรสำคัญที่สุด บางครั้งกลุ่มผู้ใช้บริการที่เคยใช้บีบีเอสเป็นเวทีแสดงความคิดเห็นมีภาระหน้าที่ที่ทำให้ไม่สามารถติดต่อเข้าบีบีเอสได้ ก็จะหยุดการแสดงความคิดเห็นไปชั่วระยะเวลาหนึ่ง หรือในช่วงระยะเวลานั้น ไม่มีประเด็นข่าวสารที่น่าสนใจ ก็จะหยุดไปชั่วคราว และหันไปแลกเปลี่ยนกันทางการใช้งานคอมพิวเตอร์แทน เป็นต้น

ส่วนตัวสารที่มีการแลกเปลี่ยนกันระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ควบคุมระบบ และผู้ใช้บริการด้วยกันเองนั้น มีอัตราส่วนที่แตกต่างกันไปในแต่ละศูนย์ บางศูนย์จะมีตัวสารที่ส่งถึงผู้ควบคุมระบบในอัตราส่วนที่มากกว่าตัวสารที่ส่งถึงผู้ใช้ด้วยกันเอง เนื้อหาในตัวสารที่ส่งถึงผู้ควบคุมระบบนั้น ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องราวเกี่ยวกับการแนะนำตัว (introducing) การลงทะเบียน (registering) เป็นสมาชิกผู้ใช้ของศูนย์นั้น ๆ การสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในการใช้งานบีบีเอส

เช่น ทำให้ติดต่อเข้าไปได้ไม่นานก็สายหลุด หรือจะตั้งค่าโมเด็มอย่างไรให้ถูกต้องตรงกันกับศูนย์ เพื่อให้สามารถรับส่งไฟล์กันได้อย่างไม่ผิดพลาด ฯลฯ ตลอดจนการเสนอแนะความคิดเห็นต่าง ๆ ถึงผู้ควบคุมระบบ เช่น เสนอให้นำไฟล์ใหม่ ๆ มาใส่ไว้ในห้องสมุดไฟล์บ้าง หรือเพิ่มจำนวนเวลาในการดาวน์โหลด รวมทั้งจำนวนขนาดของไฟล์ที่จะให้ดาวน์โหลดได้ต่อวัน หรือแม้แต่การเสนอให้เปิดหัวข้อพูดคุยแลกเปลี่ยนกันเกี่ยวกับเรื่องใหม่ ๆ ที่ผู้ใช้สนใจ เช่น ในช่วงที่ระบบปฏิบัติการวินโดวส์ 95 (Windows 95) ออกมา ก็มีการเสนอให้เปิดฟอรัม หรือคอนเฟอเรนซ์ที่เกี่ยวกับวินโดวส์ 95 ขึ้น เป็นต้น

สำหรับเนื้อหาของตัวสารที่ส่งถึงผู้ใช้บริการด้วยตนเองนั้น พบว่า มีเนื้อหาหลากหลายมากดังต่อไปนี้

- 1) การแนะนำตัวเอง ตัวสารนี้เป็นเสมือนธรรมเนียมปฏิบัติของผู้ใช้บริการหน้าใหม่ทุกคนที่เข้าไปในบีบีเอสแล้วควรจะแนะนำตัวเองให้กับสมาชิกคนอื่น ๆ ที่เข้ามาก่อนได้รู้จัก ซึ่งเหมือนกับการเปิดเผยตัวเองเข้าสู่อีกสังคมหนึ่ง ซึ่งจดหมายลักษณะนี้จะส่งถึงตัวผู้ใช้บริการคนอื่น ๆ ทุกคน
- 2) การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการใช้งานคอมพิวเตอร์ เป็นเรื่องเกี่ยวกับการถามตอบปัญหาในการใช้งานคอมพิวเตอร์ ทั้งด้านซอฟต์แวร์ และฮาร์ดแวร์ รวมถึงการขอรหัสผ่านเกมต่าง ๆ ฯลฯ
- 3) หัวข้อเกี่ยวกับการเมือง สังคม และเศรษฐกิจ เป็นตัวสารที่มีการแลกเปลี่ยนกันสูงมากในบางศูนย์ โดยเฉพาะเรื่องเกี่ยวกับด้านการเมือง ซึ่งปรากฏการณ์ดังกล่าวนี้สะท้อนให้เห็นถึงลักษณะของระบอบการปกครองที่เป็นอยู่ในปัจจุบันได้อย่างดี เนื่องจากหัวข้อที่มีการส่งจดหมายแลกเปลี่ยนกันนั้น เป็นเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับการวิพากษ์วิจารณ์ปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม โดยส่วนใหญ่เป็นการแลกเปลี่ยนทรรศนะความคิดเห็นกันโดยการหยิบยกประเด็นข่าวที่กำลังเป็นที่สนใจในขณะนั้นขึ้นมา แล้วก็วิพากษ์วิจารณ์ หรือแสดงความคิดเห็นต่อข่าวสารชิ้นนั้น ซึ่งอาจมีการโยงถึงเหตุการณ์ที่เคยเกิดขึ้นมาแล้วในอดีตมาเป็น

กรณีศึกษาบ้าง หรือบางครั้งก็เป็นการหยิบยกเรื่องที่เกิดขึ้นในสังคมที่อาจไม่ได้เป็นข่าว แต่เป็นประสบการณ์ตรงของผู้ที่นำประเด็นนั้นขึ้นมาเสนอ เป็นต้น

4) เนื้อหาที่เกี่ยวกับเรื่องทั่ว ๆ ไป ดังได้กล่าวไว้แล้วข้างต้นในหัวข้อ 2.4.2)

ค.หัวข้อเรื่องที่เกี่ยวข้องกับปณิกะ

2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการ

สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการด้วยกันนั้น เกิดมาจากสาเหตุใหญ่สองประการด้วยกันคือ ประการแรก มารยาทโดยสากลของการเข้าใช้บริการบีบีเอสทุกแห่ง ผู้ใช้ควรเขียนจดหมายแนะนำตัวเองให้กับผู้ใช้บริการคนอื่น ๆ ได้รู้จักในครั้งแรกที่เข้าใช้บริการ อันเป็นการแสดงออกซึ่งมารยาทที่ดีของผู้ใช้บริการผู้นั้น ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้ว ก็มักจะมีผู้เขียนตอบมาเพื่อแสดงความเป็นมิตร และหากมีการแลกเปลี่ยนจดหมายกันบ่อยครั้งกับผู้ใช้บริการคนเดิม ในที่สุดก็จะกลายเป็นเพื่อนไปในที่สุด อีกสาเหตุหนึ่งคือ การที่ผู้ใช้บริการเขียนจดหมายเพื่อสอบถามปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์ หรือปัญหาใด ๆ ถึงผู้ใช้บริการคนอื่น ๆ และมีผู้ใช้ที่อ่านพบแล้วตอบกลับมา การแลกเปลี่ยนจดหมายกันในลักษณะนี้ก็เป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดีอีกอย่างหนึ่ง

จากลักษณะของตัวสารที่มีการแลกเปลี่ยนกันนั้น ทำให้เห็นได้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการด้วยกันนั้น สามารถจำแนกออกได้เป็น 2 ประเภทคือ

ก) ความสัมพันธ์ในลักษณะสมาชิกองค์กร ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นอย่างเป็นทางการ (formal relationship) ความสัมพันธ์ในลักษณะนี้ที่เห็นได้ชัดก็คือ การเขียนจดหมายแนะนำตัวต่อเพื่อนสมาชิกในฐานะที่ตนเองเป็นสมาชิกใหม่ ซึ่งความสัมพันธ์ในลักษณะที่เป็นทางการนี้เองเป็นลักษณะความสัมพันธ์เบื้องต้นในการเข้าสู่สังคม จากนั้น จึงค่อย ๆ พัฒนาไปเป็นความสัมพันธ์ในลักษณะที่สอง คือความสัมพันธ์แบบเพื่อน

ข) ความสัมพันธ์แบบเพื่อน ซึ่งเป็นลักษณะความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการ (informal relationship) ความสัมพันธ์ในลักษณะนี้เป็นผลต่อเนื่องมาจากความสัมพันธ์ในลักษณะแรก คือหลังจากที่มีการแนะนำตัวแล้ว สมาชิกในสังคมก็จะมี การตอบจดหมายกลับ ซึ่ง การตอบจดหมายกลับไปนั้น เป็นการแสดงออกถึงการต้อนรับสมาชิกใหม่นั้นเข้าสู่สังคมแห่งนั้น และเมื่อมีการสื่อสารโต้ตอบไปมาจนกระทั่งพบว่า มีความสนใจหรือลักษณะใด ๆ ที่ร่วมกันอยู่ สมาชิกเหล่านั้นก็จะพัฒนาความสัมพันธ์เป็นเพื่อนกันไปในที่สุด

2.6 จำนวนผู้ใช้บริการ และความแตกต่างของผู้ใช้บริการชาวไทยและชาวต่างชาติ

กลุ่มผู้ใช้บริการกลุ่มหลักของทุกศูนย์ก็คือ บุคคลทั่วไป รองลงมาก็คือ กลุ่มเพื่อนสนิท โดยมีจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมดประมาณ 3,000 คน ซึ่งเป็นจำนวนตัวเลขของผู้ที่เข้าไปใช้บริการในศูนย์ต่าง ๆ หลายต่อหลายแห่ง แต่หากจะแยกตามบีบีเอสแต่ละแห่งแล้ว ก็จะมีช่วงระหว่าง 100-1,200 คน ในจำนวนนี้ มีชาวต่างชาติเข้าไปใช้บริการประมาณร้อยละ 2 ในแต่ละศูนย์ ความแตกต่างของผู้ใช้ชาวไทยกับชาวต่างชาตินั้นก็คือ ผู้ใช้ชาวไทยส่วนใหญ่นิยมดาวน์โหลดไฟล์มาก ซึ่งแสดงให้เห็นถึงลักษณะการปฏิสัมพันธ์กับสื่อในฐานะผู้รับบริการ ไม่ได้ต้องการการโต้ตอบกับผู้อื่น นอกจากนี้ ผู้ใช้ชาวไทยบางรายยังนิยมขอสิทธิในเรื่องเวลาในการใช้งาน และสิทธิในการดาวน์โหลดไฟล์ต่อวันให้ได้มาก ๆ อยู่เสมอ ๆ แม้ว่าสิทธิจะปล่อยให้ไปแล้วหลายครั้งก็ตาม ทำให้สิทธิของบางคนถึงกับเบียดเบียนในกลุ่มผู้ใช้บริการเหล่านี้ ส่วนชาวต่างชาติจะนิยมเขียนเมลเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ต่าง ๆ หรือเพื่อหาเพื่อนมากกว่า สิ่งนี้สะท้อนให้เห็นถึงลักษณะการปฏิสัมพันธ์กับสื่อในฐานะที่ใช้สื่อเป็นเวทีแสดงความคิดเห็น และชอบที่จะโต้ตอบกับสื่อ

2.7 การเพิ่มขึ้นและลดลงของจำนวนผู้ใช้บริการ

ในจำนวนของผู้ใช้บริการข้างต้นนั้น ผู้ให้บริการในทุกศูนย์กล่าวว่า มีจำนวนเพิ่มขึ้น เว้นแต่ศูนย์ Eka-Panya แห่งเดียวที่กล่าวว่า ลดลง ซึ่งสาเหตุก็เนื่องมาจากการประกาศใช้กฎหมายลิขสิทธิ์ตั้งแต่เมื่อปี 2538 เป็นต้นมา การดาวน์โหลดไฟล์ที่มีลิขสิทธิ์ก็ไม่สามารถกระทำกันอย่างเปิดเผยเช่นเดิม ทางเอกปัญญาเองก็ตระหนักถึงความถูกต้องในเรื่องนี้ จึงได้

ลบโปรแกรมซอฟต์แวร์ทั้งหลายที่ผิดกฎหมายทิ้ง เหลือไว้แต่เพียงแวร์แวร์ และไฟล์ที่จำเป็นเท่านั้น ดังนั้น ผู้ใช้บริการจึงมีจำนวนลดลงนับตั้งแต่นั้น

จะเห็นได้ว่า การลดลงของจำนวนสมาชิกนั้น เนื่องมาจากการประกาศใช้กฎหมายลิขสิทธิ์ ซึ่งนับเป็นผลกระทบต่อการใช้บริการบีบีเอสอย่างยิ่ง

2.8 ระเบียบและกฎเกณฑ์ในการใช้งาน

กฎเกณฑ์ในการใช้บริการของศูนย์แต่ละแห่งนั้น ไม่มีความแตกต่างกัน กล่าวคือ กำหนดให้ใช้ภาษาที่สุภาพในการเขียนจดหมาย ไม่ใช้คำหยาบคาย หรือดูหมิ่นเหยียดหยามผู้อื่น หรือทำให้ผู้อื่นเสียหาย เตือนร้อน การดาวน์โหลด ควรทำอย่างมีมารยาท ไม่โลภ ไม่ใช่ขี้อปปลอมเพื่อเข้าไปดาวน์โหลด ทั้ง ๆ ที่เวลาในการใช้บริการของตนหมดลงแล้วก็ตาม ขณะเดียวกันก็ควรอัปโหลดไฟล์ที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย หรือศีลธรรมส่งไปให้ทางศูนย์บ้าง อันเป็นการตอบแทนให้แก่ศูนย์ และควรช่วยเหลือผู้ควบคุมระบบตามสมควร

สำหรับความเคร่งครัดต่อระเบียบและกฎเกณฑ์ในบีบีเอสแต่ละแห่งนั้น ส่วนใหญ่แล้วจะไม่ค่อยเคร่งครัดเท่าไร มักจะมีการผ่อนปรนกันบ้างตามสมควร

การกระทำผิดของผู้ใช้บริการที่พบในบีบีเอสหลาย ๆ แห่งนั้นคือ นิยมใช้ขี้อปปลอมเข้าไปดาวน์โหลด และการเขียนจดหมายด้วยคำหรือข้อความที่ไม่สุภาพ ซึ่งความผิดดังกล่าว นั้น หากซิสอ็อปจับได้ ก็จะตัดสิทธิการใช้งานไปเลย

ในด้านผู้ให้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องระเบียบกฎเกณฑ์ของบีบีเอสแต่ละแห่งที่แตกต่างกันไป ผู้ใช้บริการ 9 ใน 15 รายเห็นว่าต้องมีระเบียบกฎเกณฑ์ เพราะเป็นสิ่งที่ดี แต่ควรจะเป็นระเบียบกฎเกณฑ์ที่ปฏิบัติได้ และสมเหตุสมผล เช่น การเลื่อนระดับชั้นของผู้ใช้บริการ (Uplevel) นั้น บางแห่งกำหนดให้เขียนจดหมายเป็นร้อยฉบับ นับว่าเป็นการเสียเวลา มาก ทำให้ผู้ใช้บางคนเลิกใช้บริการศูนย์แห่งนั้นไป เพราะไม่ชอบกฎเกณฑ์ดังกล่าว ทำให้ศูนย์บีบีเอสที่ตั้งกฎเกณฑ์ดังกล่าวต้องยกเลิกไปในที่สุด แล้วหันไปใช้วิธีการส่งแบบฟอร์มการลง

ทะเบียน ที่สามารถดาวน์โหลดได้จากศูนย์ พร้อมสำเนาบัตรประชาชนไปยังผู้ให้บริการเพื่อลงทะเบียนแทน แต่ก็ยังมีบางแห่งที่ถือปฏิบัติอยู่

สำหรับเหตุผลที่อยู่เบื้องหลังของการกำหนดให้เขียนจดหมายจำนวนมาก ๆ เพื่อใช้เป็นวิธีทางในการเลื่อนระดับชั้นของผู้ใช้บริการนั้น เนื่องมาจากในยุคแรก ๆ ที่เปิดบีบีเอสขึ้น จะจำกัดกันอยู่แต่ในวงสมาชิกคนที่รู้จักกันเท่านั้น สมาชิกที่จะเข้าไปเล่นบีบีเอสในยุคแรก ๆ นั้น จำเป็นต้องเขียนจดหมายโต้ตอบกับซิสอ็อปเป็นจำนวนหนึ่งที่มาพอ บางแห่งต้องมีการอ้างอิงถึงสมาชิกเก่าด้วยว่าใครเป็นผู้แนะนำ มิฉะนั้นจะไม่ได้รับสิทธิที่มากขึ้นในการใช้บริการ เช่น เวลาที่มากขึ้น เนื่องจากโดยส่วนใหญ่เมื่อเข้าไปใช้บริการครั้งแรกโดยที่ยังไม่ได้ลงทะเบียนเป็นสมาชิกนั้น จะได้รับสิทธิในการเข้าไปเพียง 10 นาทีโดยประมาณเท่านั้น (ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับข้อกำหนดของแต่ละศูนย์) ซึ่งลักษณะดังกล่าวทำให้เห็นได้ถึงการแข่งขันในยุคแรก ๆ แต่ในระยะต่อมา เนื่องจากมีเสียงวิพากษ์วิจารณ์กันในกลุ่มผู้ใช้บริการในทางที่ไม่พอใจนัก วิธีการนี้จึงค่อย ๆ หายไป จนเหลืออยู่เพียงไม่กี่แห่งเท่านั้นที่ยังถือปฏิบัติกันอยู่ อีกสาเหตุหนึ่งคือ บีบีเอสบางแห่งมีวัตถุประสงค์และนโยบายที่ต้องการให้ศูนย์ของตนเป็นแหล่งในการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์กัน หรือใช้เป็นเวทีแสดงความคิดเห็นกัน มากกว่าที่จะใช้เป็นห้องสมุดไฟล์ที่เก็บไฟล์ไว้จำนวนมาก ๆ แล้วให้ผู้บริการเข้ามาดาวน์โหลด

ผู้ใช้บริการ 5 รายเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการกำหนดระเบียบกฎเกณฑ์ไว้ว่า ควรจะเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของบีบีเอสแต่ละแห่ง และควรตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริงที่ผู้ใช้บริการจะถือปฏิบัติได้ ซึ่งหากตั้งระเบียบโดยไม่คำนึงถึงผู้ใช้แล้ว ผลที่สุดบีบีเอสแห่งนั้นก็ถูก “คว่ำบาตร” ไปเอง คือเลิกใช้ศูนย์นั้น ๆ ไปเอง แล้วก็จะหันไปใช้ที่อื่น

2.9 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้ และความเห็นของผู้ใช้

ผู้ให้บริการในศูนย์บีบีเอสต่อไปนี้ได้รับข้อเสนอแนะจากผู้บริการในเรื่องต่าง ๆ กันดังนี้ PENTACOMM ได้รับการร้องขอให้เพิ่มปริมาณในการดาวน์โหลดไฟล์ต่อวันของผู้ใช้ให้มากขึ้น ส่วนที่ BV ได้รับการร้องขอให้เพิ่มเกม และระดับการใช้งานให้สูงขึ้น สำหรับ TURBO นั้น มีผู้ใช้เสนอให้มีการเพิ่มข่าวสารต่าง ๆ บ้าง

ทางด้านผู้ใช้บริการมีความเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของบีบีเอสในปัจจุบันโดยภาพรวมแตกต่างกันไปดังนี้ ผู้ใช้ 9 รายเห็นว่าดีแล้ว เหมาะสมกับที่เปิดให้บริการอยู่ แต่ในจำนวน 9 รายดังกล่าวก็มีความเห็นอื่น ๆ ที่หลากหลายออกไปอีก เช่น การให้บริการของบีบีเอสในปัจจุบันยังเป็นโหมดเท็กซ์อยู่ คือจะเห็นแต่ตัวหนังสือ แต่การให้บริการแบบกราฟิกก็ต้องการทุนมาก ทำให้ผู้ใช้บริการบางรายที่เปิดเป็นงานอดิเรกไม่มีทุนรอนพอที่จะเปิดให้บริการเป็นแบบกราฟิกได้ แต่มี 2 รายเห็นว่าคงจะมีการพัฒนาให้บริการบนกราฟิกมากขึ้น ดังเช่นที่ศูนย์อามา เป็นต้น (เป็นศูนย์บีบีเอสแห่งแรกในประเทศไทยที่เปิดให้บริการบนระบบปฏิบัติการวินโดวส์ โดยเริ่มให้บริการเมื่อปี 2538)

มีผู้ใช้รายหนึ่งเห็นว่า ในอนาคตอาจมีการแยกกลุ่มตามความสนใจอย่างชัดเจน และควรมีการเพิ่มจำนวนคู่สายให้มากขึ้น เพราะการขอโทรศัพท์เดี่ยวนั้นง่ายขึ้นกว่าเดิมมาก ส่วนอีกรายหนึ่งก็ให้ความเห็นว่า ถ้านำมาใช้ส่งเสริมระบบธุรกิจจะดีมาก จะทำให้ได้รับข้อมูลจากลูกค้าโดยตรง และใช้เป็นฐานข้อมูลในการปรับปรุงสินค้าและบริการได้ดียิ่งขึ้น

ความเห็นในแง่ลบก็มีเช่นกัน ผู้ใช้ 4 รายคิดว่า บริการบีบีเอสในประเทศไทยยังล่าช้าอยู่มาก ไม่ทันสมัย การให้บริการไม่ค่อยเห็นความแตกต่างเท่าไร จะเข้าไปศูนย์ไหนก็ดูเหมือนกันไปหมด ไฟล์ที่มีให้ดาวน์โหลดก็คล้ายคลึงกัน บางแห่งข้อมูลก็ไม่ทันสมัยจะต่างกันบ้างก็คือ ลักษณะการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการของผู้ควบคุมดูแลระบบ และเห็นว่าควรจะให้บริการเป็นแบบกราฟิกบนวินโดวส์ได้แล้ว นอกจากนี้ อีก 3 รายเห็นว่า การมีเบอร์โทรเข้าเบอร์เดียวทำให้โทรติดยาก

สำหรับความคิดเห็นอื่น ๆ และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบีบีเอสนั้น มีผู้ใช้รายหนึ่งเสนอความคิดเห็นที่น่าสนใจอยู่หลายประการคือ การเปิดบริการบีบีเอสแบบเฉพาะทาง เช่น ห้องสมุดออนไลน์ ที่สามารถดาวน์โหลดเรื่องที่สนใจมานั่งอ่านที่บ้านได้เลย โดยไม่ต้องไปที่ห้องสมุด หรือ บีบีเอสที่เกี่ยวกับเรื่องของกีฬาโดยเฉพาะ อาจารย์รวบรวมข้อมูล ข่าวสารที่มีการปรับปรุง (update) ตลอดเวลาแบบเรียลไทม์ได้ยิ่งดี สถิติต่าง ๆ เกี่ยวกับเรื่องของกีฬา ทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งการบริการนี้ อาจเรียกเก็บค่าบริการจากสมาชิกก็ได้

ข้อเสนอแนะที่น่าสนใจอีกประการหนึ่งคือ น่าจะมีการรวมตัวกันของผู้ให้บริการ บีบีเอส เพื่อจัดงานนิทรรศการสำหรับบีบีเอส เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการสามารถไปรับรู้ ว่า บีบีเอสแห่งใดเปิดขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ใด เพื่อจะได้เลือกเข้าใช้บริการได้ตามความสนใจ รวมไปถึงการจัดทำสมุดรายนามโทรศัพท์ของบีบีเอสแต่ละแห่งว่าเน้นไปที่อะไรเป็นพิเศษ (ซึ่งในต่างประเทศก็มีการจัดทำสมุดรายนามโทรศัพท์ของบีบีเอส มีการลงโฆษณาถึงความน่าสนใจของศูนย์ของตนเอง) เช่น เน้นประเด็นของสิ่งแวดล้อมเป็นหลัก หรือการพูดคุยเรื่องการศึกษาเป็นหลัก เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์บีบีเอสให้เป็นที่รู้จักกว้างขวางขึ้น มิใช่ต่างคนต่างทำ โดยสรุปก็คือ ควรมีการประสานความร่วมมือกันขึ้น ให้เป็นเครือข่าย

ส่วนข้อเสนอแนะอื่น ๆ ก็มีผู้เสนอความเห็นไว้มากมายเช่นกัน อาทิ การรับฝากเวลา (Time Bank) ซึ่งขณะนี้ก็มีบางแห่งเริ่มให้บริการแล้ว การรับฝากเวลาคือ การที่ระบบสามารถรับฝากเวลาที่เหลือของผู้ให้บริการ เพื่อทดเวลาไว้สำหรับการเข้ามาใช้บริการในคราวต่อไปได้ เช่น ระบบของบีบีเอสแห่งหนึ่งให้เวลาในการเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการต่อคน ราว 30 นาที หากวันนี้เข้าไปใช้บริการเพียง 20 นาทีก็เพียงพอแล้ว ส่วนที่เหลืออีก 10 นาทีก็สามารถฝากทดเอาไว้ใช้ในวันต่อไปที่เข้ามาใช้บริการได้ วิธีนี้ก็จะเป็นการดีกว่าที่จะปล่อยให้ 10 นาทีนั้นเสียไปเปล่า ๆ ทำให้วันต่อไปก็มีเวลาเพิ่มขึ้นเป็น 40 นาที เป็นต้น

2.10 ปัญหาในการให้บริการ

ปัญหาในการให้บริการของบีบีเอสแต่ละแห่งนั้นแตกต่างกันไป ผู้ให้บริการ 3 รายกล่าวว่า พบกับปัญหาต่าง ๆ อยู่ทุกเมื่อเชื่อวันจนกลายเป็นความเคยชิน จึงไม่ขอตอบลงในแบบสอบถามว่าประสบปัญหาอะไรบ้าง ส่วนที่เหลือจะพบกับปัญหาแบบนาน ๆ ครั้ง ปัญหาเหล่านั้นได้แก่ ใช้ภาษาไม่สุภาพในการเขียนจดหมาย หรือมีผู้ใช้บริการใช้ชื้อปลอมหรือชื้อที่ไม่สุภาพเข้าไปดาวนโหลดไฟล์ และมีผู้ให้บริการรายหนึ่งซึ่งเปิดให้บริการที่บ้านของตนเองในช่วงเวลาหลังเที่ยงคืนไปแล้ว โดยเปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ระบบเปิดให้บริการอยู่ตลอดจนถึงรุ่งเช้า เคยประสบปัญหาระบบการทำงานของบีบีเอสค้าง คือ เครื่องคอมพิวเตอร์แฮง (hang) หรือ

หยุดทำงานในขณะที่ผู้ให้บริการนอนหลับไป เป็นเหตุให้ต้องหยุดให้บริการไปโดยปริยายในช่วงเวลาดังกล่าว

ส่วนอีกรายหนึ่งประสบปัญหาที่ว่า ตัวชิสอ็อปไม่ค่อยมีเวลาพัฒนาระบบเท่าที่ควร เช่น ไม่มีเวลาตอบจดหมาย หรือหาไฟล์ใหม่ ๆ มาให้บริการ เป็นต้น

2.11 การใช้อินเทอร์เน็ตของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ

ผู้ควบคุมระบบที่ผู้วิจัยสำรวจมาในครั้งนี้นพบว่า มีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตอยู่เพียง 3 ราย (ณ วันสัมภาษณ์ แต่ปัจจุบันอาจมีเพิ่มเติมก็ได้) ส่วนที่เหลือไม่ได้ใช้ ทางด้านผู้ให้บริการมีอยู่ 9 รายจากจำนวนทั้งหมด 15 รายที่ใช้อินเทอร์เน็ต

เมื่อให้แสดงความคิดเห็นเปรียบเทียบระหว่างบีบีเอสกับอินเทอร์เน็ตนั้น ทั้งผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการมีความเห็นที่คล้ายคลึงกันคือ ระบบอินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งข้อมูลขนาดใหญ่ มีเครือข่ายกว้างไกล สามารถติดต่อไปได้ทั่วโลก เป็นระบบที่น่าสนใจ และสวຍกว่าบีบีเอส เพราะมีลักษณะการติดต่อกับผู้ใช้แบบกราฟิกที่เหมือนจริงมากกว่า แต่ระบบการทำงานและการส่งผ่านข้อมูลช้ามาก และเป็นบริการที่ต้องเสียค่าใช้จ่าย ต่างกับบีบีเอสซึ่งใช้บริการได้ฟรี และมีความอบอุ่นเป็นกันเองมากกว่า และติดต่อได้รวดเร็วกว่าอินเทอร์เน็ต ในแง่ของความคุ้มค่าและประโยชน์ที่จะได้รับนั้น อินเทอร์เน็ตจะเหมาะสำหรับการใช้ประโยชน์ในเชิงธุรกิจ แต่หากเป็นนักศึกษาคงไม่คุ้มค่านัก เนื่องจากค่าบริการยังจัดว่าค่อนข้างสูง

นอกจากนี้ยังมีผู้ให้บริการหนึ่งราย และผู้ใช้บริการสองรายได้กล่าวเสริมถึงการให้บริการของอินเทอร์เน็ตในแง่ลบไว้ดังนี้คือ การให้บริการยังไม่ดีนัก มักมีปัญหาในการทำงานของระบบบ่อยครั้ง การส่งผ่านข้อมูลล้มเหลวบ่อยครั้ง ซึ่งขัดแย้งกับการจำกัดเวลาในการเข้าไปเพียง 1 ชั่วโมง สำหรับในรายที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย ซึ่งให้บริการแบบเท็กซ์ (เห็นเพียงแต่ตัวหนังสือ ไม่เห็นกราฟิก) นั้น มีเสียงตำหนิว่าไม่สวຍ เพราะไม่เห็นภาพกราฟิกเห็นแต่ตัวหนังสือเพียงอย่างเดียว ทั้งยังมีระเบียบการที่ยุงยากในการขอเข้าใช้บริการด้วย

อย่างไรก็ตาม ทั้งผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการที่ใช้อินเทอร์เน็ตก็แสดงความจำนงที่ชัดเจนว่า จะใช้บริการออนไลน์ทั้งสองอย่าง เนื่องจากให้ประโยชน์ต่างกัน สามารถนำมาเสริมกันได้ อินเทอร์เน็ตในแง่ธุรกิจ ส่วนบีบีเอสเหมาะสำหรับผู้เริ่มต้น ทั้งนี้ เพราะบีบีเอสกับอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์ใช้สอยแตกต่างกัน บีบีเอสสามารถตอบสนองความต้องการใช้งานได้ในระดับหนึ่งที่เหมาะสมกับคนไทยและผู้เริ่มต้น แต่เมื่อถึงระดับที่เป็นผู้เล่นระดับ Advanced แล้ว คงต้องหันไปเล่นอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความจำเป็นใช้งาน และปัจจัยอื่น ๆ ด้วย เช่น กำลังทุน เพราะอินเทอร์เน็ตมีค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างสูง

2.12 ความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับบีบีเอสของไทยโดยทั่วไปในปัจจุบัน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับบีบีเอสของไทยโดยทั่วไปในขณะนี้ ผู้ให้บริการรายหนึ่งมีความเห็นว่า ยังอยู่ในขั้นเริ่มต้น ขาดความหลากหลาย ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ยังนิยมการเข้าปาดาว์โหลดไฟล์เป็นหลัก ไม่ค่อยนิยมการเขียนจดหมายเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ ทรรศนะ และประสบการณ์กัน

ส่วนอีกรายหนึ่งมีความเห็นว่า บีบีเอสในเมืองไทยส่วนใหญ่เป็นศูนย์ที่เปิดขึ้นเป็นงานอดิเรก และมีไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ที่เปิด ๑ ปี ๑ ให้บริการแบบไม่แน่นอน แล้วแต่ความสะดวกของผู้ให้บริการ ดังนั้น จึงพบว่าบางครั้งเมื่อโทรเข้าไปแล้วสายว่าง แต่ไม่มีการตอบรับจากโมเด็ม เนื่องจากว่าผู้ให้บริการไม่ต้องการให้บริการในเวลานั้น จึงถอดสายโมเด็มออก ส่วนรูปแบบการบริการมีหลากหลาย ตามใจของผู้ควบคุมระบบ อย่างไรก็ตาม ส่วนที่ทำได้จริงจังก็มีบ้าง ซึ่งส่วนใหญ่มักจะได้ทุนสนับสนุนจากองค์กรหรือบริษัทห้างร้านที่เจตนาให้บริการพิเศษกับลูกค้า ขณะเดียวกันก็เปิดให้ผู้สนใจเข้ามาใช้บริการได้ตามสมควร ประการหลังนี้ นับเป็นประโยชน์กับผู้บริโภคโดยทั่วไปมาก ทำให้สะดวกในการรับรู้ข่าวสารหรือติดต่อกับบริษัทนั้น ๆ ได้ และยังเป็นการส่งเสริมให้มีบีบีเอสที่เปิดทำการกันอย่างจริงจังไปในเวลาเดียวกันด้วย เหตุผลก็คือ หากผู้ให้บริการเปิดบีบีเอสเพื่อให้บริการแบบจริงจัง เปิดสม่ำเสมอตามเวลาที่แจ้งไว้ และมีการดูแลระบบเป็นอย่างดี ผู้ใช้บริการก็ย่อมยินดีที่จะเข้ามาใช้บริการอยู่อย่างสม่ำเสมอ

2.13 แนวโน้มการให้บริการในอนาคต

ในด้านการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการให้บริการนั้น ผู้ให้บริการ 4 รายตอบว่า ยังจะให้บริการบนดอสเหมือนเดิม แต่จะเน้นเรื่องการพัฒนาระบบให้ก้าวหน้าขึ้น จนกระทั่งสามารถติดต่อกับอินเทอร์เน็ตได้ในระดับหนึ่ง (อาจเพียงแค่ให้ส่งเมลล์ผ่านอินเทอร์เน็ตได้ แต่ไม่สามารถเรียกดูโฮมเพจต่าง ๆ ได้ เป็นต้น) ส่วนอีก 2 รายตอบว่า จะรอดูแนวโน้มก่อน แล้วจึงค่อยตัดสินใจ ซึ่งหนึ่งในสองรายนี้ได้เสริมว่า จะรอจนกว่าค่าบริการบนอินเทอร์เน็ตถูกลงก่อน แล้วอาจจะตัดสินใจย้ายไปให้บริการบนอินเทอร์เน็ต และผู้ให้บริการเพียงรายเดียวที่กำลังดำเนินการให้สามารถเชื่อมต่อเข้าอินเทอร์เน็ตได้ ก็คือ BTP BBS เนื่องจากเป็นศูนย์ที่ได้รับ การคัดเลือกจากองค์การสหประชาชาติให้เป็นศูนย์จุดค้า (trading point) ในประเทศไทย เพื่อให้ ข้อมูลการค้าโลก ดังนั้น จึงเป็นความจำเป็นที่จะต้องให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อที่ลูกค้า จากต่างประเทศในแถบประเทศเพื่อนบ้านของไทยจะสามารถได้รับประโยชน์ในการค้นหาข้อมูล ได้โดยที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ทางไกลเพิ่มอีก

มีผู้ให้บริการรายหนึ่งซึ่งมีความเห็นเช่นเดียวกับ 4 รายแรก คือ บีบีเอสส่วนใหญ่ จะเสนอบริการเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง ได้ให้ความเห็นเสริมว่า ในช่วงปี 2538-2539 จะมีบีบีเอสเกิดขึ้นอีกไม่น้อยกว่าเท่าตัว ซึ่งส่วนใหญ่จะทำเป็นงานอดิเรก และบางส่วนก็ตั้งขึ้นเพื่อสนับสนุนการขายและบริการ เนื่องจากบริษัทห้างร้านเหล่านั้นเห็น ประโยชน์ที่จะได้ อีกทั้งค่าใช้จ่ายในการตั้งบีบีเอสจะมีแนวโน้มลดลงมาก ทางด้านรูปแบบการ ติดต่อกับผู้ใช้ จะมีการนำกราฟิกมาใช้ ซึ่งจะเป็นการพัฒนากราฟิกบนดอส เนื่องจากโมเด็มรุ่น ใหม่ ๆ สามารถส่งผ่านข้อมูลได้เร็วขึ้น แต่มีราคาถูกลงเรื่อย ๆ แต่สำหรับโปรแกรมจัดการ บีบีเอสบนวินโดวส์ยังมีน้อย และยังไม่เป็นที่นิยม เพราะจะให้ความเร็วที่ไม่น่าพอใจนัก

สำหรับในด้านความเห็นเกี่ยวกับแนวโน้มในการให้บริการในอนาคตนั้น ผู้ให้บริการ รายหนึ่งกล่าวว่า อาจมีบีบีเอสบางแห่งเปลี่ยนไปให้บริการบนระบบยูนิกซ์ เนื่องจากยูนิกซ์ เป็น ระบบปฏิบัติการอีกแบบหนึ่งที่ต่างไปจากระบบดอสตรงที่เป็นระบบเปิด สามารถที่จะต่อเชื่อม กับเครือข่ายบนอินเทอร์เน็ตได้ง่ายกว่า เพราะเครือข่ายบนอินเทอร์เน็ตทำงานภายใต้ระบบ ปฏิบัติการยูนิกซ์อยู่แล้ว และยูนิกซ์ยังเป็นระบบปฏิบัติการที่สนับสนุนระบบการทำงานแบบ

หลายงาน หรือ มัลติทาสก์ (Multitask) คือการทำงานแบบหลายงานในขณะเดียวกันได้ กล่าวคือ เป็นระบบที่แยกอำนาจการสั่งงานให้คอมพิวเตอร์สามารถทำงานหลาย ๆ งานพร้อม ๆ กันได้ เช่น สั่งพิมพ์งานออกทางเครื่องพิมพ์ พร้อมกับส่งข้อมูลผ่านโมเด็ม และขณะเดียวกันผู้ใช้ก็ยังสามารถป้อนข้อมูลเข้าไปในเครื่องคอมพิวเตอร์ และเปิดเพลงฟังจากซีดีรอมได้อีกด้วย ในขณะที่ระบบปฏิบัติการคอยรองรับการทำงานแบบงานเดียวเท่านั้น

ส่วนผู้ให้บริการอีกรายหนึ่งกล่าวว่า มีการนำบีบีเอสไปใช้ในการขายบริการข้อมูลต่าง ๆ (เช่น ที่ปรากฏชัดเจนในขณะนี้จากผลการสำรวจวิจัยครั้งนี้ ก็คือ BTP ซึ่งเปิดบีบีเอสเพื่อให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการค้าโลก อันเป็นบริษัทที่ได้รับการคัดเลือกจากองค์การสหประชาชาติให้เป็นศูนย์จุดค้า โดยเรียกเก็บค่าบริการจากสมาชิกผู้เข้าใช้บริการนาทีละ 50 สตางค์ นอกเหนือจากการเก็บค่าสมาชิกเป็นรายปี ปีละ 24,000 บาท ซึ่งการคิดค่าบริการเป็นรายนาที่นี้จะมีระบบคิดเวลาในระบบบีบีเอสอยู่แล้ว เพียงสมาชิกชำระค่าบริการ 3,000 บาทต่อครั้ง เพื่อซื้อเครดิตเวลาในการใช้บริการของตน ก็สามารถใช้บริการในเวลาที่ตามจำนวนเงินที่จ่ายไป เมื่อใกล้จะหมดเครดิต ทางศูนย์ก็จะเตือนให้สมาชิกทราบทางบีบีเอสในระหว่างที่สมาชิกติดต่อเข้าไปใช้บริการเพื่อให้ซื้อเครดิตใหม่ การชำระค่าบริการทำได้ 2 วิธี วิธีแรกคือชำระผ่านบัตรเครดิตทางระบบบีบีเอสได้เลย หรือจะส่งจ่ายเช็คถึงบริษัทผู้ให้บริการก็ได้)

2.14 การดำรงอยู่ของบีบีเอสในยุคที่อินเทอร์เน็ตกำลังเป็นที่สนใจ

จากการสอบถามถึงแนวโน้มในอนาคตของบีบีเอสว่าจะเป็นอย่างไรในยุคที่อินเทอร์เน็ตกำลังเป็นที่สนใจ ผู้ให้บริการทุกรายตอบว่า บีบีเอสยังคงอยู่ได้ ซึ่งมีเหตุผลที่คล้ายคลึงกันคือ เพราะเป็นคนละภาคส่วน (Segment) กัน ถึงที่สุดแล้วทั้งบีบีเอสและอินเทอร์เน็ตจะเกือหนุนกัน และบีบีเอสยังคงเป็นสนามฝึกหัดสำหรับโมเด็มเมอร์ ก่อนที่ก้าวไปเล่นอินเทอร์เน็ต ซึ่งในอนาคตหากค่าบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตถูกลง บีบีเอสหลายต่อหลายแห่งคงหันมาให้บริการเพื่อเชื่อมเข้าอินเทอร์เน็ตได้

อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาจากหน้าที่ของบีบีเอสแล้วจะเห็นได้ว่า บีบีเอสทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนข่าวสารต่าง ๆ และเป็นทางออกหนึ่งในการ “แก้เหงา” ให้กับ

มนุษย์ในสังคมที่ซับซ้อนเช่นที่เป็นอยู่ในทุกวันนี้ แม้จะมีสื่อออนไลน์ที่ดูจะเหนือกว่าในด้านเครือข่ายอย่างอินเทอร์เน็ต แต่ด้วยลักษณะที่มีผู้ใช้บริการหลายรายได้กล่าวเปรียบเทียบระหว่างสื่อทั้งสองไว้ว่า มีความใกล้ชิดกันมากกว่า และให้ความรู้สึกที่อบอุ่นกว่า ส่วนอินเทอร์เน็ตนั้นเหมาะสำหรับใช้เพื่อค้นหาข้อมูลต่าง ๆ แต่บีบีเอสเหมาะที่จะใช้เป็นสื่อในการติดต่อสื่อสารกัน ทำให้บีบีเอสสามารถที่จะดำรงอยู่เพื่อทำหน้าที่นี้ต่อไป

หน้าที่ในการแก้เหงาของบีบีเอสนั้น เป็นหน้าที่โดยทางอ้อมเสียมากกว่า เพราะพฤติกรรมการดำเนินชีวิตของมนุษย์ในยุคปัจจุบันนั้นขาดการสื่อสารกับคนในครอบครัว โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คนที่อาศัยอยู่ในสังคมเมืองนั้น มีความเหงาเป็นพิเศษ จากพฤติกรรมที่ต้องตื่นแต่เช้าออกจากบ้านไปทำงาน และใช้ชีวิตอยู่ในสังคมแห่งสัญลักษณ์ที่ยากจะหาความจริงใจได้จากคนรอบข้าง (สิ่งที่เห็นได้ชัดในสังคมแห่งสัญลักษณ์ก็คือ “การสวมหน้ากากเข้าหากัน” ด้วยการแสดงออกทางวัตถุนิยม ผ่านการใช้สิ่งของเครื่องใช้ที่แสดงออกถึงรสนิยมอันหรูหรา ฯลฯ) เมื่อกลับถึงบ้าน ต่างก็ต้องการพักผ่อน เพื่อเตรียมตัวสำหรับการออกไปดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในวันรุ่งขึ้นอีก ทำให้ความสัมพันธ์ภายในครอบครัว ค่อย ๆ เลือนหายไป เพราะไม่มีโอกาสได้พูดคุยกันหรือร่วมกิจกรรมอันจะสร้างความสัมพันธ์กันภายในครอบครัวอย่างพร้อมหน้า ทำให้บางครั้งเมื่อมีเรื่องที่ขัดแย้งกันเพียงเล็กน้อย ก็อาจส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ภายในครอบครัวอย่างใหญ่หลวงได้ จนอาจกลายเป็นปัญหาสังคมต่าง ๆ หรือส่งผลร้ายแรงจนถึงขั้นก่ออาชญากรรมดังที่ปรากฏเป็นข่าวต่าง ๆ ก็เป็นได้

วิธีการแก้เหงาโดยผ่านสื่อบีบีเอสนั้นเกิดขึ้นเมื่อได้สื่อสารกับใครสักคนหนึ่งผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งวิธีการนี้หาได้ต่างไปจากการสื่อสารประเภทอื่นไม่ ยังคงเป็นไปตามหลักการที่ว่า เมื่อมีคนหนึ่งเสนอ (ส่งสาร) อีกฝ่ายหนึ่งตอบสนองกลับ (รับสารและส่งกลับ) เพียงกระบวนการง่าย ๆ เท่านั้นก็เป็นการกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารกันอย่างต่อเนื่องแล้ว

ตัวอย่างเช่น นายแดงเป็นสมาชิกใหม่ของบีบีเอสแห่งหนึ่ง เมื่อเข้าสู่ระบบบีบีเอสแล้ว ก็เข้าไปสู่หมวดการเขียนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อแนะนำตัวให้กับสมาชิกเดิมและผู้ควบคุมระบบ (ซิสอ็อป) ได้รู้จัก วันรุ่งขึ้น ก็มีผู้ตอบจดหมายกลับมาจำนวนหนึ่ง ทั้งจากซิสอ็อปและสมาชิกเก่าในบีบีเอสแห่งนั้น ทำให้นายแดงรู้สึกดีใจที่มีคนตอบกลับ ข้อความใน

จดหมายเหล่านั้น เป็นข้อความที่กล่าวต้อนรับนายแดงด้วยความยินดี พร้อมทั้งแสดงความมีไมตรีด้วยการเปิดทางไว้ว่า หากมีปัญหา หรือข้อสงสัยใด ๆ ก็สามารถสอบถามได้

ต่อมาไม่นานนัก นายแดงเกิดปัญหาขึ้นในการใช้งานโปรแกรมตัวหนึ่ง และไม่สามารถหาวิธีแก้ไขได้ จึงลองเขียนจดหมายถึงนายดำเพื่อสอบถามถึงวิธีการแก้ไขปัญหาดังกล่าว วันต่อมา นายดำก็ตอบจดหมายไขข้อข้องใจของนายแดงกลับมา นายแดงจึงเขียนขอบคุณตอบนายดำ และเริ่มรู้สึกว่ สื่อชนิดนี้มีประโยชน์อย่างยิ่ง แสดงให้เห็นถึงปฏิริยาตอบกลับของสื่อ (interactive media)

ดังนั้น บีบีเอสจึงเป็นเหมือน “ช่องทาง” (Channel) ใหม่ที่สามารถทำให้พบกับเพื่อนหรือใครก็ได้ที่สามารถพูดคุยกัน เพื่อแก้ปัญหาให้กันและกันได้ ตัวอย่างที่แสดงให้เห็นได้ชัดว่า บีบีเอสเป็นสื่อกลางตัวใหม่ที่ช่วยให้คนหลายคนที่ยกกันทางหน้าจอกอมพิวเตอร์ไปนัดพบกันจริง ๆ ได้แก่ งานพบปะสังสรรค์ของชาวบีบีเอสหลายต่อหลายแห่งที่เกิดขึ้นมาแล้วหลายต่อหลายครั้ง อาทิ งานนัดพบของ Falcon BBS, SalaThai BBS หรือแม้แต่ @rma Party ที่ผู้วิจัยก็ได้เข้าไปร่วมงานด้วย เนื่องจากผู้ใช้งานบางคนเป็นสมาชิกบีบีเอสหลายแห่ง ทำให้บุคคลที่อยู่ในแวดวงนี้วนเวียนกันไปปรากฏตัวตามงานสังสรรค์จนคุ้นหน้าคุ้นตากันเป็นอย่างดี และบางคนก็คบหากันจนกลายเป็นเพื่อนสนิทที่รู้จักกันไปเลยก็มี โดยจุดมุ่งหมายของการนัดพบกันนั้นมุ่งไปที่การรู้จักหน้าค่าตากัน เพื่อให้เกิดความรู้สึกที่ใกล้ชิดกันยิ่ง ๆ ขึ้น

อย่างไรก็ตาม การเขียนจดหมายแลกเปลี่ยนกันในระบบบีบีเอสก็ดี การอัฟโหลดไฟล์ที่เป็นประโยชน์ไปให้กับบีบีเอสก็ดี ล้วนแต่เป็นการช่วยให้ระบบบีบีเอสสามารถดำรงอยู่ได้ เพราะการกระทำดังกล่าวเป็นการสร้างสายสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการด้วยกันให้เกิดขึ้น และยังคงแสดงให้เห็นว่า ไม่ได้เข้าไปรับประโยชน์ (take) แต่เพียงอย่างเดียว แต่ยังเข้าไปให้ประโยชน์ (give) กับระบบด้วย