

ผลกระทบจากการปฏิบัติงานและมารยาทของมัคคุเทศก์ในสังคมยุคปกติใหม่

ธนิดา จอมยิ้ม¹, มัลลิกา ภูมธนะ¹ และ ตียะภรณ์ เหลืองพิพัฒน์^{2*}

อาจารย์ประจำ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

อาจารย์ประจำ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

Email: Thanida2206@gmail.com, Manlika.d@nsru.ac.th ,Tiyaporn.l@yahoo.com*

Received: 12 Oct 2023

Revised: 15 Nov 2023

Accepted: 25 Dec 2023

บทคัดย่อ

บทความวิชาการฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์ในการนำเสนอ การส่งเสริมความเข้าใจเกี่ยวกับผลกระทบจากการปฏิบัติงานและมารยาทของมัคคุเทศก์ในสังคมยุคปกติใหม่ เนื่องด้วยมัคคุเทศก์เปรียบเสมือนตัวแทนหรือผู้ทรงอิทธิพลของประเทศที่อยู่ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวเป็นผู้ที่คอยให้ข้อมูล ความรู้ความเพลิดเพลินและการสนทนาการ เพื่อเป็นประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและประเทศชาติ โดยมีบทบาทสำคัญในการสร้างประสบการณ์ทางการท่องเที่ยวและความสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยว รวมถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและมารยาทที่ดีซึ่งช่วยสร้างความสำเร็จส่วนบุคคลและภาพลักษณ์ต่อการท่องเที่ยวของประเทศ ดังนั้นหากมีการพัฒนาการปฏิบัติงานและมารยาทในยุคสังคมปกติใหม่จะส่งผลให้มีการมีปฏิสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยวเป็นไปอย่างราบรื่นและประสบผลสำเร็จซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการเผยแพร่ขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามและความเป็นเอกลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและระบบเศรษฐกิจของประเทศชาติ

คำสำคัญ การปฏิบัติงาน, มารยาท, มัคคุเทศก์, สังคมยุคปกติใหม่

Impact of Performance and Etiquette of Tourist Guides in the New Normal Society

Thanida Jomyim¹, Manlika Phumatana¹ and Tiyaorn Luangpipat^{2*}

Instructor Faculty of Management Science Nakhon Sawan Rajabhat University

Instructor Faculty of science and technology Nakhon Sawan Rajabhat University

Email: Thanida2206@gmail.com, Manlika.d@nsru.ac.th ,Tiyaporn.l@yahoo.com*

Received: 12 Oct 2023

Revised: 15 Nov 2023

Accepted: 25 Dec 2023

Abstract

This academic paper had the purpose of presenting and promoting to understand-the regarding of the impact of performance and etiquette of tourist guides in the new normal society. This is because a tourist guide is like a representative or influential person, who is close to tourists to provide information, knowledge, enjoyment and recreation for the benefit of the tourism industry and the nation. Tourist guides play an important role in tourism experiences and relationships, including efficiency of operation and manners which contribute to personal achievement and image of the country's tourism. So if operations and etiquette are improved in the new normal era, they will influence to tourists interaction which will be smooth and success. These effect are part of promoting good traditions and uniqueness.

Keyword : Performance, Etiquette, Tourist Guides, New Normal Society

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือหลักที่ช่วยสร้างรายได้จำนวนมากให้กับประเทศไทย ซึ่งในขณะเดียวกันก็ได้สร้างบุคลากรทางการท่องเที่ยวถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญและเป็นกลไกของความสำเร็จ ดังนั้น ภาครัฐจึงได้เล็งเห็นความสำคัญในการออกพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ขึ้นมาเพื่อระบุให้มัคคุเทศก์เป็นอาชีพสงวนเฉพาะสำหรับคนไทยโดยมีธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับงานของมัคคุเทศก์ ประกอบด้วย 1) ธุรกิจที่พักแรม เช่น ธุรกิจโรงแรม โมเต็ล เรือนแรม บ้านพักในบ้าน หรือบ้านพักในฟาร์ม บังกะโล เรือนทัศนจาร ห้องชุด หรือพาร์ทเมนต์ หอพัก หมู่บ้านตากอากาศ ที่ตั้งแคมป์ หรือที่จอดรถคาราวาน ห้องพักรับรองอาหารเช้า และเรือแบบบ้าน 2) ธุรกิจขนส่งทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ 3) ธุรกิจอาหาร และเครื่องดื่ม คอฟฟี่ช็อป คาเฟ่เทรียส์ ภัตตาคาร ภัตตาคารเฉพาะกลุ่มเชื้อชาติ ร้านอาหารจานเดียว ร้านเดลิ และภัตตาคารบุฟเฟต์ และ 4) ธุรกิจสินค้าของที่ระลึก (Buonincontri, Piera, Alfonso Morvillo, Fevzi Okumus, and Mathilda van Niekerk, 2017)

มัคคุเทศก์ที่ดีต้องมีคุณสมบัติเป็นผู้นำและมีเทคนิคในการนำเที่ยว การใส่ใจ การรับรู้ทางพฤติกรรม ความต้องการทัศนคติ ข้อควรปฏิบัติ และข้อห้ามสำหรับนักท่องเที่ยว การปฏิบัติงานหรือการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์นั้นต้องให้ความสนใจเกี่ยวกับข้อมูลของสถานที่ท่องเที่ยวตามรายการนำเที่ยวที่ระบุไว้ให้ครบ มัคคุเทศก์ควรมีความรู้ในข้อมูลทุกด้านรวมถึงต้องมีความสามารถ ปฏิภาณไหวพริบ มีสติในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่จะเกิดขึ้นในขณะที่น่าเที่ยว ทั้งนี้ สิ่งที่มีมัคคุเทศก์จะต้องศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยว ได้แก่ ประเภทของนักท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมการซื้อ ความต้องการของนักท่องเที่ยว สิ่งที่มีอิทธิพลต่อการซื้อและการใช้บริการ ตลอดจนบุคลิกภาพของนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มสังคมและชนชาติ เพื่อที่จะสามารถให้บริการได้ตรงความต้องการและสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวมากที่สุด (Yu, 2017) ดังนั้น นักท่องเที่ยวอาจจะบอกต่อไปยังญาติ เพื่อน เพื่อเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยว บริษัทนำเที่ยว และเกิดการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำอีกด้วย มัคคุเทศก์เป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญที่เชื่อมโยงข้อมูลและเพิ่มอรรถรสในการท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยว จึงทำให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมเข้ามาสัมผัสกับกิจกรรมทางการท่องเที่ยวอย่างแท้จริง ดังนั้น ภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึงควรมุ่งเน้นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์เหล่านี้ให้มีความสอดคล้องกับรูปแบบการท่องเที่ยวที่ต้องก้าวให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอันหลากหลายมากขึ้น เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการบริการนักท่องเที่ยวและเป็นตัวกลางเชื่อมโยงระหว่าง (เจ้าบ้าน หรือ Host) และ (ผู้มาเยือน หรือ Visitor Guest) ได้อย่างถูกต้อง เพื่อการปฏิบัติงานในลักษณะเชิงพฤติกรรมที่มาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และมารยาท เพื่อช่วยให้สร้างผลงานโดดเด่นในการทำหน้าที่เป็นตัวแทนเผยแพร่วัฒนธรรมประเพณีได้อย่างดีเยี่ยม (Ababneh, 2018)

ช่วงที่ผ่านมาภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต้องเผชิญกับความท้าทายอย่างรุนแรงจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid- 19) จึงทำให้เกิดบริบทของสังคมและความปกติใหม่ (New Normal) ในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ (สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์, 2563) ซึ่งปัจจุบันนี้นักท่องเที่ยวยุคใหม่มีการรับรู้ข้อมูล และให้ความสนใจในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวโดยประสบการณ์การเดินทางท่องเที่ยวเชิงคุณภาพมากขึ้น เพราะฉะนั้นการพัฒนาการปฏิบัติงานและมารยาทของมัคคุเทศก์จึงต้องเป็นการเสริมสร้างศักยภาพด้านศิลปะการบริการ และพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรด้วยการดึงวัฒนธรรมอันดีที่เป็นเอกลักษณ์ของไทยมามีส่วนร่วมด้วย แต่จากภาพลักษณ์ในอดีตของมัคคุเทศก์ยังขาดความน่าเชื่อถือ ดังนั้น บทความนี้จะเป็นการนำเสนอการศึกษาถึงผลกระทบจากการปฏิบัติงานและมารยาทของมัคคุเทศก์ในสังคมยุคปกติใหม่ รวมทั้งแนวทางการส่งเสริมทักษะในการปฏิบัติงานและมารยาทให้มีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุดให้กับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและระบบเศรษฐกิจของประเทศชาติต่อไป

คุณสมบัติของมัคคุเทศก์

เมื่อกล่าวถึงสังคมปกติใหม่หลังจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19) อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ได้รับผลกระทบอย่างชัดเจนจากเหตุการณ์นี้ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศทั่วโลก ทำให้การดำเนินชีวิตของทุกคนล้วนเปลี่ยนแปลงไปจากอดีตเข้าสู่การสร้างมาตรฐานใหม่ที่ไม่คุ้นเคย (เทิดชาย ช่วยบำรุง, 2564) ดังนั้น การปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์จึงมีการปรับเปลี่ยนโดยเพิ่มทักษะการนำเที่ยว การอธิบายให้ความรู้ การสร้างความเข้าใจ และการตอบคำถามอย่างตรงประเด็น ตลอดจนการเป็นผู้อำนวยความสะดวกในการเดินทางท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวและแก้ไขปัญหาทุกอย่างให้ลุล่วงไปได้ด้วยดีเพื่อให้สอดคล้องสถานการณ์ปัจจุบัน ทั้งนี้ จากประวัติศาสตร์ได้กล่าวไว้ว่า “มัคคุเทศก์” เป็นอาชีพเก่าแก่ที่สุดของโลกเพราะมนุษย์ได้เริ่มมีการท่องเที่ยวหรือการเดินทางมาเป็นเวลาช้านาน (ณรงค์ฤทธิ์ ญัตติอัครวงศ์, 2563)

มัคคุเทศก์เปรียบเหมือนศูนย์รวมความสนใจของนักท่องเที่ยวเป็นสื่อกลางที่สร้างสรรค์กิจกรรมสันทนาการในการเดินทางให้มีความสนุกสนานและความเพลิดเพลิน สำหรับสิ่งมัคคุเทศก์ควรแสดงออกเมื่ออยู่ต่อหน้านักท่องเที่ยวคือ การยิ้มแย้ม การมีวาทีศิลป์ บุคลิกภาพ ทัศนคติ การเอาใจใส่ และต้องนำเที่ยวอย่างมีความคิดสร้างสรรค์ เป็นต้น ดังนั้น คุณสมบัติของมัคคุเทศก์จึงแยกตามบทบาทและหน้าที่ ดังต่อไปนี้ (ศูนย์แห่งความเป็นเลิศด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน, 2563)

1. การมีบุคลิกภาพที่ดี หมายถึง บุคลิกภายในและบุคลิกภายนอกที่แสดงถึงการมีความจริงใจ การมีเจตคติ ทัศนคติ การรักษากฎเกณฑ์และชื่อเสียงของประเทศชาติ ทั้งนี้ยังรวมถึงความซื่อสัตย์สุจริตต่อนักท่องเที่ยวหรือหน่วยงานที่ตนร่วมงานความรับผิดชอบ การตรงต่อเวลา และให้เกิดประโยชน์ร่วมกันในสายวิชาชีพเดียวกัน (สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์, 2563)

2. การรู้จักขนบธรรมเนียมประเพณีของแต่ละท้องถิ่นเพื่อเป็นการนำเสนอเอกลักษณ์ อัตลักษณ์ และวัฒนธรรมท้องถิ่นประจำชาติไทยแก่นักท่องเที่ยวเพื่อให้เกิดความประทับใจเมื่อมีการนำเสนอระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว

3. การมีความสามารถในการใช้ภาษา ซึ่งมัคคุเทศก์ต้องมีการเลือกใช้ภาษาที่ถูกต้องทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศเพื่อใช้ในการสื่อสารให้กับนักท่องเที่ยวอย่างชัดเจนเข้าใจและต้องใช้คำพูดที่ชัดเจน สุภาพ ไม่หยาบคาย ไม่พูดจาสื่อเสียดหรือเปรียบเทียบกับผู้อื่นได้รับความเสียหายและมีการใช้ภาษาที่ทักทายควรเริ่มต้นด้วยคำว่า “สวัสดี” และลงท้ายประโยคคำพูดด้วย “ค่ะ” หรือ “ครับ” เสมอ

4. การวางตัวเป็นกลาง การไม่เลือกปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยวคนใดคนหนึ่งจนออกนอกหน้า ควรปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยวทุกคนด้วยความเสมอภาค มีน้ำใจต่อนักท่องเที่ยว สามารถระงับความโกรธ ไม่แสดงกิริยาก้าวร้าว ไม่ทำร้ายร่างกายนักท่องเที่ยว รวมทั้งในการแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ดี

5. การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อนักท่องเที่ยว โดยการสร้างบรรยากาศให้สนุกสนาน ผ่อนคลาย ไม่ตึงเครียด พยายามจำชื่อนักท่องเที่ยวให้ได้ เพื่อเป็นการช่วยสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีระหว่างมัคคุเทศก์กับนักท่องเที่ยว

6. การบรรยายและการให้ความรู้ของสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ควรให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่นักท่องเที่ยว สอดแทรกความรู้และเกร็ดความรู้ที่เป็นข้อเท็จจริงของประเทศไทย ไม่บิดเบือนข้อมูลเพื่อให้ประเทศเกิดความเสื่อมเสีย นอกจากนี้ควรแนะนำข้อห้ามและข้อปฏิบัติให้นักท่องเที่ยวเมื่อไปยังสถานที่ต่าง ๆ เช่น การเคารพในวัฒนธรรมอันดีของไทย การปฏิบัติตนต่อคนในชุมชนด้วยความอ่อนน้อม การแต่งกายสุภาพ ถ้ามีการเดินทางไปเยี่ยมชมวัด วัง พิพิธภัณฑสถานหรือสถานที่ราชการ เป็นต้น (Novio-Marco, et al, 2018)

จากคุณสมบัติดังกล่าว จึงสรุปได้ว่ามัคคุเทศก์ต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ในการบรรยายและให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้องที่เป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยวให้มากที่สุด ซึ่งจะทำให้ให้นักท่องเที่ยวเกิดความเข้าใจในขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมของประเทศไทยมากยิ่งขึ้น รวมทั้งมีความสามารถในการติดต่อประสานงานระหว่างนักท่องเที่ยว ผู้ร่วมงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวส่วนอื่น ๆ เพื่อให้การทำงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย นอกจากนี้ ยังเป็นนักสันทนาการที่สร้างความบันเทิง เสี่ยงหัวเราะ รอยยิ้ม มีกิริยาอ่อนน้อมถ่อมตน สร้างความตลกขบขัน และความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวตราบนานเท่านาน

บทบาท หน้าที่ และความสำคัญของมัคคุเทศก์

บทบาท หน้าที่ ของมัคคุเทศก์เป็นการแสดงออกได้ในหลายบทบาทโดยต้องใช้ความสามารถในแต่ละบทบาทของตนเอง ออกมาใช้ตามสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงถือได้ว่าเป็นปัจจัยส่วนหนึ่งทำให้เกิดการรับรู้เรื่องการรับ บริการของมัคคุเทศก์ (Ababneh, 2018) รวมทั้งการถ่ายทอดความรู้ที่ทำให้การท่องเที่ยวมีความหมายมากยิ่งขึ้น ที่มีส่วน สำคัญในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นการกำหนดชีวิตคุณภาพการให้บริการต่อนักท่องเที่ยวและอาจรวมถึง การส่งผลต่อพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว การสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจในการเดินทางท่องเที่ยว (World Tourism Organization, 2020)

ดังนั้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์จึงมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของนักท่องเที่ยว เนื่องด้วยมัคคุเทศก์มี ความสำคัญในการช่วยขับเคลื่อนภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมิติต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ (สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, 2563)

1. มัคคุเทศก์ถือว่าเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีบทบาทและความสำคัญเพื่อช่วยนักท่องเที่ยวในการเตรียมตัว เดินทาง หรือช่วยให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจที่จะเดินทางท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น มัคคุเทศก์จึงเปรียบเสมือนกลไกที่ ขับเคลื่อนและการมีส่วนร่วมที่ช่วยเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (นฤมล อนุสนธิ์พัฒน์, 2563)

2. มัคคุเทศก์มีความสำคัญต่อนักท่องเที่ยวเมื่อต้องเดินทางไปยังสถานที่ที่ไม่ใช่ท้องถิ่นของตนโดยเฉพาะ การไปเยือนครั้งแรกและหากต้องเดินทางลำพังโดยปราศจากมัคคุเทศก์ ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้ (Buonincontri, Piera, Alfonso Morvillo, Fevzi Okumus, and Mathilda van Niekerk, 2017)

2.1 มัคคุเทศก์เป็นผู้เข้าใจ มีความชำนาญ มีความรู้ รวมทั้งประสบการณ์ที่จะพามาชมจุดสำคัญต่าง ๆ โดยไม่ขาดตกบกพร่อง เนื่องจากบางตำแหน่งอาจอยู่ในจุดที่ยากต่อการสังเกตหากแต่นักท่องเที่ยวเดินทางเที่ยวชมด้วยตนเอง

2.2 มัคคุเทศก์เป็นผู้บรรยายข้อมูลของสถานที่ท่องเที่ยว สามารถอธิบายความเป็นมาลักษณะภูมิ ประเทศ ลักษณะทางศิลปกรรม ประเพณี วัฒนธรรม วิธีการดำรงชีวิตในท้องถิ่น หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้อย่างชัดเจนและ แม่นยำ จึงส่งผลทำให้การเดินทางท่องเที่ยวมีคุณค่าและเป็นการช่วยเพิ่มประสบการณ์การเดินทางที่น่าจดจำแก่นักท่องเที่ยว (Yu, 2017)

2.3 มัคคุเทศก์เป็นผู้ช่วยดำเนินการอำนวยความสะดวกในการดูแลรักษาความปลอดภัยต่อนักท่องเที่ยวขณะที่เดินทางเพื่อระวังหลีกเลี่ยงอันตรายต่าง ๆ และเมื่อเกิดอุบัติเหตุขึ้นก็มีความรู้ด้านปฐมพยาบาลได้เป็นอย่างดี

3. มัคคุเทศก์เป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ตามรายการนำเที่ยวระบุไว้ในแต่ละครั้งได้ดีและสามารถวางแผนการ นำเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ โดยมีการจำแนกได้ ดังต่อไปนี้ (Divisekera & Nguyen, 2018)

3.1 การทำความเข้าใจตามรายการนำเที่ยว การนัดหมายคนขับรถ และต้องเดินทางไปถึงที่พักแรม ของนักท่องเที่ยวก่อนกำหนดอย่างน้อย 30 นาที ตรวจสอบจำนวนนักท่องเที่ยวให้ครบพร้อมทั้งช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่ อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวเพื่อให้สามารถออกเดินทางได้ตามเวลาที่กำหนด

3.2 การทำสัญลักษณ์ในกลุ่มของตนเองเพื่อความสะดวกในการตรวจสอบสัมภาระและป้องกันการ สูญหาย เช่น เข็มกลัด หมวก กระเป๋าสะพาย ป้ายที่ติดตราบริษัทนำเที่ยว โบว์ผูกข้อมือ หรือใช้แถบชื่อบริษัทนำเที่ยวให้มี ความโดดเด่น และสังเกตเห็นได้

3.3 การนำเที่ยวชมสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ต้องดำเนินการตามรายการนำเที่ยวให้ครบถ้วน ตรงตาม เวลาที่กำหนด และให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง รวมถึงการแก้ปัญหาให้นักท่องเที่ยวสนองความประสงค์ตามขอบเขตของกฎหมาย ตลอดจน สร้างบรรยากาศการท่องเที่ยวให้สนุกสนาน รื่นรมย์ สุดท้ายนำนักท่องเที่ยวกลับมาส่ง ณ ที่พักอย่างปลอดภัยและ ทำการ นัดหมายวัน เวลา ครั้งต่อไปหากมีรายการนำเที่ยวต่อ

จากบทบาท หน้าที่ และความสำคัญของมัคคุเทศก์ จึงมีข้อสรุปได้ว่า มัคคุเทศก์ควรมีการวางแผนปฏิบัติงานอย่างเป็น ขั้นตอนและกำหนดขอบเขตการทำงานอย่างชัดเจนเพื่อให้เกิดการบริหารจัดการในการนำเที่ยวเต็มด้วยความราบรื่นและ ปราศจากข้อบกพร่องซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวอย่างมืออาชีพ ที่สำคัญก็ต้องมีความยืดหยุ่นระหว่าง ผู้ร่วมงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องอีกด้วย

ผลกระทบจากการปฏิบัติและมารยาทของมัคคุเทศก์ในสังคมยุคปกติใหม่

การปฏิบัติงานและมารยาทของมัคคุเทศก์จำเป็นต้องอาศัยมาตรฐานการทางกฎหมายเข้ามาช่วยกำกับดูแล โดยคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ได้ใช้อำนาจตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 และใช้อำนาจประกาศพฤติกรรมที่มัคคุเทศก์ไม่ควรพึงกระทำเพื่อดำรงไว้แก่จรรยาบรรณวิชาชีพ เมื่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้เข้าสู่ยุคสังคมปกติใหม่มัคคุเทศก์จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องปรับตัวในการปฏิบัติงานที่มีศักยภาพ แสดงให้เห็นถึงสมรรถนะของทักษะด้านต่าง ๆ เช่น การนำเที่ยวที่สร้างคุณค่าเชิงประสบการณ์สร้างสรรค์และควรค่าแก่การจดจำต่อนักท่องเที่ยว และการแสดงมารยาทที่อ่อนน้อม ไม่ก้าวร้าว หรือกระทำการเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว ดังมีรายละเอียด ต่อไปนี้ (ณรงค์ฤทธิ์ ญัตติ อัครวงศ์, 2563)

1. การบังคับให้นักท่องเที่ยวซื้อรายการนำเที่ยวด้วยการ แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ การขาดความรับผิดชอบขณะปฏิบัติหน้าที่หรือกระทำการใด ๆ ที่ทำให้นักท่องเที่ยวอยู่ในสภาพต้องปฏิบัติตามโดยไม่สมัครใจ
2. การนำนักท่องเที่ยวไปซื้อสินค้าที่มีราคาสูงกว่าราคารมาตรฐานกำหนดเพื่อให้ตนเองได้รับค่าบำเหน็จจากร้านค้าการเรียกร้องขอเงินค่าทิป (Tips) หรือพูดจาโน้มน้าวขอความเห็นอกเห็นใจเพื่อให้ได้รับค่าตอบแทนพิเศษ
3. การบอกกล่าวเรื่องราวแก่นักท่องเที่ยวอาจนำมาให้เสื่อมเสียแก่ ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ รวมถึงภาพลักษณ์ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย ซึ่งมัคคุเทศก์ควรตระหนักให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานและมารยาทแห่งจรรยาบรรณวิชาชีพ (ณรงค์ฤทธิ์ ญัตติ อัครวงศ์, 2563)

แนวทางในการปฏิบัติงานและมารยาทของมัคคุเทศก์

การปฏิบัติงานและมารยาทสำหรับมัคคุเทศก์ถือว่าเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างมากในการประกอบอาชีพ เช่น การไม่เรียกผลประโยชน์จากนักท่องเที่ยว การบังคับขู่เข็ญหรือข่มขู่เพื่อให้ตนเองค่าตอบแทนมากขึ้น เป็นต้น ส่วนการปฏิบัติงานและมารยาทของมัคคุเทศก์นั้นก็มีเพื่อธำรงไว้ซึ่งเกียรติภูมิของสถานภาพแห่งวิชาชีพ ซึ่งมีการกล่าวไว้ตามรายละเอียดต่อไปนี้ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2563)

1. การประพฤติและกิริยามารยาทที่งดงามแสดงถึงความเป็นมิตรต่อนักท่องเที่ยวทุกคนภายในขอบเขตที่เหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องไม่ประพฤติตนเชิงขู่สวากับนักท่องเที่ยวอย่างเด็ดขาด และในกรณีที่มีเรื่องขัดแย้งต้องหาคำอธิบายอย่างเป็นเหตุเป็นผล (นฤมล อนุสนธิ์พัฒน์, 2563)
2. ความซื่อสัตย์สุจริตที่มีต่อนักท่องเที่ยวโดยไม่เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทนจากร้านค้าต่าง ๆ ที่จำหน่ายสินค้าที่ด้อยคุณภาพเพื่อจะได้รับค่าตอบแทนเป็นจำนวนมากจากร้านค้า
3. ความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ต่อการบริการที่ได้รับมอบหมาย โดยไม่มีการละเลยหรือละทิ้งหน้าที่ด้วยเหตุผลอันไม่สมควร
4. ความรู้จักประมาณตนและไม่ควรตีตนเสมอกับนักท่องเที่ยว ทั้งด้วยกิริยา ท่าทาง ความประพฤติ และวาจา เช่น ไม่ตะโกนหรือปรบมือเสียงดังเพื่อเรียกนักท่องเที่ยว ไม่แสดงอาการขัดเคืองหรือเบื่อหน่ายเมื่อนักท่องเที่ยวพลัดเวลานัดหมาย เป็นต้น หากเกิดปัญหาเหล่านี้มัคคุเทศก์ควรหาทางออกอย่างละมุนละม่อมและไม่ความขุ่นเคืองใจแก่นักท่องเที่ยว
5. ความเข้าใจเพื่อนมนุษย์ พึงเข้าใจว่ามนุษย์ทุกคนปรารถนาความรัก ความเอาใจใส่ดูแลให้ตนเอง เป็นคนสำคัญ จึงควรปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยวอย่างเสมอภาค ระวังการใช้อำนาจไม่ให้เกิดความกระทบกระเทือนใจโดยมิได้เจตนา เช่น การเล่าเรื่องตลกของชาติต่าง ๆ ที่อาจกลายเป็นการดูหมิ่นเจ้าของชาตินั้นได้ เป็นต้น (ศูนย์แห่งความเป็นเลิศด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน, 2563)
6. ความเมตตากรุณาปรารถนาให้ผู้อื่นมีความสุขและความเพลิดเพลินจากการท่องเที่ยว ทั้งนี้ มัคคุเทศก์ควรเป็นผู้สร้างบรรยากาศในการเดินทางท่องเที่ยวให้รู้สึกผ่อนคลาย ไม่ตึงเครียด และไม่ควรเล่าเรื่องโศกเศร้าหรือเรื่องที่มีผลกระทบต่อจิตใจแก่นักท่องเที่ยว

7. การให้ข้อมูลที่ถูกต้องและสามารถอธิบายแก่นักท่องเที่ยวโดยไม่มีการบิดเบือนหรือเกิดการจากคาคาของตนเอง ทั้งนี้ เพราะนักท่องเที่ยวมีแนวโน้มที่จะเชื่อถือข้อมูลซึ่งจะนำไปให้เกิดความเสียหายแก่อาชีพมัคคุเทศก์เป็นส่วนรวมได้ (Ababneh, 2018)

8. การตรงต่อเวลาถือเป็นมารยาทที่สำคัญอย่างหนึ่งในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เรื่องไม่ตรงต่อเวลาต่อการนัดหมายกับนักท่องเที่ยวเพื่อรับมาเยี่ยมชมสถานที่ต่าง ๆ ถือเป็นการเสียมายาอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์

9. การไม่กล่าวคำหยาบหรือให้ร้ายป้ายสีผู้อื่น การด้อยคุณค่าผู้อื่นด้วยคำพูดที่รุนแรง หรือการพูดวิจารณ์ประเทศของตนด้วยถ้อยคำที่หยาบคายและนำความเสื่อมเสียต่อภาพลักษณ์ทางวัฒนธรรม

10. การมีศีลธรรมอันดีงาม ไม่ละเมิดต่อขนบธรรมเนียมประเพณีที่เป็นเอกลักษณ์ของชาติ และรักษาคุณธรรมเพื่อเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของคนไทยในสายตาชาวต่างประเทศ

สรุปได้ว่า การปฏิบัติงานและมารยาทของมัคคุเทศก์ ประกอบด้วย ความมีคุณธรรม จริยธรรมความตระหนักในหน้าที่ ความรับผิดชอบ การตรงต่อเวลา ความซื่อสัตย์สุจริต ความประพฤติ และกิริยามารยาท การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ความเมตตากรุณา ปรารถนาให้ผู้อื่นมีความสุข และการไม่กล่าวคำหยาบ หรือให้ร้ายป้ายสีผู้อื่น หากมัคคุเทศก์ปฏิบัติงานโดยขาดมารยาทแล้วก็จะเกิดความเสียหายทั้งต่อตัวมัคคุเทศก์เอง และหากปฏิบัติตามดังที่กล่าวไว้ข้างต้นจะทำให้อาชีพมัคคุเทศก์มีเกียรติและมีความค่าเพื่อเป็นการเผยแพร่วัฒนธรรมอันดีงามให้ชาวต่างชาติได้รับรู้

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

มัคคุเทศก์เป็นบุคคลที่ทรงคุณค่าและเปรียบเสมือน “ทูตสันถวไมตรี” ที่มีความสำคัญต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศชาติ เป็นผู้ที่ทำให้ประเพณีปฏิบัติด้วยมารยาทที่ดีงามให้แก่นักท่องเที่ยว อีกทั้งยังเป็นผู้ให้ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ เกี่ยวกับประเทศไทย อาทิเช่น ด้านศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิต ศาสนา การเมือง และสถาบันพระมหากษัตริย์ ส่งผลให้นักท่องเที่ยวมีเจตคติที่ดีและเข้าใจบริบทของประเทศไทยมากยิ่งขึ้น รวมถึงด้านการสร้างประสบการณ์ที่ดี มีคุณค่า และเกิดความพึงพอใจประทับใจในการเดินทาง ดังนั้น มัคคุเทศก์จะต้องมีคุณสมบัติในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านภาษาต่างประเทศโดยสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษให้เข้าใจอย่างถ่องแท้อย่างน้อย 1 ภาษา มัคคุเทศก์ควรเป็นผู้มีความรู้ทั่วไป ขวนขวายหาความรู้สม่ำเสมอและเพิ่มพูนทักษะการปฏิบัติงานให้ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน รวมทั้งสามารถปรับตัวได้ดีในสังคมปกติใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอยู่ตลอดเวลาและเป็นนักแก้ไขปัญหาได้อย่างฉับไวในทุกสถานการณ์ มีความยืดหยุ่น ประนีประนอม และมีลักษณะอบอุ่น โอบอ้อมอารี เป็นที่ไว้วางใจของผู้ร่วมเดินทาง มีความเป็นผู้นำ มีความกล้า มีความรอบคอบ และไม่ประมาท ทัศนคติดี ร่าเริง มีความเสียสละซื่อสัตย์ ซื่อตรงและอดทน สุขภาพร่างกายแข็งแรงสมบูรณ์ มีไหวพริบและปฏิภาณดี มีความคิดสร้างสรรค์ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นนักสื่อสารที่ดีและสามารถบรรยายความรู้ต่าง ๆ ได้อย่างเข้าใจง่าย ดังที่ได้กล่าวไปแล้วนั้น มัคคุเทศก์จึงเป็นส่วนหนึ่งเพื่อการขับเคลื่อนและพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยให้ยั่งยืนต่อไป รวมทั้งสามารถสร้างชื่อเสียงที่ดีแก่ตนเองและครอบครัวได้ด้วย

มัคคุเทศก์นับเป็นอาชีพที่ผู้คนสนใจใฝ่ฝันอยากประกอบอาชีพนี้ แต่มีคนจำนวนน้อยที่จะได้มีโอกาสเนื่องจากจะต้องมีคุณสมบัติและคุณลักษณะที่เพียบพร้อมในหลายด้าน เช่น บุคลิกภาพที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ มีความรู้รอบตัว ความสามารถใช้วาจาศิลป์ให้เกิดประโยชน์ในการทำงาน เป็นคนช่างสังเกต ช่างจดจำ ทั้งนี้ มัคคุเทศก์ต้องคำนึงการปฏิบัติให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน คือ การมีมารยาท การวางตัวที่เหมาะสมโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยวและชื่อเสียงของประเทศชาติเป็นสำคัญ เป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่นักท่องเที่ยวเพราะมัคคุเทศก์เป็นกลไกสำคัญในการเผยแพร่ภาพลักษณ์ของประเทศไทยสู่สายตาและความรู้สึกของนักท่องเที่ยวทั่วโลก แม้จะมีขอบเขตการปฏิบัติงานเฉพาะพื้นที่แตกต่างกันแต่สิ่งที่คุณทุกคนต้องมีส่วนร่วมคือการรักษาชื่อเสียงของประเทศไทยเป็นที่ตั้ง มีความสำนึกในหน้าที่ จรรยาบรรณวิชาชีพ หมั่นฝึกฝนพัฒนาทักษะวิชาชีพ และหาความรู้ให้ทันสถานการณ์ปัจจุบันอยู่

มัคคุเทศก์ต้องใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารได้ดีเพราะต้องพบปะผู้คนมากมายหลายอาชีพ หลายสังคม หลายชนชั้น รวมทั้งการแลกเปลี่ยนทัศนคติที่ดีแก่นักท่องเที่ยว เนื่องจากต้องนำนักท่องเที่ยวไปซื้อของที่ระลึกให้เป็นที่ถูกใจ การปฏิบัติงานของ

มัคคุเทศก์ไม่มีรูปแบบการที่ตายตัว สามารถปฏิบัติงานได้ตามความพึงพอใจของตัวเองหรือเรียกว่ามัคคุเทศก์อิสระ (Freelance Tourist Guide) มักได้รับอภินันทนาการจากสถานประกอบการที่เกี่ยวข้อง เช่น ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก ที่พัก สถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวันได้ดี การปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์จึงเป็นงานที่ทำหาความสามารถเพราะต้องทำหน้าที่ได้หลายอย่างและต้องแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี จึงเป็นบุคคลที่มีประโยชน์คุณูปการในการช่วยเหลือส่งเสริมสนับสนุนให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความเจริญก้าวหน้า และสามารถนำการส่งเสริมประสบการณ์การเดินทางเพื่อนำไปพัฒนาศักยภาพสู่การเป็นเจ้าของสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจไม้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้ต่อไป

ข้อเสนอแนะของบทความ

1. มัคคุเทศก์ต้องรู้จักประเมินความต้องการที่แท้จริงและจัดลำดับความสำคัญให้ถูก แม้ว่าการเดินทาง จะมีกำหนดรายการไว้บ้างแล้ว แต่ในรายละเอียดความสนใจ ค่านิยม จนถึงระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวแต่ละคนนั้นจะแตกต่างกัน จึงต้องสังเกต สอบถามความต้องการของนักท่องเที่ยว ความประทับใจในบริการที่แท้จริง จึงหมายถึง การต้องหยั่งลึกให้ได้ ถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวนั่นเอง
2. มัคคุเทศก์ต้องไม่นำเรื่องส่วนตัวมาทำให้งานเสียและต้องไม่ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกว่าถูกเอาเปรียบ เปรียบ ตลอดจนสามารถตอบสิ่งขุ่นข้องหมองใจหรือปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจนตรงไปตรงมา ต้องไม่ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกต่ำต้อยหรือขุ่นข้องหมองใจ พยายามนำจุดเด่นที่ดีที่มีอยู่ในตัวของนักท่องเที่ยวแต่ละคนมาพูดคุยในวงสนทนาให้รู้สึกประทับใจ
3. มัคคุเทศก์ต้องแสดงให้นักท่องเที่ยวเห็นว่าตนเองเป็นคนธรรมดา ไม่เป็นผู้ดีเกินเหตุ กลัวหรือกลัวในเรื่องไม่มีเหตุผล ทำงานเหมือนผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้นักท่องเที่ยวประทับใจได้ยาก เนื่องจากเป็นลักษณะของคนที่ไม่มีความจริงใจ
4. มัคคุเทศก์มีสำนึกร่วมทุกข์ร่วมสุข ต้องไม่ทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกว่ามีผู้ให้บริการกินอยู่สบายเกินหน้าเกินตา จากสถานประกอบการต่าง ๆ ทั้งนี้ พึงทำให้นักท่องเที่ยวเพลิดเพลิน รู้สึกคุ้มค่าตลอดการเดินทาง และพร้อมเป็นผู้นำเผชิญปัญหาต่าง ๆ โดยไม่รีรอ รวมทั้งอย่าสนิสนมใกล้ชิดเกินสมควรกับนักท่องเที่ยว จนลืมนึกว่าผู้ใช้บริการมีฐานะเป็นนายถึงแม้ว่านักท่องเที่ยวจะมีอัตราค่าจ้างไม่ตรีหรือความเอื้ออาทรเป็นพิเศษก็ตาม

เอกสารอ้างอิง (Reference)

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2563). **โควิด-19 กับผลกระทบต่อการท่องเที่ยวไทย**. กรุงเทพฯ : กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2563). **แผนดำเนินงานโครงการมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (Amazing Thailand Safety and Health Administration: SHA)**. กรุงเทพฯ : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- ณรงค์ฤทธิ์ ญัตติอัครวงศ์. (2563). **ปัญหาการบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ : ศึกษากรณีการคุ้มครองนักท่องเที่ยว**. รายงานวิจัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- เทิดชาย ช่วยบำรุง. (2564). **ความปกติสุขในความปกติใหม่ การท่องเที่ยวไทยในสถานการณ์ฉุกเฉิน**. สุพรรณบุรี : พรินต์เฮ้าส์. กรุงเทพฯ.
- นฤมล อนุสนธิ์พัฒน์. (2563). **การปรับตัวทางเศรษฐกิจด้านการท่องเที่ยวในสภาวะวิกฤตโควิด 19 ในประเทศไทย**. พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ศูนย์แห่งความเป็นเลิศด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน. (2563). **คู่มือเพื่อสนับสนุนเศรษฐกิจและแรงงานผ่านการท่องเที่ยว แนวปฏิบัติในการเยียวยาสังคมและเศรษฐกิจที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 รวมถึงการฟื้นฟูการท่องเที่ยวให้กลับคืนอย่างเร่งด่วน**. กรุงเทพฯ : องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน.
- สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2564). **วิเคราะห์ผลกระทบของโควิด-19 ต่อธุรกิจท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.
- สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์. (2563). **สถานการณ์การท่องเที่ยวในวิกฤต COVID-19**. กรุงเทพฯ : สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์.
- สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์. (2563). **อนาคตของการท่องเที่ยวอยู่ตรงไหนในยุคโควิด-19**. กรุงเทพฯ : สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์.
- สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี. (2563). **แนวทางป้องกันโควิด-19 สำหรับชุมชนท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ : สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี.
- อรพรรณ ปถมเล็ก. (2563). **ธรรมชาติเชิงวิพากษ์ : การท่องเที่ยวชุมชนในประเทศไทย: ผลกระทบและการฟื้นฟูจากการระบาดของโรค COVID-19**. กรุงเทพฯ : ศูนย์ศึกษาเพื่อการพัฒนาสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Ababneh, A. (2018). Tour guides and heritage interpretation: guides' interpretation of the past at the archaeological site of Jarash, Jordan. *Journal of Heritage Tourism*, 13(3), 257–272.
- Buonincontri, Piera, Alfonso Morvillo, Fevzi Okumus, and Mathilda van Niekerk. (2017). Managing the experience co-creation process in tourism destinations: Empirical findings from Naples. *Tourism Management* 62 (2017): 264-277.
- Cetin, G., & Yarkan, S. (2017). The professional relationship between tour guides and tour operators. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 1–13.
- Divisekera, S. & Nguyen, V. K. (2018). Determinants of innovation in tourism evidence from Australia. *Tourism Management*, 67, 157-167.
- He, Z. et al. (2018). When art meets tech: The role of augmented reality in enhancing museum experiences and purchase intentions. *Tourism Management*, 68, 127- 139.
- Kuo, N.-T., Cheng, Y.-S., Chang, K.-C., & Chuang, L.-Y. (Lily). (2018). The Asymmetric Effect of Tour Guide Service Quality on Tourist Satisfaction. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 19(4), 521–542.
- Novio-Marco, J. et al. (2018). Progress in information technology and tourism management: 30 years on and 20 years after the internet- Revisiting buhalis & law's landmark study about e-tourism. *Tourism Management*, 69, 460-470.

- Pacific Asia Travel Association. (2020). **PATA Conducts “The Future of Tourism” Interview Series to Provide COVID-19 Recovery Insights.** Bangkok: PATA.
- World Tourism Organization. (2020). **COVID-19 Related Travel Restrictions.** Madrid: UNWTO.
- Yu, X. (2017). The Significance and Role of Tour Guide Association in China—Under the Background of Tourism Law. **Journal of Service Science and Management**, 10(2).
- Zach, F. J., & Hill, T. L. (2017). Network, knowledge and relationship impacts on innovation in tourism destinations. **Tourism Management**, Vol. 62, pp. 196-207.

