

ออกแบบป้ายสัญลักษณ์เพื่อการสื่อสาร การโดยสารรถไฟฟ้า บี ที เอส

Signage Design for Manners in Communication on BTS Skytrain

กิตติพงษ์ ฐิธวรรณวงศ์¹

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและออกแบบป้ายสัญลักษณ์เพื่อการสื่อสารการโดยสารรถไฟฟ้า บี ที เอส ให้มีศักยภาพทางการสื่อสารที่ถูกต้องและตรงประเด็น โดยแบ่งขั้นตอนเป็น 3 ขั้นตอนหลัก ขั้นตอนที่ 1 ขั้นตอนศึกษาป้ายสัญลักษณ์และออกแบบป้ายสัญลักษณ์บนรถไฟฟ้า บี ที เอส จำนวน 3 รูปแบบที่แตกต่างกัน ขั้นตอนที่ 2 ขั้นตอนประเมินผลโดยผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยนำผลงานออกแบบป้ายสัญลักษณ์ผ่านการประเมินผลจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อรวบรวมความคิดเห็นปรับปรุงและแก้ไขผลงานออกแบบทั้ง 3 แบบ และขั้นตอนที่ 3 ขั้นตอนประเมินผล โดยกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยนำผลงานที่ปรับปรุงตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ แล้วส่งต่อไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คนที่มีการโดยสารรถไฟฟ้า บี ที เอส เป็นประจำ เพื่อคัดเลือกผลงานออกแบบที่กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจ

ผลการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านให้ความคิดเห็นต่อผลงานออกแบบแตกต่างกัน และคัดเลือกผลงานออกแบบแตกต่างกันด้วย สำหรับผลการประเมินจากกลุ่มตัวอย่าง ให้คะแนนความพึงพอใจที่มีต่อผลงานออกแบบป้ายสัญลักษณ์เพื่อการสื่อสารการโดยสารรถไฟฟ้า บี ที เอส อย่างเป็นเอกฉันท์ และมีความคิดเห็นเพิ่มเติมบางส่วน ผู้วิจัยจึงนำความคิดเห็นเหล่านี้ไปปรับปรุงผลงานต่อไป

คำสำคัญ: ป้ายสัญลักษณ์, สื่อสารมารยาท, รถไฟฟ้า บี ที เอส

¹ นักศึกษาปริญญาโท ศิลปกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาทัศนศิลป์และการออกแบบ คณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Abstract

This research aim to study and design signage for manners in communication on BTS Skytrain with good potential and result. The study method was divided in three stages:

- 1) A study about sky train signage and design BTS Skytrain signage for 3 format
- 2) Evaluated by 3 advisors for conclusion and develop the design
- 3) Evaluated by 100 consumer who always get in BTS Skytrain, select the most satisfied design

The research shows that all advisors have conclusion in different way and select different design. The conclusions from consumer selected the most satisfied design is clear, and make some comments. Researcher will develop the design from comments for more usable.

Keyword: Signage, Manner communication, BTS Skytrain

บทนำ

กรุงเทพมหานครฯ เป็นเมืองหลวงของประเทศไทยที่มีประชากรอาศัยอยู่กันอย่างหนาแน่น มีจำนวนประชากรกว่า 8 ล้านคน เป็นจังหวัดที่มีจำนวนประชากรมากที่สุดในระหว่างปี พ.ศ. 2543-2553 มีอัตราการเพิ่มของประชากรสูงสุดในอัตราร้อยละ 2.61 (กลุ่มสถิติประชากร สำนักสถิติสังคม สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2554, น.30-33) และเป็นเมืองที่เป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจและการบริหารประเทศ จึงจำเป็นต้องมีระบบสาธารณูปโภคและการบริการสาธารณะที่สามารถรองรับกับความต้องการของประชากรที่เพิ่มมากขึ้น จากประเด็นดังกล่าวทำให้ปัญหาการจราจรจึงเป็นหนึ่งในประเด็นที่มีความสำคัญ จึงมีการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะ อาทิ รถไฟฟ้า บี ที เอส เพื่อเชื่อมต่อของการเดินทางจากชานเมืองมาสู่ใจกลางเมืองอย่างมีประสิทธิภาพ และลดปัญหาการจราจรให้มากที่สุด (ณัฐพล เทียวพานิช, 2553, น.1)

ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า บี ที เอส มีความหลากหลายและแตกต่างกันทั้งเชื้อชาติ ภาษาและวัฒนธรรม ทำให้บางครั้งผู้ใช้บริการมีความเข้าใจที่ผิด หรือไม่ทราบถึงกฎระเบียบ มารยาท รวมทั้งข้อควรปฏิบัติในการโดยสารรถไฟฟ้า บี ที เอส อาทิ การยืนพิงเสา การนั่งหรือยืนขวางทางเดิน การนั่งไม่เผื่อแผ่ผู้อื่น การพูดคุยเสียงดัง ดังนั้นในการโดยสารรถไฟฟ้า บี ที เอส จึงควรมีมารยาทและข้อปฏิบัติร่วมกัน เพื่อให้ผู้ใช้บริการตระหนักถึงสิทธิส่วนบุคคล ไม่ละเมิดความเป็นส่วนตัวของบุคคลอื่น และเพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการเดินทาง

การสื่อสารผ่านภาพสัญลักษณ์ที่ถือเป็นภาษาสากล จึงอาจเป็นสื่อกลางที่จะช่วยให้ผู้ใช้บริการทุกคนทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติได้รับทราบข้อควรปฏิบัติและมารยาทเบื้องต้นบนรถไฟฟ้า บี ที เอส อย่างถูกต้อง และจะเป็นต้นแบบให้ระบบบริการสาธารณะอื่นได้นำไปประยุกต์ใช้ในการประชาสัมพันธ์ หรือเป็นแนวทางให้ผู้ที่สนใจได้ศึกษาเพิ่มเติมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการออกแบบป้ายสัญลักษณ์สำหรับผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า บี ที เอส
2. เพื่อออกแบบป้ายสัญลักษณ์ที่เพิ่มศักยภาพทางการสื่อสารมารยาทในการโดยสารรถไฟฟ้า บี ที เอส
3. เพื่อประเมินการรับรู้ของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า บี ที เอส ที่มีต่อป้ายสัญลักษณ์อย่างถูกต้องและตรงประเด็น

ขอบเขตของการวิจัย

1. ป้ายสัญลักษณ์ชุดนี้ใช้สื่อสารเกี่ยวกับมารยาทในการโดยสารรถไฟฟ้า บี ที เอส
2. พื้นที่ใช้งานชุดป้ายสัญลักษณ์จะใช้งานบริเวณขึ้นขยับตัว ขึ้นชานชาลา และภายในขบวนรถไฟฟ้า บี ที เอส
3. กลุ่มเป้าหมายจะเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า บี ที เอส ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

ขั้นตอนการวิจัย

1. ศึกษาและรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร จากงานวิจัย เอกสาร ทฤษฎี และสัมภาษณ์ เกี่ยวกับป้ายสัญลักษณ์ การออกแบบ องค์ประกอบศิลป์ การรับรู้ ของมนุษย์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. นำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ เปรียบเทียบ และสังเคราะห์
3. นำผลจากการสังเคราะห์มาออกแบบชุดป้ายสัญลักษณ์
4. นำชุดป้ายสัญลักษณ์เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบกราฟิก และรวบรวมข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญ
5. ปรับปรุงและแก้ไขผลงานชุดป้ายสัญลักษณ์
6. นำชุดป้ายสัญลักษณ์ไปประเมินการรับรู้ต่อกลุ่มตัวอย่าง เพื่อประเมินผล ทดสอบความพึงพอใจ และรวบรวมความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง
7. สรุปและอภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาข้อมูลป้ายสัญลักษณ์เพื่อการสื่อสาร การโดยสารรถไฟฟ้าบีทีเอส คือ ตารางสรุปรวมประเด็นที่น่าสนใจของป้าย สัญลักษณ์บนรถไฟฟ้า บีทีเอส และรถไฟฟ้าในต่างประเทศ
2. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลงานการออกแบบป้ายสัญลักษณ์ เพื่อการสื่อสารการโดยสารรถไฟฟ้า บีทีเอส สำหรับกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ
3. เครื่องมือที่ใช้ในการคัดเลือกป้ายสัญลักษณ์เพื่อการสื่อสารการโดยสารรถไฟฟ้า บีทีเอส สำหรับกลุ่มเป้าหมาย

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับป้ายสัญลักษณ์

ในปัจจุบันป้ายสัญลักษณ์บนรถไฟฟ้า บีทีเอส จะใช้สื่อสารข้อปฏิบัติ ข้อควรระวัง และข้อห้าม อาทิ ป้ายที่นั่งสำรองสำหรับพระภิกษุ ป้ายระวังช่องว่าง ระหว่างขานขาลา และป้ายห้ามรับประทานอาหาร เป็นต้น แต่ไม่ปรากฏป้าย สัญลักษณ์ที่สื่อสารมารยาทการโดยสารรถไฟฟ้า โดยผู้วิจัยวิเคราะห์รูปแบบของ ป้ายสัญลักษณ์ที่ใช้งานในระบบรถไฟฟ้า บีทีเอส แล้วพบว่า มีลักษณะสำคัญ ดังนี้

1. **สัญลักษณ์ภาพ** ลดทอนจากความเป็นจริง แต่อยู่ในระดับที่เข้าใจง่าย

2. **สี** มีการใช้งานอยู่สองประเภท คือ พื้นเหลือง/ภาพดำ เป็นการใช้งานป้ายเตือนอันตรายที่อาจเกิดขึ้นและเป็นภัยต่อร่างกายของผู้โดยสาร อาทิ ระวางประตูหนีบมือ ห้ามยืนพิงประตู และอีกประเภทหนึ่งคือ พื้นน้ำเงิน/ภาพขาว เป็นการใช้งานป้ายเตือนทั่วไป อาทิ ห้ามรับประทานอาหารและเครื่องดื่ม ห้ามสูบบุหรี่ เป็นต้น

3. **รูปทรง** เป็นสี่เหลี่ยมผืนผ้าแนวตั้งตำแหน่งติดตั้งอยู่ในระดับสายตา ขนาดประมาณ 14x8 ซม. ติดบริเวณประตูเข้าออกขบวนและเหนือที่นั่ง ในระดับประมาณ 170 ซม. จากพื้น



ภาพที่ 1 ตัวอย่างป้ายสัญลักษณ์บนรถไฟฟ้ามหานคร บีทีเอส (ผู้วิจัย, 24 เม.ย. 2559)



ภาพที่ 2 แสดงตำแหน่งติดตั้งป้ายสัญลักษณ์บนรถไฟฟ้ามหานคร บีทีเอส (ผู้วิจัย, 24 เม.ย. 2559)

ผู้วิจัยนำผลการศึกษาจากแหล่งข้อมูลต่างๆ บนอินเทอร์เน็ต อาทิ บทความ “10 มารยาทการใช้รถไฟฟ้าในสังคมหมู่” โดย siamnewsboy หรือ บทความ “10พฤติกรรมสุดยี้บน BTS” ใน www.toptenthailand.com หรือ “นิสัยที่น่ารังเกียจหรือน่ารำคาญตอนใช้บริการของรถไฟฟ้า (ของคนญี่ปุ่น) ตอน 1 และ 2” โดย Mr.Sugoi เป็นต้น รวบรวมเป็นข้อมูลที่จะนำมาใช้ออกแบบป้ายสัญลักษณ์เพื่อการสื่อสารการโดยสารรถไฟฟ้า บี ที เอส ซึ่งผู้วิจัยพบว่า ปัญหาที่ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า บี ที เอส สะท้อนออกมานั้น ส่วนใหญ่จะคล้ายคลึงกัน ผู้วิจัยจึงคัดเลือกประเด็นที่เกี่ยวข้องกับมารยาทการโดยสารรถไฟฟ้า บี ที เอส ที่น่าสนใจมาดังนี้

1. ไม่ยืนบังประตูรถไฟฟ้า
2. ไม่ยืนพิงเสา
3. ไม่นั่งขวางที่นั่ง
4. ไม่นั่งบนพื้น
5. ไม่ทิ้งขยะบนรถไฟฟ้า
6. ไม่ฟังเพลงเสียงดัง
7. ไม่โห่หว่งหรือรบกวนรถไฟฟ้า
8. ไม่พลอดรักบนรถไฟฟ้า
9. ไม่ใช้สิ่งของบังประตูรถไฟฟ้า
10. ไม่คุยโทรศัพท์เสียงดัง
11. ให้ทางผู้โดยสารด้านในออกมาก่อน
12. กรุณาเข้าแถวให้เป็นระเบียบ

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้แสดงตัวอย่างป้ายสัญลักษณ์รูปแบบอื่นๆ ในระบบโดยสารรถไฟฟ้าต่างประเทศ พร้อมด้วยผลการวิเคราะห์ไว้ด้านล่างของภาพ ดังนี้



ภาพที่ 3 ป้ายสัญลักษณ์เพื่อที่นั่งในประเทศญี่ปุ่น จาก “Things to Consider When Riding the Subway”, สืบค้น 9 สิงหาคม 2558, จาก <http://www.tokyo-metro.jp/en/tips/considerations/index.html> โดย Tokyo Metro. (ม.ป.ป.).

วัตถุประสงค์ โปรดเอื้อเฟื้อที่นั่งแก่คนชรา สตรีมีครรภ์ สตรีที่มีเด็กทารก และผู้ป่วย
สถานที่พบ ประเทศญี่ปุ่น

บทวิเคราะห์ ป้ายแจ้งว่าเป็นที่นั่งพิเศษแก่คนชรา หญิงตั้งครรภ์ และคนพิการ มีรูปทรงเป็นสี่เหลี่ยมผืนผ้าตามแนวนอน ใช้โทนสีตรงข้ามแต่ลดความรุนแรงของสีลงเป็นสีส้มน้ำเงินอ่อน โดยใช้สีส้มเป็นจุดเด่นของภาพ ทำให้เป็นรูป คนชรา หญิงตั้งครรภ์ และคนพิการเป็นจุดสนใจอย่างชัดเจน ภาพที่ใช้ในการสื่อความหมายค่อนข้างไปทางนามธรรมและใช้ตัวอักษรในการบรรยายเพิ่มเติม



ภาพที่ 4 ป้ายสัญลักษณ์แจ้งข้อปฏิบัติและข้อควรระวังในการโดยสารรถไฟฟ้าในประเทศสเปน
จาก "Madrid's Metro Signs... lost in transition?", สืบค้น 9 สิงหาคม 2558,
จาก <http://www.theladytravels.com/madridmetrosigns/> โดย The Lady Herself. 2012.

วัตถุประสงค์ แจ้งข้อปฏิบัติและข้อควรระวังในการโดยสารรถไฟฟ้า
สถานที่พบ ประเทศสเปน

บทวิเคราะห์ ป้ายแจ้งเตือนให้ระมัดระวังขณะใช้บริการรถไฟฟ้า มีรูปทรงเป็นสี่เหลี่ยมผืนผ้าตามแนวตั้งเกือบจะเป็นสี่เหลี่ยมจัตุรัส เลือกใช้สีเขียว สีขาวและสีดำเป็นหลัก โดยใช้สีแดงเป็นจุดเด่นของภาพในลักษณะการห้าม จุดที่ต้องระวัง จะใช้พื้นหลังเป็นสีดำและตัวบุคคลเป็นสีขาว ภาพส่วนอื่นจะใช้สีเขียว ทำให้เห็นภาพผู้ให้บริการเป็นจุดสนใจของป้ายอย่างชัดเจน และการใช้สีแดงบนพื้นหลังสีดำ ทำให้สีแดงมีความเด่นชัดขึ้นมาก ภาพที่ใช้ในการสื่อความหมายเป็นภาพนามธรรมแต่ทำให้เข้าใจความหมายได้ง่ายขึ้น เพราะมีการแสดงสภาพแวดล้อมเพิ่มเติมเข้ามาด้วย ป้ายสัญลักษณ์นี้ไม่ใช้ตัวอักษรอธิบายใต้ภาพ



ภาพที่ 5 ป้ายสัญลักษณ์แจ้งข้อปฏิบัติและข้อควรระวังในการโดยสารรถไฟฟ้าในประเทกรีก

จาก "Restaurant of first accusation" สืบค้น 9 สิงหาคม 2558,

จาก <https://lambdaphage.wordpress.com/tag/athens-metro/> โดย Lambda Phage. 2009.

วัตถุประสงค์ แจ้งข้อปฏิบัติและข้อควรระวังในการโดยสารรถไฟฟ้า

สถานที่พบ ประเทศกรีก

บทวิเคราะห์ ป้ายแจ้งเตือนให้ระมัดระวังขณะใช้บริการรถไฟฟ้า มีรูปทรงเป็นสี่เหลี่ยมผืนผ้าตามแนวนั่ง เลือกใช้สีแดง สีเหลืองและสีดำเป็นหลัก มีพื้นหลังของภาพเป็นสีขาว โดยใช้วงกลมสีเหลืองเป็นจุดเด่นของภาพในลักษณะการเตือนจุดที่ต้องระวัง สีขาวทำให้เห็นภาพได้ชัดเจนขึ้น แต่ในการทางกลับกันระดับความแรงในการเตือนจะเบาว่าการใช้พื้นหลังสีเหลือง สีของภาพใช้โทนขาวดำ ทำให้สามารถแยกแยะวัตถุต่างๆ ได้ง่ายขึ้น ภาพที่ใช้ในการสื่อความหมายเป็นภาพนามธรรม แต่ทำให้เข้าใจความหมายได้ง่ายขึ้นเพราะมีการแสดงสภาพแวดล้อมเพิ่มเติมเข้ามาด้วย



ภาพที่ 6 ป้ายสัญลักษณ์แจ้งข้อปฏิบัติและข้อควรระวังในการโดยสารรถไฟฟ้าในประเทศฝรั่งเศส

จาก "Warning sign in Paris Subway", สืบค้น 9 สิงหาคม 2558,

จาก <http://untourscafe.com/photo/warning-sign-in-paris-subway?context=latest> โดย David Moore. 2009.

วัตถุประสงค์ แจ้งข้อปฏิบัติและข้อควรระวังในการโดยสารรถไฟฟ้า

สถานที่พบ ประเทศฝรั่งเศส

บทวิเคราะห์ ป้ายแจ้งเตือนให้ระมัดระวังประตูหนีมือ มีรูปทรงเป็นสี่เหลี่ยมผืนผ้าตามแนวตั้ง เลือกใช้ สีแดง สีน้ำเงินและสีเหลืองเป็นหลัก โดยใช้ตัวอักษรบนแถบสีแดงเป็นจุดเด่นของภาพ มีข้อความในลักษณะการกล่าวตักเตือน เป็นการให้ความสำคัญกับข้อความมากกว่าภาพ คล้ายกับว่าภาพเป็นเพียงภาพประกอบเท่านั้น ไม่มีบทบาทเหมือนป้ายสัญลักษณ์ปกติ ภาพที่ใช้มีลักษณะเป็นการเตือนโดยใช้กระต่ายแทนภาพคน แสดงท่าทางคล้ายกับเป็นคนใช้บริการรถไฟฟ้า ทำให้ลดความตึงเครียดของภาพลง แต่ยังแสดงให้เห็นอันตรายที่อาจจะเกิดขึ้น



ภาพที่ 7 สื่อสิ่งพิมพ์ที่สื่อสารมารยาทการโดยสารรถไฟฟ้าในประเทศสหรัฐอเมริกา จาก "Emotionally intelligent subway signage", สืบค้น 9 สิงหาคม 2558, จาก <http://www.danpink.com/2009/11/emotionally-intelligent-subway-signage/> โดย Daniel H. Pink. (ม.ป.ป.).

วัตถุประสงค์ สื่อสารมารยาทการโดยสารรถไฟฟ้า

สถานที่พบ ประเทศสหรัฐอเมริกา

บทวิเคราะห์ ป้ายแจ้งเตือนมารยาทการใช้บริการรถไฟฟ้า มีรูปทรงเป็นสี่เหลี่ยมผืนผ้าตามแนวตั้ง ใช้สีเทากับสีขาวเป็นสีหลักของภาพ โดยใช้สีแดงเป็นจุดเด่นของภาพ สีขาวเป็นพื้นหลัง ทำให้เห็นภาพผู้ไม่ประพฤติดตามมารยาทเป็นจุดสนใจของป้ายอย่างชัดเจน ถึงแม้ว่ากราฟิกที่แทนตัวคนจะลดทอนจากความเป็นจริง แต่ภาพสามารถสื่อความหมายได้ใกล้เคียงกับความเป็นจริง เพราะมีการแสดงสภาพแวดล้อมเพิ่มเติมเข้ามา ทำให้เข้าใจความหมายได้ง่ายขึ้น



ภาพที่ 8 สื่อสิ่งพิมพ์ที่สื่อสารมารยาทการโดยสารรถไฟฟ้าในประเทศญี่ปุ่น ระหว่างปี พ.ศ.2551-2553 จาก "36 Iconic Tokyo Metro Subway Manner Poster 2008-2010", สืบค้น 9 สิงหาคม 2558, จาก <http://gakuran.com/36-iconic-tokyo-metro-subway-manner-posters-2008-2010> โดย Michael Gakuran. 2012.

วัตถุประสงค์ สื่อสารมารยาทการโดยสารรถไฟฟ้า

สถานที่พบ ประเทศญี่ปุ่น

บทวิเคราะห์ ป้ายแจ้งเตือนมารยาทการให้บริการรถไฟฟ้า มีรูปทรงเป็นสี่เหลี่ยมผืนผ้าตามแนวนั่ง ใช้สีเหลืองกับสีขาวเป็นสีหลักของภาพ โดยใช้สีขาวเป็นจุดเด่นของภาพและสีเหลืองเป็นพื้นหลัง ส่วนอื่นๆ จะใช้สีเทาหรือลวดลายเล็กๆ ทำให้เห็นภาพผู้ไม่ประพฤติตามมารยาทเป็นจุดสนใจของป้ายอย่างชัดเจน ภาพที่ใช้ในการสื่อความหมายเกือบเหมือนจริง ทำให้เข้าใจความหมายได้ง่ายขึ้น และมีคำบรรยายที่สื่อความหมายในเชิงบวก



ภาพที่ 9 สื่อสิ่งพิมพ์ที่สื่อสารมารยาทการโดยสารรถไฟฟ้าในประเทศญี่ปุ่น ระหว่างปี พ.ศ.2556-2557 จาก "Mind Your Metro Manners", สืบค้น 9 สิงหาคม 2558, จาก <https://travelbetweenthepages.com/2013/11/05/mind-your-metro-manners/> โดย Travel Between The Pages. 2013.

วัตถุประสงค์ สื่อสารมารยาทการโดยสารรถไฟฟ้า

สถานที่พบ ประเทศญี่ปุ่น

บทวิเคราะห์ ป้ายสื่อสารมารยาทการโดยสารรถไฟฟ้ามีรูปทรงเป็นสี่เหลี่ยมผืนผ้าตามแนวตั้ง ใช้สีที่หลากหลาย เป็นคู่ตรงข้ามกัน และใช้สีไม่รุนแรง เน้นในเรื่องของการรณรงค์มากกว่าการแจ้งเตือนหรือโน้มน้าวใจ การสื่อสารเน้นเข้าถึงอารมณ์ผู้โดยสารด้วยลายการ์ตูนที่น่ารัก ใช้รูปทรงของหัวใจเป็นกรอบภาพ ทำให้รู้สึกนุ่มนวลและน่ามองมากขึ้น ความหมายของป้ายสัญลักษณ์มีทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ เน้นภาพประกอบที่ใหญ่ชัดเจน ถึงแม้ว่าภาพที่ใช้มีลักษณะเป็นการดูแต่ยังสื่อความหมายได้เหมือนจริง

สรุปผลการวิเคราะห์ป้ายสัญลักษณ์

ผู้วิจัยได้สรุปรวมประเด็นที่น่าสนใจของป้ายสัญลักษณ์บนรถไฟฟ้า บีทีเอส และป้ายสัญลักษณ์ในระบบรถไฟฟ้าต่างประเทศไว้ในตาราง ดังนี้

ตารางที่ 1 ตารางสรุปรวมประเด็นที่น่าสนใจของป้ายสัญลักษณ์บนรถไฟฟ้า บี ที เอส และ
ป้ายสัญลักษณ์ในระบบรถไฟฟ้าต่างประเทศ

	ไทย	ญี่ปุ่น (ภาพที่ 3)	สเปน	กรีก	ฝรั่งเศส	สหรัฐ อเมริกา	ญี่ปุ่น (ภาพที่ 8)	ญี่ปุ่น (ภาพที่ 9)
คู่มือที่ใช้ ในป้าย	เหลือง-ดำ, น้ำเงิน-ขาว	ส้ม- น้ำเงิน	ดำ- เขียว- ขาว	เทา- แดง- ดำ	แดง- น้ำเงิน	ขาว- เทา	เหลือง -ดำ	หลากหลาย
สีที่ใช้เป็น จุดเด่น/เน้น	แดง	ส้ม	แดง	เหลือง	แดง	แดง	ขาว	คูสี ตรงข้าม
รูปทรง ของป้าย	สี่เหลี่ยม ผืนผ้า	สี่เหลี่ยม ผืนผ้า	สี่เหลี่ยม ผืนผ้า	สี่เหลี่ยม ผืนผ้า	สี่เหลี่ยม ผืนผ้า	สี่เหลี่ยม จัตุรัส	สี่เหลี่ยม ผืนผ้า	สี่เหลี่ยม ผืนผ้า
กราฟิกที่ ใช้แทนคน	Picto- gram	Picto- gram	Picto- gram	Picto- gram	การ์ตูน	Picto- gram	การ์ตูน	การ์ตูน
องค์ประกอบ กราฟิกที่ใช้ แทนคน	สีทึบ ดำ หรือ ขาว	สีทึบ ส้ม	สีทึบ ขาว	สีทึบ ดำ	วาดเส้น และ ลงสี	สีทึบ เทา และ เส้นขาว	สีทึบขาว หรือเหลือง เส้น รอบรูป สีดำ	สีพื้น สลับกับ เส้น รอบรูป
รายละเอียด ของป้าย	น้อย	น้อย	ปานกลาง	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก
ความสัมพันธ์ ระหว่างภาพ และตัวอักษร	ภาพเด่น กว่า ชุดอักษร	ภาพเด่น เท่า ชุดอักษร	ไม่มี ชุดอักษร	ภาพเด่น กว่า ชุดอักษร	ชุดอักษร เด่นกว่า ภาพ	ภาพเด่น เท่า ชุดอักษร	ภาพเด่น กว่า ชุดอักษร	ภาพเด่น กว่า ชุดอักษร
การสื่อสาร มารยาท	-	-	-	-	-	มี	มี	มี
วิธีการ สื่อสาร ของป้าย	เชิง สั่งการ	เชิง สั่งการ	เชิง สั่งการ	เชิง สั่งการ	สะท้อน อารมณ์	สะท้อน อารมณ์	สะท้อน อารมณ์	สะท้อน อารมณ์
ระดับ การเตือน	สูง	ต่ำ	ปานกลาง	ต่ำ	สูง	ปานกลาง	สูง	ต่ำ

หมายเหตุ Pictogram เป็นสัญลักษณ์ที่สื่อถึงวัตถุ บุคคล หรือเหตุการณ์ แสดงด้วยลักษณะของรูปร่างของสิ่งนั้นๆ โดยการใช้เส้นรอบรูป หรือโครงสร้างของพื้นผิว เป็นต้น และสามารถใช้เป็นภาพที่แทนความคิดรวบยอด หรือกระบวนการบางอย่างแทนการเขียนบรรยาย (ชาย สัญญาวิวัฒน์, 2554, น.22)

จากตารางที่ 1 ผู้วิจัยพบว่า ป้ายสัญลักษณ์ที่มีระดับการเตือนในระดับสูง มีความสอดคล้องกันในลักษณะต่างๆ ดังนี้

1. **คู่มือที่ใช้ในป้าย** ใช้คู่มือเหลือง-ดำ หรือ คู่มือแดง-น้ำเงิน ซึ่งสอดคล้องกับคู่มือที่มีประสิทธิภาพในการใช้งานใน 5 อันดับแรกที่ ชาย สัญญาวิวัฒน์ (2554, น. 19) ได้กล่าวไว้ โดยเรียงจากคู่มือที่เห็นและอ่านได้ง่ายที่สุดไปตามลำดับดังนี้ ดำบนเหลือง, ดำบนขาว, เหลืองบนดำ, ขาวบนน้ำเงิน และ เหลืองบนน้ำเงิน

2. **สีที่ใช้เป็นจุดเด่น/เน้น** ใช้สีแดงเน้นบางส่วนของภาพให้เกิดจุดเด่น

3. **รูปทรงของป้าย** รูปทรงป้ายเป็นสี่เหลี่ยมผืนผ้า

4. **กราฟิกที่ใช้แทนคน** มีทั้งการใช้ทั้งแบบ Pictogram และการ์ตูน

5. **องค์ประกอบกราฟิกที่ใช้แทนคน** มีทั้งการใช้ทั้งสีทึบ และวาดเส้นลงสี

6. **รายละเอียดของป้าย** มีตั้งแต่ระดับน้อยจนถึงมาก

7. **ความสัมพันธ์ระหว่างภาพและตัวอักษร** มีทั้งการใช้ภาพเด่นกว่าชุดอักษร และใช้ชุดอักษรที่เด่นกว่าภาพ

8. **การสื่อสารมารยาท** ป้ายสัญลักษณ์จะมีหรือไม่มีการสื่อสารมารยาทก็ได้

9. **วิธีการสื่อสารของป้าย** มีทั้งในเชิงสั่งการและสะท้อนอารมณ์

จากความสอดคล้องกันของป้ายสัญลักษณ์ข้างต้น ผู้วิจัยจึงนำมาเป็นแนวคิดต้นแบบเพื่อทดลองออกแบบป้ายสัญลักษณ์เพื่อการสื่อสารการโดยสารรถไฟฟ้า บี ที เอส ในขั้นต่อไป

ทดลองออกแบบป้ายสัญลักษณ์

การออกแบบป้ายสัญลักษณ์ได้อ้างอิงจากขั้นตอนการศึกษาข้อมูลที่ผ่านมา ซึ่งผู้วิจัยได้ทดลองออกแบบป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ เพื่อสื่อสารมารยาทการโดยสารรถไฟฟ้า บี ที เอส ภายใต้ขอบเขตงานวิจัยที่กำหนดไว้ โดยมีรายละเอียดในแต่ละชุดป้ายสัญลักษณ์ดังนี้



ภาพที่ 10 ตัวอย่างผลงานออกแบบป้ายสัญลักษณ์ชุดที่ 1

แนวความคิดของป้ายสัญลักษณ์ชุดที่ 1

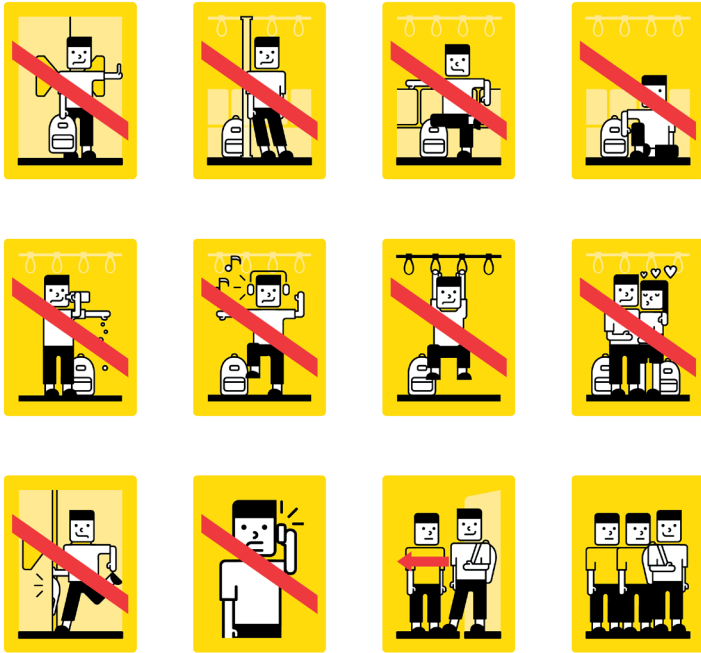
ผู้วิจัยเลือกใช้สีเหลือง-ดำ มาใช้ในงานออกแบบ เพราะมีความโดดเด่นสะดุดตา เหมาะสมกับป้ายสัญลักษณ์ที่ต้องการเตือนให้ระมัดระวัง ใช้สีแดงเพื่อแสดงถึงการห้ามและจุดเด่นที่ต้องการเน้น กราฟิกที่ใช้แทนคนเป็นแบบ Pictogram และลดทอนรายละเอียดของภาพให้เหลือน้อยที่สุด เลือกใช้เส้นโค้งที่มาจากตราสัญลักษณ์ (Logo) ของรถไฟฟ้า บี ที เอส มาเป็นส่วนประกอบของป้ายสัญลักษณ์



ภาพที่ 11 ตัวอย่างผลงานออกแบบป้ายสัญลักษณ์ชุดที่ 2

แนวความคิดของป้ายสัญลักษณ์ชุดที่ 2

ผู้วิจัยเลือกใช้สีขาวยบนสีน้ำเงิน ทำให้ความแรงของสีลดลงกว่าป้ายสัญลักษณ์ในชุดที่ 1 ใช้สีแดงเพื่อแสดงถึงการห้ามและจุดเด่นที่ต้องการเน้น กราฟิกที่ใช้แทนคนเป็นแบบ Pictogram และลดทอนพื้นสีที่บดบัง เหลือเพียงเส้นสีขาวเท่านั้น ช่วยให้อาพามีพื้นที่ว่างมากขึ้น อีกทั้งลดทอนรายละเอียดของบรรยากาศภายในภาพลงไป



ภาพที่ 12 ตัวอย่างผลงานออกแบบป้ายสัญลักษณ์ชุดที่ 3

แนวความคิดของป้ายสัญลักษณ์ชุดที่ 3

ผู้วิจัยเลือกใช้คู่สีเหลือง-ดำ มาใช้ในงานออกแบบ เพื่อความโดดเด่นสะดุดตา ใช้สีแดงในตำแหน่งที่ต้องการเน้นและใช้แทนเครื่องหมายห้าม กราฟิกที่ใช้แทนคนเป็นแบบการ์ตูน เพื่อสร้างความดึงดูด ความน่าสนใจ ลดความตึงเครียดที่เกิดจากการสื่อสารของในเชิงสั่งการและการใช้คู่สีที่รุนแรง โดยที่พยายามลดทอนรายละเอียด บางส่วนของตัวการ์ตูนและใช้ลายเส้นที่มีความเรียบง่าย

สรุปผลจากการสอบถามผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบ

จากแบบสอบถามผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบ ผลปรากฏว่า คณะกรรมการสูงสุดของชุดป้ายสัญลักษณ์ของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านแตกต่างกัน ทำให้ผู้วิจัยจึงตัดสินใจที่จะสอบถามกลุ่มตัวอย่างในลำดับถัดไป ในด้านข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านที่ได้จากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยนำมาสรุปได้เป็น 3 ประเด็นหลัก ประกอบด้วย

1. ป้ายสัญลักษณ์ต้องมีเนื้อหาที่เหมาะสมกับทุกเพศทุกวัย เป็นสากล และการสื่อสารที่เป็นกลาง

2. ป้ายสัญลักษณ์ควรสื่อสารถึงอัตลักษณ์ของรถไฟฟ้า บี ที เอส

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับมุมมองและความหมายของภาพที่แตกต่างกันในชุดสัญลักษณ์ ตัวอย่างเช่น ป้ายกรุณาเข้าแถว เป็นภาพคนยืนต่อแถวที่มีมุมมองที่ทำให้เกิดความสับสน ซึ่งจะแตกต่างจากป้ายอื่นๆ และป้ายให้คนในขบวนรถไฟฟ้าเดินออกมาก่อน มีความหมายที่ยังสับสนอยู่ เป็นต้น

สรุปผลจากการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง

การสอบถามกลุ่มตัวอย่างในแบบสอบถามระบบออนไลน์ จำนวน 110 คน แบ่งออกเป็น เพศชาย 47 คน เพศหญิง 63 คน อายุระหว่าง 16-20 ปี จำนวน 3 คน, อายุระหว่าง 21-25 ปี จำนวน 8 คน, อายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 76 คน, อายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 16 คน และอายุระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 6 คน, การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาโท จำนวน 24 คน, ระดับปริญญาตรี จำนวน 86 คน แสดงผลการรวมคะแนนไว้ดังนี้

1. จากหัวข้อคำถาม ป้ายสัญลักษณ์ในขบวนรถไฟฟ้า บี ที เอส มีส่วนช่วยแจ้งเตือนผู้ให้บริการในระดับใด กลุ่มตัวอย่างได้ให้ผลคะแนนเป็นดังนี้ ระดับดีมาก จำนวน 17 คน ระดับดี จำนวน 54 คน ระดับปานกลาง จำนวน 29 คน ระดับน้อย 7 คนและระดับน้อยมาก จำนวน 2 คน

2. จากหัวข้อคำถาม ท่านคิดว่าป้ายสัญลักษณ์ในขบวนรถไฟฟ้า บี ที เอส สามารถสื่อสารชัดเจนในระดับใด กลุ่มตัวอย่างได้ให้ผลคะแนนเป็นดังนี้ ระดับดี 63 คน, ระดับดีมาก 11 คน ระดับปานกลาง 28 คน และระดับน้อย 7 คน

เมื่อสอบถามถึงป้ายสัญลักษณ์ชุดที่กลุ่มตัวอย่างชื่นชอบมากที่สุด ป้ายสัญลักษณ์ชุดที่ 1 ได้คะแนน 53 คะแนน ป้ายสัญลักษณ์ชุดที่ 2 ได้คะแนน 24 คะแนน และป้ายสัญลักษณ์ชุดที่ 3 ได้คะแนน 33 คะแนน

ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากแบบสอบถามระบบออนไลน์ ผู้วิจัยนำมาสรุปได้เป็น 3 ประเด็นหลัก ประกอบด้วย

1. ชอบป้ายสัญลักษณ์ชุดที่ 1 เพราะสีชัดเจน มองเห็นได้ง่าย
2. ป้ายสัญลักษณ์ชุดที่ 3 ดูเข้าใจง่ายน่ารัก และเห็นภาพชัดเจน
3. ป้ายให้ทางผู้โดยสารด้านในออกก่อนและป้ายกรุณาเข้าแถวให้เป็นระเบียบ สื่อความหมายได้ไม่ชัดเจน นอกจากนี้สัญลักษณ์ห้ามคุยโทรศัพท์เสียงดังแนะนำให้ใช้รูปหัวคนและรูปมือถือแทน

สรุปผลงานออกแบบป้ายสัญลักษณ์เพื่อการสื่อสารการโดยสารรถไฟฟ้า บี ที เอส

หลังจากผ่านการประเมินผลงานการออกแบบจากผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบและประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยได้แก้ไขผลงานจากคำแนะนำต่างๆ จนกระทั่งสำเร็จเป็นผลงานดังนี้

ผลงานออกแบบป้ายสัญลักษณ์เพื่อการสื่อสารการโดยสารรถไฟฟ้า บี ที เอส



ภาพที่ 13 ตัวอย่างผลงานออกแบบป้ายสัญลักษณ์ชุดที่ 4

แนวความคิดของป้ายสัญลักษณ์ชุดที่ 4

ผู้วิจัยนำแนวความคิดของป้ายสัญลักษณ์ชุดที่ 1 ปรับปรุงแก้ไขพื้นที่ว่าง และเปลี่ยนเส้นห้ามเป็นแถบสีแดงสองเส้นเพื่อเชื่อมโยงกับตราสัญลักษณ์ของรถไฟฟ้า บี ที เอส อีกทั้งปรับตำแหน่งของกราฟิกให้อยู่ในแนวตารางเดียวกัน เพื่อสร้างความต่อเนื่องและความเป็นระบบระเบียบกับป้ายสัญลักษณ์

จากผลงานออกแบบป้ายสัญลักษณ์ชุดที่ 4 ผู้วิจัยสรุปผลงานการออกแบบป้ายสัญลักษณ์เพื่อการสื่อสารการโดยสารรถไฟฟ้า บี ที เอส เป็นหัวข้อต่างๆ ไว้ดังนี้

1. สี มีสีเหลืองกับสีดำเป็นองค์ประกอบ เพื่อแสดงถึงการเตือนให้ระมัดระวัง และเป็นที่สังเกตได้เด่นชัด โดยมีเส้นคาดสีแดงสองแถบเป็นรูปแบบของป้ายห้ามและใช้กับจุดเด่นที่ต้องการเน้น

2. **เส้น** ใช้ความหนาของเส้นที่คงที่และอยู่ในแนวเดียวกับเส้นตาราง ความโค้งมนให้อยู่ในสัดส่วนเดียวกันกับโค้งของตราสัญลักษณ์รถไฟฟ้า บี ที เอส

3. **กราฟิก** ใช้ Pictogram และลดรายละเอียดของบรรยายภาคโดยรอบของภาพ

4. **รูปทรงป้าย** เป็นสี่เหลี่ยมผืนผ้าแนวนตั้ง เพราะให้องค์ประกอบที่สวยงามและนำไปใช้งานได้ง่าย

5. **พื้นที่ว่าง** พื้นที่ว่างรอบๆ กำหนดให้ทุกป้ายมีขนาดที่เหมาะสม

6. **ความเป็นสัญลักษณ์** ใช้รูปคนที่ไม่บ่งบอกถึงเพศและอายุ เพื่อให้ความหมายเป็นกลางกับทุกคนไม่จำเพาะเจาะจง อิริยาบถและท่าทางจะเน้นให้อยู่ในแนวตาราง เพื่อความเรียบง่ายและเป็นระบบ

7. **ความต่อเนื่องของชุดป้ายสัญลักษณ์** ใช้เส้นตารางกำหนดขนาดและตำแหน่งของกราฟิกบนป้ายสัญลักษณ์ เพื่อให้ภาพมีสัดส่วนเดียวกัน

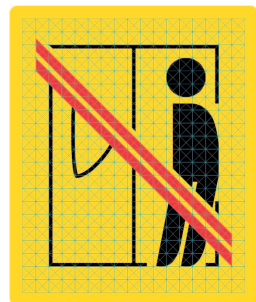
8. **ความสอดคล้องกับอัตลักษณ์ของรถไฟฟ้า บี ที เอส**

เส้นแถบห้ามสีแดงสองแถบนำมาจากรูปแบบของตราสัญลักษณ์ของรถไฟฟ้า บี ที เอส ดัดแปลงให้เข้ากับบริบทของป้ายสัญลักษณ์ สัดส่วนของส่วนโค้งต่างๆ ในป้ายสัญลักษณ์ได้อ้างอิงจากส่วนโค้งของตราสัญลักษณ์รถไฟฟ้า บี ที เอส



ภาพที่ 14

ตราสัญลักษณ์รถไฟฟ้า บี ที เอส จาก “บีทีเอสผุดสถานีศึกษาวิทยา
ใช้เงินกองทุนฯ 450 ล้านบาท”, สืบค้น 12 ธันวาคม 2558,
จาก <http://www.thansettakij.com/2015/10/27/15181>
โดย ฐานเศรษฐกิจ. 2558.



ภาพที่ 15

ตัวอย่างการใช้เส้นตาราง
ในการออกแบบป้ายสัญลักษณ์

ตำแหน่งติดตั้งป้ายสัญลักษณ์

จากผลงานออกแบบตามแนวความคิดของป้ายสัญลักษณ์ชุดที่ 4 ผู้วิจัยได้นำเสนอตำแหน่งติดตั้งป้ายสัญลักษณ์ไว้ในตำแหน่งต่างๆ ในขบวนรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล และพื้นที่ในบริเวณสถานี ดังนี้



ภาพที่ 16 ตำแหน่งติดตั้งป้ายสัญลักษณ์บริเวณประตูขบวนรถไฟฟ้ามหานคร (ผู้วิจัย, 24 เม.ย. 2559)



ภาพที่ 17 ตำแหน่งติดตั้งป้ายสัญลักษณ์บริเวณประตูอัตโนมัติระหว่างชานชาลา (ผู้วิจัย, 24 เม.ย. 2559)



ภาพที่ 18 ตำแหน่งติดตั้งป้ายสัญลักษณ์บริเวณเหนือที่นั่งผู้โดยสารฝั่งซ้าย-ขวา (ผู้วิจัย, 24 เม.ย. 2559)



ภาพที่ 19 ตำแหน่งติดตั้งป้ายสัญลักษณ์บริเวณผนังด้านในขบวนรถไฟฟ้า (ผู้วิจัย, 24 เม.ย. 2559)

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องป้ายสัญลักษณ์ พร้อมกับศึกษาตัวอย่างป้ายสัญลักษณ์จากระบบโดยสารรถไฟฟ้าต่างประเทศ พบว่า ป้ายสัญลักษณ์บนรถไฟฟ้ามีความหลากหลาย อาทิ การใช้สี เหลือง-ดำ, น้ำเงิน-ขาว, ขาว-แดง การใช้ภาพประกอบที่ใช้ Pictogram หรือภาพการ์ตูน รายละเอียดของป้ายที่มีทั้งแบบเรียบง่าย ปานกลาง จนกระทั่งมีรายละเอียดมาก วิธีสื่อสารของป้ายที่เป็นเชิงสังการหรือสะท้อนอารมณ์ เป็นต้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงออกแบบป้ายสัญลักษณ์เพื่อการสื่อสารการโดยสารรถไฟฟ้า บี ที เอส แบ่งออกเป็น 3 แนวคิด คือ แนวคิดที่ 1 ป้ายสัญลักษณ์คู่สีเหลือง-ดำ ที่เรียบง่ายและสื่อสารเชิงสังการแก่ผู้โดยสาร แนวคิดที่ 2 ป้ายสัญลักษณ์คู่สีขาว-น้ำเงิน ที่เรียบง่ายและสื่อสารเชิงสังการแก่ผู้โดยสาร แนวคิดที่ 3 ป้ายสัญลักษณ์คู่สีเหลือง-ดำ แบบการ์ตูนและสื่อสารเชิงสังการแก่ผู้โดยสาร ซึ่งผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบได้ประเมินผลในแนวทางที่ต่างออกไป มีข้อเสนอแนะใน 3 ประเด็นหลัก คือ เนื้อหาที่ต้องเป็นกลาง, ป้ายสัญลักษณ์ที่ควรสื่อสารถึงอัตลักษณ์ของรถไฟฟ้า บี ที เอส, มุมมองและความหมายของป้ายสัญลักษณ์บางส่วนที่ขาดความเป็นเอกภาพ ผู้วิจัยจึงได้สอบถามกลุ่มเป้าหมายในขั้นตอนถัดมา เพื่อให้ข้อมูลการวิจัยมีความชัดเจนมากขึ้น ซึ่งกลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่ได้เลือกผลงานป้ายสัญลักษณ์ชุดที่ 1 โดยมีข้อเสนอแนะเรื่องการเลือกใช้สีที่มองเห็นได้ชัดเจน และสัญลักษณ์บางส่วนยังสื่อความหมายไม่ชัดเจน ผู้วิจัยจึงนำต้นแบบแนวคิดและข้อเสนอแนะที่ได้มาพัฒนาต่อยอดเป็นงานออกแบบป้ายสัญลักษณ์ชุดที่ 4 ซึ่งสามารถนำไปพัฒนาใช้ในสื่อต่างๆ เพื่อการประชาสัมพันธ์ วัฒนธรรม หรือเป็นแนวทางสำหรับการนำไปใช้ในระบบโดยสารอื่นๆ เพื่อสร้างความเข้าใจ การจดจำ และสร้างระเบียบในสังคมต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. การพัฒนาป้ายสัญลักษณ์เพื่อการสื่อสาร อาจนำไปใช้ในสื่ออื่นๆ อาทิ สื่อสังคมออนไลน์ สื่อสิ่งพิมพ์ เพื่อสร้างความตระหนักและรับรู้มารยาทบนรถไฟฟ้า บี ที เอส

2. ผลงานออกแบบเป็นตัวอย่างเบื้องต้นของการสื่อสารมารยาท ซึ่งสามารถนำไปพัฒนาต่อยอดสร้างสรรค์ในรูปแบบอื่นๆ นอกเหนือจากป้ายสัญลักษณ์

3. การรณรงค์เรื่องมารยาทการโดยสารบนรถไฟฟ้า บี ที เอส จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่าย ทั้งผู้ให้บริการ ผู้โดยสาร สื่อมวลชน และสังคม เพื่อให้เกิดเป็นกฎระเบียบในการโดยสารร่วมกัน ซึ่งอาจจะต้องใช้เวลาและความสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการส่งเสริมวัฒนธรรมอันดีงามในสังคมไทยต่อไป

บรรณานุกรม

- กลุ่มสถิติประชากร สำนักสถิติสังคม สำนักงานสถิติแห่งชาติ. 2554. **รายงานผลเบื้องต้น สปค. 2553** (ออนไลน์). 16 ธันวาคม 2556 จาก <http://popcensus.nso.go.th>.
- ชาย สัญญาวิวัฒน์ และ สุภาวดี บุญยฉัตร. 2554. **รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ มจร. (School of Architecture and Design) การออกแบบอัตลักษณ์องค์กรเพื่อการสื่อสารที่ดี.** (ม.ป.ท.)
- ณัฐพล เทียวพานิช. 2553. **การศึกษาแนวทางการเพิ่มศักยภาพการเดินทางเข้าสู่สถานีรถไฟฟ้าในย่านชานเมืองบริเวณสถานีอ่อนนุช กรุงเทพมหานคร.** การค้นคว้าแบบอิสระ สาขาวิชาการวางแผนชุมชนเมืองและสภาพแวดล้อม มหาวิทยาลัยภาควิชาการออกแบบและวางแผนชุมชนเมือง บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ทองเจือ เขียดทอง. 2548. **การออกแบบสัญลักษณ์.** กรุงเทพฯ: สิปประภา.
- นวลน้อย บุญวงษ์. 2539. **หลักการออกแบบ.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประชา สุวีรานนท์. 2511. **ดีไซน์ + คัลเจอร์.** กรุงเทพฯ: ฟาเดียกัม.
- วิรุณ ตั้งเจริญ. 2531. **ออกแบบกราฟิก.** กรุงเทพฯ: วิมวอล อาร์ต.
- สกนธ์ ภู่งามดี. 2545. **จิตวิทยากับการออกแบบ.** กรุงเทพฯ: วาดศิลป์.
- เอื้อเอ็นดู ดิศกุล ณ อยุธยา. 2543. **ระบบป้ายสัญลักษณ์.** กรุงเทพฯ: พลัสเพลส.