

โทรศัพท์มือถืออัจฉริยะ ทศวรรษใหม่ของนวัตกรรมการสื่อสารแห่งอนาคต

Smartphone: Innovative Communication for Future Decade.

ศุภศิลป์ กุลจิตต์เจืองวงศ์¹

บทคัดย่อ

โทรศัพท์มือถืออัจฉริยะเป็น “นวัตกรรมการสื่อสาร” รูปแบบใหม่ที่ช่วยสร้างความสะดวกสบายให้กับผู้ใช้ในด้านต่างๆ ทั้งในด้านช่องทางการสื่อสาร การบริหารจัดการข้อมูล และการสื่อสารทางการตลาด ด้วยคุณสมบัติเฉพาะพิเศษของโทรศัพท์มือถืออัจฉริยะที่ช่วยสร้างคุณประโยชน์ให้มีประสิทธิภาพนั้น ทำให้โทรศัพท์มือถืออัจฉริยะได้รับความนิยมอย่างต่อเนื่องเรื่อยมา

ในส่วนของผู้นั้นควรใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดเช่นเดียวกับคุณสมบัติที่มาพร้อมกับโทรศัพท์มือถืออัจฉริยะ โดยผู้ใช้ต้องพิจารณาว่าจะซื้อรุ่นใดที่มีความเหมาะสมกับผู้ใช้มากที่สุด และใช้งานให้เกิดความคุ้มค่ามากที่สุด ควบคู่กับการดูแลรักษาอย่างถูกต้องตลอดอายุการใช้งาน

คำสำคัญ: โทรศัพท์อัจฉริยะ การสื่อสาร นวัตกรรม

Abstract

Smartphone is the “innovative communication”. It contributes the convenience to the users in various areas for the communication channel, data management and marketing communications. The special features of the Smartphone allow it to work efficiently so that the Smartphone has steadily gained attractiveness ever since.

The users should utilize the benefits as possible as the features that come with the Smartphone. Firstly, the users must decide which version will be suitable for the users and achieve the best value for money along with the proper maintaining throughout its life.

Keyword: Smartphone, Communication, Innovation

โทรศัพท์มือถืออัจฉริยะ (Smartphone) คืออะไร

ปัจจุบันเทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่เกิดขึ้นและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โทรศัพท์มือถือกลายเป็นปัจจัยสำคัญของทุกคนเพื่อประโยชน์ในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้รับและผู้ส่งสาร การพัฒนาเทคโนโลยีบนความต้องการพื้นฐานของผู้ใช้ จากโทรศัพท์มือถือธรรมดาทั่วไปได้พัฒนาขึ้นเป็น “โทรศัพท์มือถืออัจฉริยะ” หรือ “Smartphone”

โทรศัพท์มือถืออัจฉริยะ หมายถึง โทรศัพท์มือถือที่มีคุณสมบัติพิเศษเพิ่มเติม มากกว่าคุณสมบัติของโทรศัพท์มือถือทั่วไป ทำให้มีประสิทธิภาพพิเศษที่ช่วยสนับสนุนการใช้งานของผู้ใช้งานในด้านต่างๆมากขึ้น เช่น การรับส่งอีเมล (E-Mail) การจัดทำตารางนัดหมาย ปฏิทิน การถ่ายภาพ ฟังเพลง ฯลฯ เป็นต้น หรืออาจเรียกได้ว่าเป็นการรวมตัวกันระหว่างโทรศัพท์มือถือกับคอมพิวเตอร์ขนาดเล็ก ซึ่งแต่ละยี่ห้อก็มีระบบปฏิบัติการที่

¹ อาจารย์ประจำคณะศิลปศาสตร์ กลุ่มวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

แตกต่างกันออกไป อาทิเช่น Symbian OS, Windows Mobile, Palm OS, Linux OS, Bada OS, IOS และ Android เป็นต้น



ภาพประกอบที่ 1: โทรศัพท์มือถืออัจฉริยะ (Smartphone)

ที่มา: <http://www.share4yotha.org/wp-content/uploads/2012/03/smartphone-outsell-pc-already-2.jpg> (วันที่สืบค้นข้อมูล 19 ตุลาคม 2555)

กำเนิดโทรศัพท์มือถืออัจฉริยะ

โทรศัพท์มือถืออัจฉริยะเครื่องแรกของโลกได้พัฒนาขึ้นเมื่อ 20 ปีที่แล้ว โดยใช้ชื่อว่า “Simon” คิดค้นโดยค่ายไอบีเอ็ม (IBM) ในปี ค.ศ. 1992 ถัดจากนั้นในปี ค.ศ. 2000 บริษัทโนเกีย (Nokia) จำกัด ผู้ให้บริการโทรคมนาคมรายใหญ่ของโลกได้พัฒนาระบบปฏิบัติการซิมเบียน (Symbian) พร้อมๆ กันกับ “ปาล์ม พีดีเอ (Palm PDA)” “วินโดวส์ สมาร์ทโฟน (Window Smartphone)” และ “แบล็กเบอร์รี่” (Black Berry) โดยบริษัทเรเซอร์ช อิน โมชัน (Research In Motion Limited) จากนั้นในปี ค.ศ. 2005 ได้กำเนิดนวัตกรรมการสื่อสารที่พลิกโลกอีกครั้งโดยบริษัทแอปเปิ้ล (Apple Inc) กับโทรศัพท์มือถืออัจฉริยะที่เรียกว่า “ไอโฟน (I Phone)” จากการสำรวจของบริษัท Kantar Worldpanel ComTech (2011) พบว่าสมาร์ตโฟนนั้นเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง ราว 1 ใน 3 หรือประมาณ 29% ของตลาดผู้ใช้โทรศัพท์มือถือ โดยเฉพาะสมาร์ตโฟนที่มีหน้าจอขนาดใหญ่ 4.5 นิ้ว



ภาพประกอบที่ 2: วิวัฒนาการของโทรศัพท์อัจฉริยะ

ประโยชน์ของโทรศัพท์อัจฉริยะ

โทรศัพท์อัจฉริยะมีความคล้ายกับโทรศัพท์มือถือทั่วไป แต่มีความฉลาดกว่า เพราะสามารถทำได้มากกว่าการโทรออกและรับสายเพียงอย่างเดียว ด้วยคุณสมบัติพิเศษในตัวเครื่องที่ช่วยสนับสนุนความสะดวกสบายและความต้องการของผู้ใช้ในด้านต่างๆ เช่น ท่องโลกอินเทอร์เน็ต (Internet) ดูหนัง ฟังเพลง เล่น

เกม และหน้าที่อื่นๆอีกมากมายตามระบบปฏิบัติการที่มากับค่ายของมือถือรุ่นนั้นๆ พิสุธา อารีราษฎร์ (2555) ได้อธิบายประโยชน์ของโทรศัพท์อัจฉริยะ ไว้ดังนี้

- 1) ผู้ใช้สามารถติดตั้งแอปพลิเคชัน² (Application) ที่ต้องการใช้งานได้หลากหลาย
- 2) ผู้ใช้สามารถเชื่อมต่อเครื่องข่ายไร้สายได้ทุกที่
- 3) ผู้ใช้สามารถรับส่งอีเมลได้อย่างสะดวกสบาย
- 4) ผู้ใช้สามารถสร้างงานเอกสารได้
- 5) ผู้ใช้สามารถสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตได้อย่างง่ายดาย
- 6) ผู้ใช้สามารถเชื่อมต่ออุปกรณ์ได้อย่างหลากหลาย
- 7) ง่ายต่อการโอนถ่ายและแลกเปลี่ยนข้อมูล

และจากการศึกษาวิจัยของ Nielsen Mobile (2011) ถึงการใช้โทรศัพท์มือถืออัจฉริยะในการท่องโลกอินเทอร์เน็ต และใช้งานในด้านอื่นๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าโทรศัพท์มือถืออัจฉริยะมีความสามารถที่ช่วยสนับสนุนผู้ใช้ในด้านต่างๆดังต่อไปนี้

1) ค้นหาข้อมูลอ้างอิง การใช้โทรศัพท์มือถือเพื่อค้นหาข้อมูลอ้างอิงในเว็บไซต์อย่าง Wikipedia นั้นทำได้สะดวกและรวดเร็วพอสมควร หรือจะเช็คข่าว ผลการแข่งขันกีฬา พยากรณ์อากาศ ก็สามารถทำได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

2) ส่งอีเมล สำหรับสมาร์ตโฟนแล้ว เรื่องการส่งอีเมลถือเป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน เพราะฉะนั้นการส่งอีเมลสั้นๆ หรือเช็คอีเมลผ่านโทรศัพท์มือถือช่วยให้ผู้ใช้ทำการติดต่อสื่อสารโดยผ่านการรับ-ส่งอีเมล ได้สะดวกมากยิ่งขึ้น

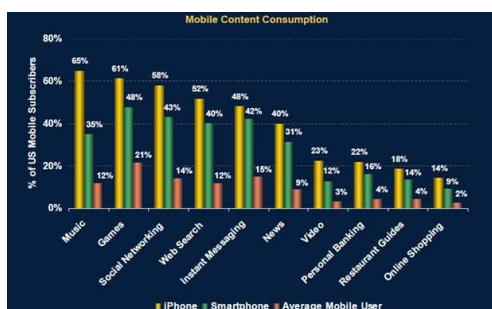
3) เป็นจีพีเอส³ (GPS) เป็นอีกความสามารถหนึ่งที่โทรศัพท์มือถืออัจฉริยะสามารถทำได้ดี แม้ว่าไม่ใช่การเป็นจีพีเอสโดยตรง แต่อาจจะใช้เข้าเว็บไซต์แผนที่อย่างกูเกิลแมพ (Google Map) เพื่อค้นหาทิศทางที่คุณจะไปได้ด้วย

4) เล่นอินเทอร์เน็ต เป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐานของโทรศัพท์มือถืออัจฉริยะ ที่ทำให้ผู้ใช้สามารถท่องอยู่บนโลกอินเทอร์เน็ตได้บนฝ่ามือของผู้ใช้

รายงานวิจัยของ “Morgan Stanley” ของเดือน ธ.ค. 2011 พบว่า อุปกรณ์การสื่อสารประเภทสมาร์ตโฟนมีอัตราการใช้เพิ่มขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับปี 2008 พบว่า มีการเติบโตขึ้นประมาณ 15% จากการศึกษาต่อยังพบอีกว่า พฤติกรรมของผู้ใช้สมาร์ตโฟนมาเป็นอันดับ 1 ได้แก่ เล่นเกม รองลงมาคือ การเข้าสู่เครือข่ายสังคมออนไลน์ การส่ง SMS การท่องเว็บไซต์ ฟังเพลง อ่านข่าว ตามลำดับ

² Application เป็นคำย่อของ Application Program บางคนเรียกย่อๆว่า App หมายถึง โปรแกรมประยุกต์ ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ได้รับการออกแบบให้ทำงานด้วยหน้าที่ที่เจาะจงโดยตรงสำหรับผู้ใช้ หรือในบางกรณี สำหรับโปรแกรมประยุกต์อื่น ๆ

³ GPS คือ ระบบระบุตำแหน่งบนพื้นโลก ย่อมาจากคำว่า Global Positioning System



ภาพประกอบที่ 3: รายงานวิจัยของ Morgan Stanley (2011)

จากรายงานนี้สามารถสรุปได้ว่า ผู้ใช้งานโทรศัพท์จะใช้อินเทอร์เน็ตบนมือถือมากขึ้นกว่าปกติมาก เมื่อมี “Smart Phone” หรือ “iPhone” อยู่ในมือ นอกจากการถือกำเนิดของ “SmartPhone” ที่มีส่วนให้การใช้งานอินเทอร์เน็ตบนมือถือเติบโตขึ้นอย่างมากแล้วยังมีส่วนช่วยให้ “เว็บเครือข่ายสังคมออนไลน์” (Social Networking) อย่าง Facebook, Twitter มีการใช้งานสูงขึ้นอย่างมากเช่นกัน

ซึ่งการศึกษาดังกล่าวนั้นสอดคล้องกับรายงานของกระทรวง ICT (2011) ได้สำรวจการใช้สมาร์ตโฟนของคนไทยนั้นพบว่า ในปี 2011 มียอดผู้ใช้งานสมาร์ตโฟนอยู่ที่ 75.5 ล้านราย และเมื่อศึกษาย้อนหลังไปในปี 2001 (10 ปีย้อนหลัง) พบว่ายอดผู้ใช้อายุเพียง 7.5 ล้านราย ซึ่งเท่ากับว่าประเทศไทยมีอัตราการเติบโตของคนใช้งานโทรศัพท์มือถือเพิ่มขึ้นถึง 100% ผลการศึกษาต่อยังพบว่า หากสำรวจตัวเลขแยกเฉพาะผู้ใช้งานมือถือสมาร์ตโฟนออกมาพบว่า ประเทศไทยมีผู้ใช้งานสมาร์ตโฟนที่เป็นผู้หญิงสูงถึง 56% มากกว่าผู้ชายที่มีอยู่ที่ 44%

จำนวนผู้ใช้โทรศัพท์มือถืออัจฉริยะในปัจจุบัน

จากรายงานวิจัยในสหรัฐของบริษัท สแตรจทิจี แอนนาลิทิจ (Strategic Analysis, Inc.) (2555) ศูนย์วิจัยและที่ปรึกษาสหรัฐ รายงานว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์มือถืออัจฉริยะเพิ่มขึ้นเกิน 1,000 ล้านคน ในไตรมาส 3 ของปี 2555 โดยพบว่า 1 ในทุก 7 คนทั่วโลกเป็นเจ้าของสมาร์ตโฟนอย่างน้อย 1 เครื่อง บริษัท โนเกีย เป็นผู้ผลิตสมาร์ตโฟนรุ่นแรก โดยเปิดตัวเมื่อปี 2539 แต่ปริมาณความต้องการทะยานขึ้น หลังค่ายแอปเปิลปล่อยไอโฟนออกสู่ท้องตลาดเมื่อปี 2550 และคาดว่าจำนวนผู้ใช้โทรศัพท์มือถืออัจฉริยะจะเพิ่มขึ้น 2 เท่า เป็น 2,000 ล้านคน ภายในไม่ถึง 3 ปี โดยมีตลาดที่กำลังเติบโตอย่างรวดเร็ว เช่น จีน อินเดีย และแอฟริกา

ในขณะที่ประเทศเกาหลีใต้ ผู้ผลิตโทรศัพท์มือถืออัจฉริยะอย่างซัมซุง (Samsung) นั้นพบว่า มีผู้ใช้โทรศัพท์มือถืออัจฉริยะมากกว่า 60% หรือมากกว่า 30 ล้านคนทั่วประเทศ จากผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งหมด 52.55 ล้านคน (จากการรายงานของสำนักข่าว Yonhap News, 2012)

ในส่วนของประเทศไทยนั้นจากผลการสำรวจของ Nielsen (2011) พบว่า ยอดผู้ใช้โทรศัพท์มือถืออัจฉริยะในปี 2001 มีจำนวน 7.5 ล้านราย ในขณะที่ผลสำรวจล่าสุดในปี 2011 พบว่า ยอดผู้ใช้โทรศัพท์มือถืออัจฉริยะเพิ่มขึ้นสูงถึง “75.5 ล้านราย หรือประมาณ 100%” และเมื่อสำรวจแยกเฉพาะประเภทของโทรศัพท์มือถืออัจฉริยะพบว่า ประเทศไทยมีผู้ใช้งานโทรศัพท์มือถืออัจฉริยะที่เป็นผู้หญิง 56% และผู้ชายอยู่ที่ 44%



ภาพประกอบที่ 4: ผู้ใช้โทรศัพท์มือถืออัจฉริยะ

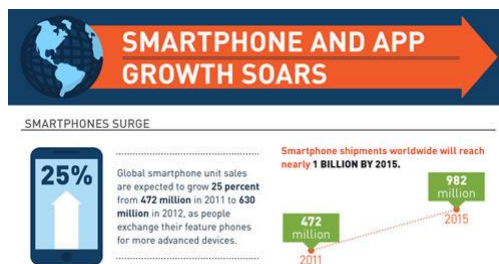
ที่มา: <http://www.prachachat.net/> (วันที่สืบค้น 21 ตุลาคม 2555)

จากสถิติดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่า โทรศัพท์มือถืออัจฉริยะ ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด ด้วยคุณลักษณะเฉพาะพิเศษต่างๆทำให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกสบายเพิ่มมากขึ้น จนกลายเป็น “เครื่องมือการสื่อสาร” ที่ผู้ใช้พกติดตัวอยู่ตลอดเวลาทั้งวัน รวมทั้งทำกิจกรรมต่างๆผ่านโทรศัพท์มือถืออัจฉริยะ เช่น ใช้อินเทอร์เน็ต ฟังเพลง และเล่นเกม ซึ่งเมื่อเจาะลึกข้อมูลเฉพาะประเทศไทยพบว่า คนไทยใช้อินเทอร์เน็ตผ่านมือถือ 30% เทียบกับใช้ผ่านพีซีที่บ้าน 69%, พีซีที่ทำงาน 23%, ร้านอินเทอร์เน็ต คาเฟ่ 27% และแท็บเล็ต 1% เจ้าของสมาร์ทโฟนในไทย 19% เป็นชาย, 18% เป็นหญิง ส่วนใหญ่ หรือราว 21% มีอายุเฉลี่ย 16-21 ปี (ข้อมูลจากหนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ ออนไลน์ ฉบับวันที่ 3 ตุลาคม 2555)

สาเหตุสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้คนไทยใช้บริการอินเทอร์เน็ตบนมือน้อยกว่าคอมพิวเตอร์ เป็นเพราะว่า ถึงแม้ว่าจะมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยอย่างโทรศัพท์มือถืออัจฉริยะมารองรับแล้วก็ตาม แต่ระบบเครือข่ายการให้บริการอินเทอร์เน็ตนั้นยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ ทำให้ผู้ใช้เลือกที่จะใช้บริการอินเทอร์เน็ตกับเครื่องคอมพิวเตอร์มากกว่า ซึ่งเหมือนกับในหลายประเทศที่พัฒนาระบบสามจี (3G) แล้ว เช่น ประเทศเกาหลีที่มีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์มือถืออัจฉริยะสูงถึง 63%

โทรศัพท์มือถืออัจฉริยะนวัตกรรมการสื่อสารแห่งอนาคต

“ความต้องการ” ของผู้บริโภคที่ไม่มีวันหยุด ทำให้นักการตลาดพยายามเรียนรู้ความต้องการเหล่านั้น เพื่อพัฒนานวัตกรรมทางเทคโนโลยีที่สามารถตอบสนองความต้องการดังกล่าว “ความฉลาด” ของโทรศัพท์มือถืออัจฉริยะถูกพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับจำนวนของผู้ใช้ที่เพิ่มขึ้น จากการสำรวจของ พบว่าตลาดโทรศัพท์มือถืออัจฉริยะทั่วโลกมีแนวโน้มเติบโตขึ้นถึง 25% จาก 472 ล้านเครื่องในปี 2011 ไปเป็น 630 ล้านเครื่องในปี 2012 เนื่องมาจากการเปลี่ยนทิศทางของผู้ใช้โทรศัพท์มือถือธรรมดาไปเป็นอุปกรณ์ที่มีความสามารถหลากหลายมากขึ้น และมีแนวโน้มว่าจะสมาร์ทโฟนจะมียอดจำหน่ายถึง 982 ล้านเครื่องภายในปี 2015



ภาพประกอบที่ 5: สถิติของผู้ใช้โทรศัพท์มือถืออัจฉริยะ

ที่มา: <http://news.siamphone.com/news-05769.html> (วันที่สืบค้น 21 ตุลาคม 2555)

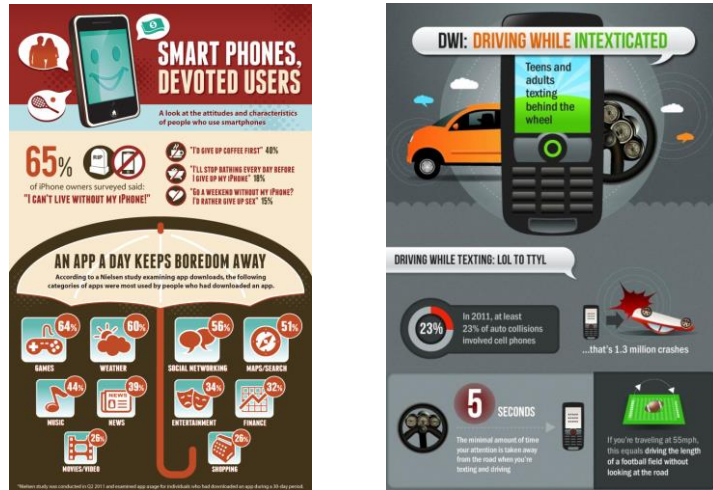
ด้วย “ความฉลาด” ของโทรศัพท์มือถืออัจฉริยะที่สามารถทำได้สารพัดประโยชน์ และช่วยในการจัดการให้เรื่องยากเป็นเรื่องง่าย ทำให้หลายๆคนไม่อาจขาดอุปกรณ์เหล่านี้ได้เลย แต่ในบางครั้ง อุปกรณ์การสื่อสารที่แสนชาญฉลาดดังกล่าวนี้ไม่ได้ทำให้ผู้ใช้หลายคนฉลาดตามไปด้วย ผลกระทบที่เกิดขึ้นจะส่งผลกระทบต่อผู้ใช้ในที่สุด ซึ่งผลกระทบของโทรศัพท์มือถืออัจฉริยะที่ส่งผลเสียต่อผู้ใช้นี้มีดังนี้

1) **ส่งผลกระทบต่อสุขภาพของผู้ใช้** โดยปกติแล้วโทรศัพท์มือถืออัจฉริยะจะมีขนาดเล็ก ผู้ใช้ต้องกดตัวอักษรบนหน้าจอกด้วยนิ้วโป้ง จะต้องงอ และเกร็งนิ้วโป้งทั้ง 2 ข้างเป็นประจำ การกระทำในลักษณะเช่นนี้บ่อยๆ อาจส่งผลทำให้เป็นโรคในกลุ่มอาการอักเสบของเอ็นข้อนิ้วโคนนิ้วโป้ง (De Quervain Syndrome) และการอักเสบของเอ็นที่นิ้วมือจนทำให้เกิดอาการนิ้วโป้งล็อก (Trigger thumb) คมส์ธนนท์ สุขอัจจะสกุล (2553: 46-47) ได้อธิบายว่า กลุ่มอาการทั้ง 2 ชนิดนี้พบได้บ่อย ถึงขนาดมีการให้ชื่อนิ้วโป้งล็อกว่าเป็น Blackberry Thumb นอกจากนี้ยังส่งผลทำให้เกิดอาการปวดบวมและคอ เนื่องจากกล้ามเนื้อบ่าจะทำงานในลักษณะเกร็งคั่งค้าง

นอกจากปัญหาดังข้างต้นแล้วยังพบอีกว่าการที่ผู้ใช้โทรศัพท์มือถืออัจฉริยะเป็นเวลานานติดต่อกัน เสี่ยงต่อการเป็น “โรคเนื้องอกในสมอง” เป็นผลมาจากการวางโทรศัพท์มือถือไว้ข้างศีรษะ เวลานอน น.พ.ประวิทย์ ลีสถาพรวงศา ผอ.สถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (สบท.) เปิดเผยว่า จากการสำรวจของสบท.ที่ร่วมกับ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญหรือเอแบคโพล พบว่า คนไทยมีพฤติกรรมที่มีความเสี่ยงต่อการเป็นเนื้องอกในสมองโดยได้รับคลื่นสัญญาณแม่เหล็กไฟฟ้าของโทรศัพท์เคลื่อนที่แม้ไม่ได้ใช้งาน จากพฤติกรรมที่นิยามวางโทรศัพท์มือถือไว้ที่หัวเตียงพร้อมกับเปิดเครื่องไว้ในเวลานอนสูงถึง 64.5%

2) **ทำให้ผู้ใช้ยึดติดกับเทคโนโลยีเกินความจำเป็น** ด้วยความฉลาดของโทรศัพท์มือถืออัจฉริยะที่สามารถทำกิจกรรมต่างๆผ่านอุปกรณ์การสื่อสารบนฝ่ามือ ไม่ว่าจะเป็น เล่นเกม เช็ครอบภาพยนตร์ รับ-ส่งอีเมล ถ่ายรูป ฟังเพลง ฯลฯ ทำให้ผู้ใช้เกิดพฤติกรรมติดที่เกินความจำเป็นอันจะส่งผลกระทบต่อกิจวัตรประจำวัน ซึ่งสอดคล้องกับการสำรวจของ Nielson (2554) เรื่องพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์มือถืออัจฉริยะของคนส่วนใหญ่ พบว่า “ผู้ใช้โทรศัพท์มือถืออัจฉริยะส่วนใหญ่ 65% นั้นไม่สามารถเลิกใช้โทรศัพท์มือถืออัจฉริยะ” ส่วนในเรื่องการใช้งานบนโทรศัพท์มือถืออัจฉริยะนั้นผู้ใช้ส่วนใหญ่จะมีไว้เล่นเกมมากที่สุดถึง 64% อันดับ 2 ไว้ดูข้อมูลสภาพอากาศอยู่ที่ 60% อันดับที่ 3 คือติดต่อสื่อสารกับเพื่อนๆผ่านทาง Social Network อยู่ที่ 56% ตามลำดับ

ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของเอซีไอ เวิลด์ไวด์ และเอท กรู๊ป (ACI Worldwide) (2554) พบว่า เกือบ 60% ของผู้ใช้โทรศัพท์มือถืออัจฉริยะ อดใจไม่ได้ครบ 1 ชั่วโมง ก็ต้องหยิบมือถือมาเช็คเป็นระยะๆ ส่วน 54% มีภารกิจเช็คมือถือแม้จะอยู่บนเตียงนอน ไม่ว่าจะก่อนหลับ หลังจากตื่นนอน หรือระหว่างคำคืน ขณะที่ราว 1 ใน 5 ต้องลุกขึ้นมาตรวจสอบความเคลื่อนไหวบนโทรศัพท์มือถืออัจฉริยะ ทั้งที่เพิ่งเสร็จจากกิจกรรมเข้าจังหวะกับคู่รัก และเกือบๆ 40% ยอมรับว่าแอบใช้มือถือในระหว่างเข้าห้องน้ำ อีก 30% เช็คโทรศัพท์ระหว่างกินข้าวกับคนอื่น และ 9% ยังไม่วายใช้มือถือในระหว่างประกอบพิธีทางศาสนา



ภาพประกอบที่ 6: ผลของการใช้โทรศัพท์มือถืออัจฉริยะ (Nielson, 2554)

ที่มา : <http://i7.in.th/smartphone-user-habit> (วันที่สืบค้น 21 ตุลาคม 2555)

3) ทำให้ผู้ใช้สมาธิสั้น ถึงแม้ว่าโทรศัพท์มือถืออัจฉริยะจะช่วยเพิ่มความสะดวกสบายให้กับผู้ใช้ในหลายๆด้าน แต่ในบางครั้งก็ทำให้ผู้ใช้เสียสมาธิ รวมทั้งมีพฤติกรรมหยาบคายและเป็นอันตราย ยกตัวอย่างเช่น การส่งข้อความขณะขับซิ่งรถ โดยราว 1 ใน 4 ของผู้ใช้โทรศัพท์มือถืออัจฉริยะยอมรับว่าแอบเช็คมือถือในระหว่างนั่งหลังพวงมาลัย (Mobile My Set, 2012) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ OnlineSchools.com (2012) พบว่า จำนวนของการเกิดอุบัติเหตุ มีสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับการใช้โทรศัพท์มือถือถึง 20% และหากนับรวมตลอดทั้งปี พบว่ามีผู้บาดเจ็บหรือเสียชีวิตนับล้านคนที่ปฏิเสธไม่ได้ว่า อุบัติเหตุที่ไม่คาดฝัน เกิดขึ้นในขณะที่ใช้โทรศัพท์มือถือขณะที่ขับรถ จากการศึกษาต่อยังพบอีกว่า จำนวนของการเกิดอุบัติเหตุ มีสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับการใช้โทรศัพท์มือถือถึง 20% และหากนับรวมตลอดทั้งปี พบว่ามีผู้บาดเจ็บหรือเสียชีวิตนับล้านคนที่ปฏิเสธไม่ได้ว่า อุบัติเหตุที่ไม่คาดฝัน เกิดขึ้นในขณะที่ใช้โทรศัพท์มือถือขณะที่ขับรถ และในปี 2011 มีจำนวนการเกิดอุบัติเหตุรถชนอย่างน้อย 23% ที่มีสาเหตุเกี่ยวข้องกับการใช้โทรศัพท์มือถือขณะขับรถ จากจำนวนอุบัติเหตุทั้งหมด 1.3 ล้านกรณี

การใช้สมาร์โฟนอย่าง “อัจฉริยะ”

การที่ผู้ใช้มีอุปกรณ์อัจฉริยะ ไม่ได้หมายความว่าผู้ใช้นั้นเป็นอัจฉริยะด้วย ผู้ใช้จึงควรมีวิธีการใช้อย่างชาญฉลาด มิใช่ลุ่มหลงในเสน่ห์ของเทคโนโลยีจนเกิดอาการ “เสพยาึดติด” อันจะส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในทางที่แยกลงในที่สุด ผู้เขียนได้ข้อเสนอแนะเป็นองค์รวมทั้ง 3 ขั้นตอนเกี่ยวกับการเป็นผู้ใช้อย่างชาญฉลาด โดยแบ่งเป็น ก่อนใช้ ขณะใช้ และหลังใช้ดังนี้

1) **คิดก่อนซื้อ** ตามปกติแล้วในท้องตลาดมีโทรศัพท์มือถืออัจฉริยะให้ผู้ใช้ได้เลือกใช่มากมายหลายรุ่น ซึ่งแต่ละรุ่นก็มีคุณสมบัติที่แตกต่างกันไปตามยี่ห้อต่างๆ แต่ “รุ่นที่แพงที่สุด ไม่ได้หมายความว่า เป็นรุ่นที่ดีที่สุด” เสมอไป ผู้ใช้เองต้องคำนึงถึงคุณประโยชน์ที่จะมารองรับการทำกิจกรรมในด้านต่างๆภายหลังการซื้อโทรศัพท์อัจฉริยะเหล่านั้น ผู้ใช้ต้องตอบคำถามตัวเองให้ได้ก่อนว่า 1. ซื้อไปทำไม และ 2. ซื้อแล้วได้อะไร คำตอบ

ในข้อที่ 2 ต้องสามารถตอบคำถามในข้อที่ 1 ได้ สอดคล้องกับที่ศศิวรรณ ปริญญาตร⁴ ที่กล่าวในงานเสวนาเรื่อง “รู้ใช้ให้ฉลาด (กว่า) สมาร์ทโฟน (Smartphone)⁵” ว่า “บางอย่างมันไม่ต้องตัดสินใจด้วยราคาเสมอไป อันที่ดีที่สุด ไม่ใช่ของที่แพงที่สุด เราลองดูหลายๆอย่าง บางครั้งอันที่มันอยู่อันที่ 2 ที่ 3 ดูราคาแล้วมันน่าซื้อดีกว่า ถูกกว่ากัน ตั้งเยอะ คุณประหยัดตั้งค์ไปตั้งเยอะ ประหยัด 3,000 – 4,000 คุณเอาไปทำอย่างอื่นได้นะ คุณเอาไปลงสมัคร คอร์สเรียนอะไรก็ได้ พัฒนาตัวเองจากจุดหนึ่งไปอีกจุดหนึ่ง ดีกว่าการโทรศัพท์ที่ล้า แต่เราก็อยู่จุดเดิม เราอาจจะไม่ได้ต้องการด้วยซ้ำไป”



ภาพประกอบที่ 7: งานเสวนาเรื่อง “รู้ใช้ให้ฉลาด (กว่า) สมาร์ทโฟน (Smartphone)”

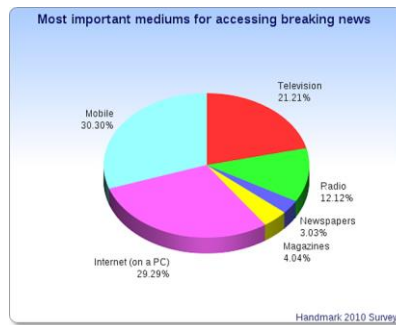
ที่มา: http://tcp.nbtc.go.th/accessibility/newsevent_detail.php?id=46 (วันที่สืบค้น 22 ตุลาคม 2555)

2) **ใช้อย่างคุ้มค่า** เพื่อตอบสนองการทำกิจกรรมต่างๆของผู้ใช้ให้สะดวกสบายยิ่งขึ้น ทั้งในเรื่องของการสื่อสาร การตลาด การรับข้อมูลข่าวสาร หรือการค้นหาข้อมูลในด้านต่างๆ นับว่าเป็นประโยชน์อย่างมาก หากการใช้งานโทรศัพท์มือถืออัจฉริยะนั้นสามารถทำให้ผู้ใช้นั้นมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เช่นเดียวกับผลสำรวจในสหรัฐอเมริกาจาก Handmark (2010) กล่าวว่าล่าสุดผู้ใช้โทรศัพท์มือถืออัจฉริยะในสหรัฐอเมริกาใช้เครื่องโทรศัพท์มือถือเพื่อรับ Breaking News มากกว่าสื่อประเภทอื่นๆแล้วไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ Web Browser จากเครื่อง Desktop

ซึ่งผลจากการวิเคราะห์ของ Handmark CEO “Paul Reddick” กล่าวว่า บรรดา Breaking News ข่าวด่วนทั้งหลายจะเกิดขึ้นได้ตลอดทั้งวัน และสิ่งที่อยู่กับคุณตลอดย่อมเป็นโทรศัพท์มือถือ และถ้าเสพข่าวจากทางนี้จนติดเป็นนิสัย ถึงแม้คุณอยู่ในห้องที่มีโทรทัศน์ คุณก็อาจไม่เปิดดูมันก็ได้เพราะคุณสามารถอ่านข่าวต่างๆได้ผ่านทางโทรศัพท์มือถือเลยปิดท้ายกันดูข้อมูลข่าวข่าวประเภทไหนที่คนให้ความสำคัญมากที่สุดในการเข้าถึงผ่านทางโทรศัพท์มือถือ

⁴ ศศิวรรณ ปริญญาตร อาจารย์ประจำคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี และกองบรรณาธิการนิตยสารฉลาดซื้อ

⁵ งานเสวนาเรื่อง “รู้ใช้ให้ฉลาด (กว่า) สมาร์ทโฟน (Smartphone)” วันอาทิตย์ที่ 3 ตุลาคม 2553 เวลา 13.00-16.00 น. ณ ห้อง Meeting Room 4 ศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ กรุงเทพฯ



ภาพประกอบที่ 8 : ผลสำรวจผู้ใช้โทรศัพท์มือถืออัจฉริยะในสหรัฐอเมริกาจาก

ที่มา : <http://appreview.in.th/smartphones-breaking-news-study/> (วันที่สืบค้น 22 ตุลาคม 2555)

3) ดูแลรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้เสมอ

ผู้ใช้ควรให้ความสำคัญกับการดูแลรักษา โดยการศึกษาจากคู่มือการใช้งานและคำแนะนำที่แนบมากับตัวเครื่อง โทรศัพท์มือถืออัจฉริยะนั้นเป็นอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ทั่วไปที่ต้องการการดูแลรักษา หากมีการใช้อย่างไม่ระมัดระวัง หรือไม่ถูกวิธีก็อาจจะชำรุดเสียหายได้ อีกทั้งอุปกรณ์ดังกล่าวยังมีราคาที่สูง หลายคนคงใช้เวลาอันก่อนการตัดสินใจซื้อ เพราะฉะนั้นควรให้ความสำคัญในเรื่องของการใช้งานและการดูแลรักษาควบคู่กันไปด้วย

สรุป

หากมองโดยภาพรวมแล้วโทรศัพท์มือถืออัจฉริยะ (Smartphone) ยังคงเติบโตขึ้นต่อเนื่อง เพราะนักการตลาดต่างมองหาความต้องการของผู้ใช้ ควบคู่กับการพัฒนานวัตกรรมทางการสื่อสารเพื่อตอบสนองความต้องการเหล่านั้น ส่งผลให้โทรศัพท์มือถืออัจฉริยะได้รับความนิยมสูงขึ้นมาโดยตลอด อีกทั้งในปัจจุบันยังมีทางเลือกให้ผู้ใช้ได้เลือกใช้โทรศัพท์มือถืออัจฉริยะมากมายหลายยี่ห้อ เช่น Apple, Samsung, Nokia เป็นต้น ซึ่งการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการแข่งขันกันในตลาดโทรศัพท์มือถืออัจฉริยะ นับว่าเป็นผลดีให้กับผู้ได้มีทางเลือกในการพิจารณาอุปกรณ์การสื่อสารที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับตัวเองมากยิ่งขึ้น

สิ่งสำคัญประการหนึ่ง ผู้ใช้ต้องสามารถใช้โทรศัพท์มือถืออัจฉริยะ อย่าง “อัจฉริยะ” ที่สามารถตอบสนองคุณประโยชน์ของผู้ใช้ในด้านต่างๆ ได้ดีที่สุดในขณะของเทคโนโลยี จนเกิดอาการ “เสพติด” อันจะส่งผลเสียต่อผู้ใช้ตามมา

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

กรุงเทพธุรกิจ ออนไลน์. (2555). **ไทยฮิตสมาร์ตโฟน จุดพลุ มาร์ตเกิดขึ้น** ออน โมบาย. วันที่สืบค้น 22

ตุลาคม 2555. จากกรุงเทพธุรกิจ ออนไลน์, เว็บไซต์:

<http://www.bangkokbiznews.com/home/>

คมส์ธนนท์ สุขอัจฉจะสกุล. (2553). **สมาร์ตโฟนกับสุขภาพ**. หมอชาวบ้าน, 32(377), 46-48.

- จันเกษม รุณภัย. (2555). **วงการไอทีโลกจับตา ถึงคราวอวสาน..แบล็กเบอร์รี่?**. วันที่สืบค้น 19 ตุลาคม 2555. จากครูไทย แหล่งข้อมูลสืบค้นทางการศึกษา, เว็บไซต์: http://www.kruthai.info/views.php?article_id=492
- พิสุทธา อารีราษฎร์. (2555). **Smart Phone**. วันที่สืบค้น 20 ตุลาคม 2555. จากหลักสูตรไอทีสำหรับผู้บริหาร, เว็บไซต์: http://pisutta.ning.com/group/ict_4_manager/forum/topics/4-smart-phone?xg_source=activity
- สถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม. (2553). **สรุปการเสวนาเรื่อง “รู้ใช้ให้ฉลาด (กว่า) สมาร์ทโฟน (Smartphone)**. วันที่สืบค้น 22 ตุลาคม 2555. จากสถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม, เว็บไซต์: http://tcp.nbt.go.th/accessibility/newsevent_detail.php?id=46
- เสาวณีย์ ดีปักชี. (2551). **พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์มือถือของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร**. วิทยานิพนธ์ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- สำนักข่าวไทย. (2555). **ผู้ใช้สมาร์ทโฟนทั่วโลกพุ่งเกิน 1,000 ล้านคนแล้ว**. วันที่สืบค้น 22 ตุลาคม 2555. จาก MCOT.Net, เว็บไซต์: http://www.mcot.net/cfcustom/cache_page/426339.html
- อชิปลักษณ์ โชติธนประสิทธิ์. (2555). **Smartphone และ App เติบโตอย่างไม่หยุดยั้ง**. วันที่สืบค้น 22 ตุลาคม 2555. จาก Siam Phone, เว็บไซต์: <http://news.siamphone.com/news-05769.html>
- แอฟริวิว. (2555). **โทรศัพท์มือถือใน US กำลังเป็นช่องทางหลักในการเสพข่าว**. วันที่สืบค้น 22 ตุลาคม 2555. จากแอฟริวิว, เว็บไซต์: <http://appreview.in.th/smartphones-breaking-news-study/>

ภาษาต่างประเทศ

- ASTV ผู้จัดการออนไลน์. (2555). **ยอดผู้ใช้สมาร์ทโฟนแดนกิมจิพุ่งทะลุ 30 ล้านคน**. วันที่สืบค้น 22 ตุลาคม 2555. จาก ASTVผู้จัดการออนไลน์, เว็บไซต์: <http://www.manager.co.th/around/ViewNews.aspx?NewsID=9550000103285>
- App Review. (2011). **การเติบโตของตลาด Smartphone จุดกระแส Mobile Internet บুমทั่วโลก**. วันที่สืบค้น 10 ธันวาคม 2555. จาก App Review, เว็บไซต์: <http://appreview.in.th/mobile-internet-boom-by-smartphone/>
- Blog Marketing Plus Edutainment Knowledge. (2555). **ชีวิตเปลี่ยนไปเมื่อใช้ Smartphone**. วันที่สืบค้น 22 ตุลาคม 2555. จาก Blog Marketing Plus Edutainment Knowledge, เว็บไซต์: <http://www.blogmarketingplus.com/2012/07/smart-phone.html>
- Nielsen Mobile. (2554). **โทรศัพท์มือถือ...ไม่ได้อัจฉริยะอย่างที่คิด**. วันที่สืบค้น 21 ตุลาคม 2555. จาก Kapook.com, เว็บไซต์: <http://highlight.kapook.com/view/26968>
- Nielsen Mobile. (2552). **ประโยชน์ของสมาร์ทโฟนที่นำมาใช้**. วันที่สืบค้น 21 ตุลาคม 2555. จาก Blogger, เว็บไซต์: http://smartphonekp33.blogspot.com/2011/08/blog-post_29.html
- Nielson. (2554). **พฤติกรรมการใช้สมาร์ทโฟน**. วันที่สืบค้น 21 ตุลาคม 2555. จาก i7.in.th, เว็บไซต์: <http://i7.in.th/smartphone-user-habit>

iT24Hrs. (2555). พิมพ์ข้อความมือถือ และโทรขณะขับรถ สาเหตุของอุบัติเหตุ. วันที่สืบค้น 22 ตุลาคม 2555. จาก iT24Hrs, เว็บไซต์: <http://www.it24hrs.com/2012/texting-and-driving-crash-infograp hic/>

Telecommunication. (2555). สถิติผู้ใช้งานโทรศัพท์มือถือในประเทศไทย. วันที่สืบค้น 22 ตุลาคม 2555. จาก Telecommunication, เว็บไซต์: <http://www.telco.mut.ac.th/telco/index.php/en/news/3-2009-08-14-13-13-16/213-2012-05-12-11-00-44>