

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



E42103

ASSESSING PRAGMATIC ABILITY OF THAI HOTEL MANAGEMENT  
AND TOURISM STUDENTS IN THE CONTEXT OF  
HOTEL FRONT OFFICE DEPARTMENT

MS. SONPORN SIRIKHAN

A DISSERTATION SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS FOR  
THE DEGREE OF DOCTOR OF PHILOSOPHY PROGRAM IN ENGLISH AS AN INTERNATIONAL LANGUAGE  
(INTERDISCIPLINARY PROGRAM)  
GRADUATE SCHOOL  
CHULALONGKORN UNIVERSITY  
ACADEMIC YEAR 2010  
COPYRIGHT OF CHULALONGKORN UNIVERSITY



600256157

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ



E42103

**ASSESSING PRAGMATIC ABILITY OF THAI HOTEL MANAGEMENT  
AND TOURISM STUDENTS IN THE CONTEXT OF  
HOTEL FRONT OFFICE DEPARTMENT**



**Ms. Sonporn Sirikhan**

**A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Doctor of Philosophy Program in English as an International Language  
(Interdisciplinary Program)  
Graduate School  
Chulalongkorn University  
Academic Year 2010  
Copyright of Chulalongkorn University**



4 9 8 9 6 9 9 4 2 0

การวัดความสามารถทางวจนปฏิบัติศาสตร์ของนักศึกษาการบริหารการโรงแรมและการท่องเที่ยว  
ในบริบทของแผนกการบริการส่วนหน้า


นางสาว สรรพร ศิริขันธ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต  
สาขาวิชาภาษาอังกฤษเป็นภาษานานาชาติ (สหสาขาวิชา)  
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ปีการศึกษา 2553  
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Thesis Title                   ASSESSING PRAGMATIC ABILITY OF THAI  
HOTEL MANAGEMENT AND TOURISM  
STUDENTS IN THE CONTEXT OF HOTEL  
FRONT OFFICE DEPARTMENT  
By                               Miss Sonporn Sirikhan  
Field of Study               English as an International Language  
Thesis Advisor              Professor Kanchana Prapphal, Ph.D.


---


Accepted by the Graduate School, Chulalongkorn University in  
Partial Fulfillment of the Requirements for the Doctoral Degree


..... Dean of the Graduate School  
(Associate Professor Pornpote Piumsomboon, Ph.D.)


#### THESIS COMMITTEE

..... Chairperson  
(Assistant Professor Kulaporn Hiranburana, Ph.D.)

..... Thesis Advisor  
(Professor Kanchana Prapphal, Ph.D.)

..... Examiner  
(Assistant Professor Suda Rangkupan, Ph.D.)

..... Examiner  
(Ajarn Sutthirak Sapsirin, Ph.D.)

..... External Examiner  
(Ajarn Wannana Soontornnaruerangsee, Ph.D.)

สรรพ ศิริจันทร์: การวัดความสามารถทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ของนักศึกษาการบริหาร  
การโรงแรมและการท่องเที่ยวในบริบทของแผนกการบริการส่วนหน้า. (ASSESSING  
PRAGMATIC ABILITY OF THAI HOTEL MANAGEMENT AND TOURISM STUDENTS IN  
THE CONTEXT OF HOTEL FRONT OFFICE DEPARTMENT)

อ. ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: ศ. ดร. กาญจนา ปรามพาล, 208 หน้า.

**E 42103**

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) วัดความสามารถทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ในบริบทของแผนกการบริการ  
ส่วนหน้าของโรงแรม (2) ศึกษาผลกระทบของระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษที่มีต่อความสามารถ  
ทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ รวมถึงศึกษาความเหมือนและความต่างของรูปแบบการใช้ภาษาเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์  
ของนักศึกษาที่มีสามารถทางภาษาอังกฤษในระดับที่ต่างกัน (3) ศึกษาข้อผิดพลาดที่มีผลต่อความรู้ด้าน  
วัจนปฏิบัติศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้เป็นนักศึกษาการบริหารการโรงแรมและการท่องเที่ยว ชั้นปีที่ 4  
จากมหาวิทยาลัยของรัฐบาลและเอกชนในกรุงเทพมหานครจำนวน 90 คน ที่ได้จากการสุ่มแบบช่วงชั้น โดยแบ่งออกเป็น  
3 กลุ่มตามระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษเป็นกลุ่มสูง กลาง และต่ำ กลุ่มละเท่า ๆ กัน เครื่องมือที่ใช้ใน  
การวิจัยประกอบด้วย แบบประเมินสำรวจความต้องการ แบบทดสอบความสามารถทางวัจนปฏิบัติศาสตร์  
ในบริบทของแผนกการบริการส่วนหน้าของโรงแรม และแบบสอบถามด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์ ผู้วิจัยใช้สถิติ  
พรรณนาในการวิเคราะห์ผลคะแนนของความสามารถทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ และแบบสอบถามด้าน  
วัจนปฏิบัติศาสตร์ สำหรับการวิเคราะห์ผลกระทบของความสามารถทางภาษาอังกฤษที่มีต่อความสามารถ  
ทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) นอกจากนี้  
ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เนื้อหาและการแจกแจงความถี่เพื่อศึกษารูปแบบการใช้ภาษาและข้อผิดพลาดเชิง  
วัจนปฏิบัติศาสตร์ของนักศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า (1) แบบทดสอบความสามารถทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ในบริบทของแผนกการ  
บริการส่วนหน้าของโรงแรมสามารถแยกความสามารถทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ได้เป็นระดับสูง กลาง และต่ำ  
(2) ระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษมีผลต่อความสามารถทางวัจนปฏิบัติศาสตร์อย่างมีนัยสำคัญทาง  
สถิติ นอกจากนี้ยังพบว่ารูปแบบการใช้ภาษาเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์ของนักศึกษาทั้งสามกลุ่มมีความต่างกันใน  
ด้านการใช้คำแสดงความสุภาพ (Politeness markers) และคำเรียกขาน (Address forms) ส่วนรูปแบบการใช้  
ภาษาที่คล้ายกัน คือการใช้สำนวนตายตัว (Routine patterns) การใช้พจนานุกรมในการแสดงความเสียใจ  
(Formulaic expressions of regret) การใช้คำวิเศษณ์ (Adverbials) การใช้คำแสดงการยืนยัน (Affirmation  
markers) และการใช้สรรพนามรูปพหูพจน์ (we) และ (3) ระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษไม่มีผลต่อการ  
สังเกตทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ ผลการศึกษายังพบว่านักศึกษามีข้อผิดพลาดทั้งทางด้านภาษาศาสตร์วัจนปฏิบัติ  
(Pragmalinguistics) และด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์สังคม (Sociopragmatics) ในการสื่อสารในบริบทของแผนก  
การบริการส่วนหน้า ผลการวิเคราะห์ของงานวิจัยนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอนและการวัดผล  
ภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ (ESP) และภาษาอังกฤษสำหรับอาชีพ (EOP) โดยเฉพาะภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจการ  
โรงแรม

สาขาวิชา ภาษาอังกฤษเป็นภาษานานาชาติ

ปีการศึกษา 2553

ลายมือชื่อนิสิต

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

*สรรพ ศิริจันทร์*

*อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก*



# # 4989699420 : MAJOR ENGLISH AS AN INTERNATIONAL LANGUAGE  
KEYWORDS : PRAGMATIC ABILITY/ PRAGMATIC KNOWLEDGE/  
THE FRONT OFFICE PRAGMATIC TEST /HOTEL FRONT OFFICE  
DEPARTMENT

SONPORN SIRIKHAN: ASSESSING PRAGMATIC ABILITY OF THAI  
HOTEL MANAGEMENT AND TOURISM STUDENTS IN THE  
CONTEXT OF HOTEL FRONT OFFICE DEPARTMENT . THESIS  
ADVISOR : PROF. KANCHANA PRAPPHAL, Ph.D. 208 pp.

The objectives of this study were: (1) to assess the students' pragmatic ability in the context of hotel front office department; (2) to study whether the levels of English proficiency have a significant effect on the students' pragmatic ability and investigate similarities and differences of linguistic forms related to pragmatic ability produced by the students with different levels of English proficiency; and (3) to investigate the errors that interfere with the students' pragmatic knowledge. The subjects were 90 fourth year Thai university students related to hospitality services from private and public universities in Bangkok. Stratified random technique was applied to obtain the sample size of the students in each language ability group according to their GPA in English courses. The research instruments included a needs assessment questionnaire, the Front Office Pragmatic-Test (FOP-Test), and a pragmatic questionnaire. Descriptive statistics was carried out to assess the students' pragmatic ability and the recognition of pragmatic knowledge. One-way ANOVA was employed to observe the effect of English proficiency on the students' pragmatic ability. Content analysis and frequency counts were conducted to reveal linguistic forms and pragmatic failures.

The findings of the study were as follows. First, the FOP-Test could distinguish the students' pragmatic ability into high, average, and low levels. Second, there was a significant main effect of the levels of English proficiency on pragmatic ability. In addition, the use of politeness markers and the address forms were distinctive linguistic features that differentiated the students' pragmatic abilities while the routine patterns, formulaic expressions of regret, adverbials, affirmation markers, and the use of the "we" were performed similarly in all groups. Finally, the students' levels of English proficiency did not affect the degrees of recognition in pragmatics. Besides, the students in all groups performed pragmatic errors in both pragmalinguistics and sociolinguistics. These errors were perceived as ineffectiveness and inappropriateness in the hotel staff-guest interactions. The findings provided more insights in pragmatic production of Thai students in hospitality services. The study also contributed pedagogical and assessment implications related to ESP/EOP teaching in specialized contexts, particularly hotel industry English.

Field of Study: English as an International Language  
Academic Year: 2010

Student's signature   
Advisor's signature 

## ACKNOWLEDGEMENTS

I would like to express my deepest appreciation and gratitude to my advisor: Professor Dr. Kanchana Prapphal, who wholeheartedly gave me endless encouragement and illuminating guidance all the way through my research. My gratitude also goes to all committee members: Assistant Professor Dr. Kulaporn Hiranburann, Assistant Professor Dr. Suda Rangkupan, Ajarn Dr. Sutthirak Sapsirin, and Ajarn Dr. Wannana Soontornnaruerangsee-for their supervision and valuable feedback.

I am deeply indebted to Assistant Professor Nuchnard Ratnanasuwongchai and Ajarn Piyanuch Sittikorn at the Department of Tourism and Hospitality Studies of Kasetsart University; Ajarn Nattakit Akwannang, the Head of Hospitality and Tourism Department at Dhurakit Pundit University; and Assistant Professor Dr. Somyot Wattakamolchai, Chairperson at Tourism Management Department of Bangkok University-for their strong cooperation in data collection, and insightful suggestions, on the test of this study. I also thank Ajarn Onuma Lakarnchua and Ajarn Michael Spangler from Chulalongkorn University Language Institute for their assistance in developing the test of this study. Besides, special thanks also to Ajarn Rodney Hermsmeier from Assumption Samutprakarn School and Mr. Paul Mahoney for their insightful suggestions in rating scale, and reviewing the test content, respectively. I also would like to thank all the hoteliers who gave insightful information relating to hotel Front Office services and the students who participated in this study. I also particularly acknowledge the funding from the 90<sup>th</sup> Anniversary of Chulalongkorn University Fund (Ratchadaphiseksomphot Endowment Fund).

My sincere thanks go to all of the EIL instructors and EIL friends. Above all, many thanks go to my family members, who waited for my accomplishment patiently; especially my dear sister, Pakinai Sirikhan, who supported me in every possible way throughout the time of my long journey. Last but not least, my most special and deepest appreciation goes to my beloved mother, my first school teacher, Surapee Sirikhan, for her endless patience and encouragement during the completion of this study; I dedicate this work to her.



## CONTENTS

	Page
Abstract (Thai).....	iv
Abstract (English) .....	v
Acknowledgements .....	vi
Contents .....	vii
Lists of tables .....	x
List of figures.....	xii
 Chapter I Introduction .....	 1
1.1 Background of the study .....	1
1.2 Objectives of the study.....	4
1.3 Research questions.....	5
1.4 Statement of hypotheses.....	5
1.5 Scope of the study.....	5
1.6 Limitation of the study.....	6
1.7 Definition of terms .....	6
1.8 Significance of the study.....	8
Overview.....	8
 Chapter II Literature review .....	 9
2.1 Definitions of pragmatics.....	9
2.2 Pragmatic competence .....	11
2.3 Theories of speech acts.....	13
2.4 Theories of politeness .....	18
2.4.1 Conversation principle.....	18
2.4.2 Face-saving.....	20
2.4.3 Politeness strategies in the hotel encounters .....	23



	<b>Page</b>
2.5 The selection of speech acts .....	26
2.6 Methods of testing pragmatics.....	27
2.7 The studies in pragmatic competence and assessment of pragmatic ability.....	34
2.8 Linguistic speech acts and politeness strategies in the hotel communication .....	40
Summary.....	45
 Chapter III Research methodology .....	 46
3.1 Population and sample.....	46
3.2 Research instruments .....	47
3.2.1 The Front Office Pragmatic-Test (FOP-Test).....	47
3.2.2 The FOP-Test rating scale.....	63
3.2.3 Pragmatic questionnaire .....	67
3.3 Data collection .....	67
3.4 Rating for test scores .....	68
3.5 Data analysis .....	69
Summary .....	70
 Chapter IV Results and discussions.....	 71
4.1 Test takers' demographic data.....	71
4.2 Results and discussions .....	73
Research question 1.....	73
Discussion for the first research question.....	76
Research question 2.....	77
Discussion for the first sub-question of research question 2.....	81
Discussion for the second sub-question of research question 2.....	102
Research question 3.....	109
Discussion for research question 3.....	122
Summary.....	127

	<b>Page</b>
Chapter V	
Conclusions and recommendations.....	128
5.1 Research summary.....	128
5.2 Summary of the findings.....	129
5.3 Conclusions .....	132
5.4 Implications of the study.....	136
5.4.1 Methodological implications .....	136
5.4.2 Theoretical implications .....	136
5.4.3 Pedagogical implications .....	137
5.5 Recommendations for future research	138
References .....	141
Appendices .....	150
Appendix A: Hotel Front Office speech acts questionnaire.....	151
Appendix B: The congruence agreement .....	157
Appendix C: The test specifications .....	167
Appendix D: The qualifications of experts related to hotel and services.....	170
Appendix E: The Front Office Pragmatic-Test (FOP-Test).....	171
Appendix F: Pragmatic questionnaire .....	183
Appendix G: The consent form.....	189
Appendix H: Instructions for the test administration .....	190
Appendix I: Transcription conventions.....	191
Appendix J: The rater's qualifications .....	192
Appendix K: The rater reminder and grading form.....	193
Appendix L: Sample of responses .....	198
Biography .....	208



## LIST OF TABLES

Table	Page
2.1 A summary of politeness strategies .....	24
2.2 Practical considerations for the six types of pragmatic tests.....	33
2.3 The commercial arrival-departure hospitality cycle .....	41
2.4 The English benchmarks for Thai hotel Front Desk.....	44
3.1 Summary of demographic information of the hotel Front Office staff .....	49
3.2 The results of possible situations occurring in the hotel Front Office Department.....	51
3.3 Possible situations occurring in the hotel Front Office operation.....	55
3.4 Hotel Front Office employees' opinions toward difficulty in performing speech acts .....	58
3.5 The given situations in the FOP-Test.....	60
3.6 Analytical rating scale for the FOP-Test .....	63
3.7 Correlations of the two raters' scores for the FOP-Test .....	69
4.1 Demographic data of the test takers.....	71
4.2 Descriptive statistics of the FOP-Test total scores .....	73
4.3 Descriptive statistics for the correct speech acts scores.....	74
4.4 Descriptive statistics of the expressions and vocabulary scores.....	74
4.5 Descriptive statistics of the amount of information scores .....	75
4.6 Descriptive statistics of the degree of appropriateness score.....	75
4.7 One-way ANOVA test of group differences.....	78
4.8 Results of Scheffé post-hoc tests in all groups.....	79
4.9 Results of Scheffé post-hoc comparison tests of each component.....	80
4.10 Frequency of linguistic features found in promising .....	83
4.11 Frequency of linguistic features found in informing.....	86
4.12 Frequency of linguistic features found in requesting.....	89
4.13 Frequency of linguistic features found in handling complaints.....	93
4.14 Frequency of linguistic features found in apologizing .....	97
4.15 Descriptive statistics of the responses from the pragmatic Questionnaire.....	110

Table	Page
4.16 Descriptive statistics of the responses of all test takers .....	111
4.17 Results of one-way ANOVA test from the questionnaire answered by the test takers of three language ability groups .....	111



LIST OF FIGURES

Figure

2.1 Components of language competence .....12

2.2 Possible strategies for performing FTAs ..... 23

2.3 A typical hotel guest cycle .....41

3.1 The mean scores relating to the degree of difficulty in performing  
the speech acts in English from the most difficulty to the easiest .....59

4.1 The differentiations of linguistic features collected from the five  
speech acts assessed by the FOP-Test .....103

4.2 Minor linguistic features produced by the test takers .....106

4.3 Strategies used in handling complaints and apologizing .....108

4.4 Pragmatic errors produced by the test takers in the hotel  
Front Office context .....113