

การศึกษาระดับความสามารถในการฟังภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมและการบริการ  
ของนักศึกษาไทย ในมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน



นางวิณณา สุนทรนฤงษ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาภาษาอังกฤษเป็นภาษานานาชาติ

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2548

ISBN 974-17-6189-9

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

AN INVESTIGATION ON LISTENING PROFICIENCY LEVELS IN ENGLISH  
FOR SERVICE AND HOSPITALITY INDUSTRY OF THAI STUDENTS  
IN PUBLIC AND PRIVATE UNIVERSITIES

Mrs. Wannana Soontornnaruerangsee

112711 511111

A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Doctor of Philosophy Program in English as an International Language  
(Interdisciplinary International Program)

Graduate School

Chulalongkorn University

Academic Year 2005

ISBN 974-17-6189-9

Copyright of Chulalongkorn University

6 0.8. 2550

112711 511111



วิวัฒนาการ สุนทรนฤรังษี: การศึกษาระดับความสามารถในการฟังภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม  
และการบริการของนักศึกษาไทย ในมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน (AN  
INVESTIGATION ON LISTENING PROFICIENCY LEVELS IN ENGLISH  
FOR SERVICE AND HOSPITALITY INDUSTRY OF THAI STUDENTS IN  
PUBLIC AND PRIVATE UNIVERSITIES) อ.ที่ปรึกษา: ศ. ดร. กาญจนา ปราบพาล,  
224 หน้า. ISBN 974-17-6189-9

การวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความสามารถในการฟังภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมและการบริการของนักศึกษาไทย ในมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน (2) กำหนดระดับคะแนน 8 ระดับเพื่อบอกระดับความสามารถในการฟังภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมและการบริการ (3) กำหนดคำอธิบายความสามารถในการฟังในแต่ละระดับคะแนน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มเพื่อการสัมภาษณ์ และกลุ่มที่เป็นผู้สอบ กลุ่มเพื่อการสัมภาษณ์ประกอบด้วยผู้แทนจากสถานประกอบการในธุรกิจโรงแรมจำนวน 3 ท่าน หัวหน้าภาควิชาและอาจารย์ จากภาควิชาการโรงแรมและการบริการในมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน 4 แห่งจำนวน 4 ท่าน ผู้เชี่ยวชาญในการสร้างแบบทดสอบที่ใช้วัดความสามารถทางภาษาอังกฤษเฉพาะทาง จำนวน 2 ท่าน และผู้ใช้บริการของโรงแรมชาวต่างชาติจำนวน 3 ท่าน กลุ่มที่เป็นผู้สอบประกอบด้วยนิสิตและนักศึกษาชาวไทยจำนวน 250 คน ที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 4 ภาควิชาการโรงแรมและการบริการและสาขาใกล้เคียง ในมหาวิทยาลัยรัฐบาลและเอกชน 4 แห่งในกรุงเทพฯ กลุ่มตัวอย่างได้มาโดยการสุ่ม เครื่องมือในการวิจัยคือ (1) แบบทดสอบวัดสมรรถภาพในการฟังภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมและการบริการ (The Test of Listening Proficiency in English for Service and Hospitality, L-PESH Test) (2) แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้สอบที่มีต่อแบบทดสอบ L-PESH Test (3) แบบทดสอบมาตรฐาน (Test of English for International Communication, TOEIC) และ (4) การสัมภาษณ์ แบบแผนการวิจัยคือ การวิจัยเพื่อพัฒนา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนาในการหาการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเที่ยงและความตรงของข้อสอบ และการวิเคราะห์ข้อสอบโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อสอบแบบประเพณีนิยม (Classical Model)

ผลการวิจัยพบว่า แบบทดสอบความสามารถทางการฟังภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมและการบริการ (L-PESH Test) สามารถวัดระดับสมรรถภาพในการฟังของผู้สอบได้ใกล้เคียงกับแบบทดสอบมาตรฐาน (TOEIC) และสามารถแบ่งระดับความสามารถของผู้สอบออกเป็น 8 ระดับคือ ระดับดีที่สุด ระดับดีมาก ระดับค่อนข้างดีมาก ระดับดี ระดับค่อนข้างดี ระดับปานกลาง ระดับอ่อน และระดับอ่อนมาก ผลของการวัดระดับสมรรถภาพในการฟังภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมและการบริการ โดยการใช้แบบทดสอบ L-PESH Test พบว่าผู้สอบส่วนใหญ่มีความสามารถทางการฟังอยู่ในระดับค่อนข้างดีถึงระดับดี

สาขาวิชา ภาษาอังกฤษเป็นภาษานานาชาติ (สหสาขาวิชา)  
ปีการศึกษา 2548

ลายมือชื่อนิสิต

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา

## 4589678920: MAJOR ENGLISH AS AN INTERNATIONAL LANGUAGE  
 KEY WORDS: LISTENING PROFICIENCY TEST/CUT-OFF SCORES/  
 PROFICIENCY DESCRIPTORS/ ESP LISTENING TESTS/ LISTENING  
 LEVELS/ESP

WANNANA SOONTORNARUERANGSEE: AN INVESTIGATION ON  
 LISTENING PROFICIENCY LEVELS IN ENGLISH FOR SERVICE AND  
 HOSPITALITY INDUSTRY OF THAI STUDENTS IN PUBLIC AND  
 PRIVATE UNIVERSITIES. THESIS ADVISOR: PROF. KANCHANA  
 PRAPPHAL, Ph.D.224 pp. ISBN 974-17-6189-9

The objectives of this study were (1) to investigate graduating students' listening ability in English for service and hospitality industry, (2) to find the cut-off scores for eight levels of the listening ability, and (3) to find ability descriptors for each level of the listening ability. The subjects in this study included the interviewee group and the test taker group. The interviewee group consisted of three hotel personnel from selected hotels, four Heads of Tourism and Hotel Industry Department and teachers from selected public and private universities, two specialists in ESP test development, and three hotel guests. The test taker group consisted of 250 graduating students, majoring in tourism and hotel industry or related fields. These students were randomly selected from selected four public and private universities. Research instruments included (1) Test of Listening Proficiency in English for Service and Hospitality Industry (L-PESH Test), (2) students' attitude questionnaire, written in Thai, (3) the standardized test (Test of English for International Communication, TOEIC), and (4) interviews. The design of this study was a "research and development" model. Descriptive statistics were used to compute frequency, percentages, mean scores, standard deviations, reliability and validity indexes of the test. An item analysis program (Classical Model) was applied in test item analysis.

The research findings were that the new test could measure the students' ability along the continuum of proficiency levels very much like the TOEIC did. This result supported that the L-PESH Test could differentiate graduating students' listening proficiency in English for service and hospitality industry. The students' listening ability in English for service and hospitality could be classified into eight ability levels namely "Distinguished", "Superior", "Advanced-High", "Advanced-Low", "Intermediate-High", "Intermediate-Low", "Novice-High", and "Novice-Low". It was found from the investigation that the majority of the listening ability of the students who took the L-PESH Test was in the levels of "Intermediate-High and "Advanced-Low". Ability descriptors were established to describe listening abilities of the eight levels.

Field of study English as an International Language Student's signature Wannana S  
 (Interdisciplinary International Program)

Academic year 2005

Advisor's signature Kanchana Prapphal

## ACKNOWLEDGEMENTS

This research would not have been possible without the support of many people. I would like to acknowledge the enormous help given to me in completing this dissertation for their assistance, patience, guidance, great support, and love.

First and foremost, I wish to express my appreciation to Professor Dr. Kanchana Prapphal, my thesis advisor, who read my numerous revisions and helped me make some sense of the confusion. Her comments and suggestions helped keep me on track. I would also like to thank my committee members, Assistant Professor Kulaporn Hiranburana, Ph.D., Associate Professor Sumalee Chinokul, Ph.D, and Assistant Professor Somsak Boonathorn, Ph.D. for their great advices and support. I would also like to thank Associate Professor Suphat Sukamolson, Ph.D., the Chairperson, for his valuable comments and advices.

Gratitude is also due to experts, specialists, colleagues, test-reviewers, and students who participated in the study, namely Mrs.Amph Suwanrat (Director of People Innovation and Education, Pan Pacific Bangkok), Mrs. Romninee Vongsuri (MIS Manager, Pan Pacific Bangkok), Associate Professor Wathna Soonthornchai (Academic Affairs Office, Bangkok University), Assistant Professor Somyot Wattakamolchai (Head of Hotel and Tourism Management Department, Faculty of Humanities, Bangkok University), Mr. Seree Wangpaichitr, Dean of the Faculty of Tourism and Hospitality Management, Rangsit University, Ms. Areerat Tanverachaisakul, Associate Dean for Academic Affairs, Faculty of Liberal Arts, Rangsit University, Mrs. Euangporn Paopuka, Kasem Bundit University, Mr. Jaroenporn Petkit (Head of Department of Career Sciences, Faculty of Humanities, Kasetsart University), Mr. Gary Manfredi and Mr. Stephen Cannel (native language experts). Their constructive comments and suggestions helped shape and validate the research instruments, the L-PESH Test and the student's attitude questionnaire, from the very first draft to the final version.

My great special thanks are for my beloved father, Mr. Prasan Boonyakarn, who is now peacefully watching me and my success in heaven. Without his inspiration, I would never ever achieve this goal. I wish he could be here with me to celebrate this happiness. "You are my greatest Dad." I love you.

And finally, I would like to thank my supportive husband "Mr.Viroj", my dearest son "Norapat", my dearest daughter "Apisada", my kind mother, and dear friends who endured this long process with me, always offering support and love.

## CONTENTS

	Page
Abstract (Thai).....	iv
Abstract (English).....	v
Acknowledgements.....	vi
Contents.....	vii
List of Tables.....	ix
List of Figures.....	x
Chapter I	
Introduction.....	1
1.1 Background of the study.....	1
1.2 Research questions.....	6
1.3 Research objectives.....	6
1.4 Statement of Hypotheses.....	7
1.5 Scope of the study.....	7
1.6 Limitations of the study.....	8
1.7 Assumptions of the study.....	8
1.8 Operational definitions of terms.....	9
1.9 Significance of the study.....	11
1.10 Overview.....	12
Chapter II	
Review of the Literature.....	14
2.1 Introduction.....	14
2.2 Characteristics of hospitality language.....	14
2.3 Significance of listening ability in communication.....	17
2.4 Listening proficiency.....	18
2.5 Language proficiency tests.....	19
2.6 An overview of listening tests.....	20
2.7 Factors affecting second language listening.....	22
2.8 Approaches to assessing listening.....	23
2.9 Testing Listening Skills.....	28
2.10 English for Specific Purposes and its test.....	32
2.11 A framework for analyzing Target Language Use (TLU) and test task characteristics.....	33
2.12 Techniques for investigating the target language use domain.....	36
2.13 Test Specifications.....	37
2.14 Essential components of LSP specifications.....	38
2.15 Standard setting- identifying cut-off scores and their descriptors.....	40
2.16 Proficiency scales of related standard tests.....	55
2.17 Conclusion of this chapter.....	71
Chapter III	
Research Methodology.....	74
3.1 Research procedure.....	74
3.2 Subjects.....	76
3.3 Research instrumentation.....	79
3.4 Data collection.....	95

	3.5 Data analysis.....	95
	3.6 Conclusion.....	98
Chapters IV	Results and Discussions.....	99
	Section One: Summary of the L-PESH test quality.....	99
	Section Two: Cut-off score and descriptor setting.....	102
	Section Three: Graduating students' listening ability in ..... English for service and hospitality industry	116
	Section Four: Students' attitudes and comments towards ..... the L-PESH test	117
Chapter V	Conclusions and Suggestions for Further Studies.....	123
	Section One: Research summary.....	123
	Section Two: Significance of the research.....	129
	Section Three: Suggestions for further study.....	131
References.....		133
Appendices.....		140
	A. Item Objective Congruent (IOC) Form and its analysis.....	141
	B. The L-PESH Test (Main study version).....	157
	C. Two sets of test scores (the L-PESH and the TOEIC ..... listening test scores).	170
	D. List of books and teaching materials used in TLU and..... test task analysis.	172
	E. Student's attitude questionnaire (Thai and English versions).....	174
	F. List of guided questions for the interviews.....	179
	G. The Letters to universities and experts.....	180
	H. Written consent form.....	191
	I. The results of item analysis (for both pilot ..... and main study versions).	196
Biography.....		224



### List of Tables

Table		Page
2.1	The Commercial Arrival-Departure Hospitality Cycle.....	16
2.2	Five Levels of English Competency and Descriptors .....	63
2.3	Can-Do Guide for TOEIC Listening Score of 5 – 100.....	64
2.4	Can-Do Guide for TOEIC Listening Score of 105-22.....	65
2.5	Can-Do Guide for TOEIC Listening Score of 230-350.....	66
2.6	Can-Do Guide for TOEIC Listening Score of 355-425.....	67
2.7	Can-Do Guide for TOEIC Listening Score of 430-495.....	68
2.8	Ability to Use English in the Workplace by Using TOEIC Score.....	69
2.9	TOEIC-Essential Position Standards.....	70
3.1	The Subjects for the Pilot and Main Studies.....	77
3.2	Test Task Characteristics to be Included in the L-PESH Test.....	84
3.3	Summary of L-PESH Test Statistics.....	88.
3.4:	L-PESH Test Summary (Pilot version with 124 test items).....	89
	(Pilot version with 124 test items)	
4.1	Summary of L-PESH Test Statistics.....	99
4.2	Difficulty Index (p) of the Test.....	100
4.3	Discrimination Index (r) of the L-PESH Test.....	101
4.4	Delta of Discrimination Value.....	101
4.5	Frequency of Students Who Received Each Score.....	103
4.6	Cut-off Score Calculation.....	104
4.7	Cut-off Scores and Ability Levels of the L-PESH Test.....	104
4.8	Item Grouping According to the Difficulty Index.....	105
4.9	The L-PESH Test Can-do Guide.....	107
4.10	The L-PESH Proficiency Table.....	109
4.11	The ability levels of the L-PESH test related to Positions.....	115
	in Service and Hospitality Industry Based on TOEIC Requirement	
4.12	Background of the Test Takers.....	118
4.13	The Test-Takers' Opinions towards the L-PESH Test.....	120

**List of Figures**

<b>Figure</b>	<b>Page</b>
1. Total arrivals of international visitors to Thailand ..... between 1997-2002	2
2. Stages in the research procedure.....	75