

apt 98 135731  
uoo



AN EVALUATION OF AN UNIVERSITY LEVEL ENGLISH  
FOR TOURISM PROGRAM

JENNA LEE THOMPSON

Presented in Partial Fulfillment of the Requirement for the Degree of

MASTER OF ARTS

IN

TEACHING ENGLISH TO SPEAKERS OF OTHER LANGUAGES

Faculty of Arts

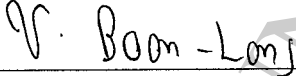
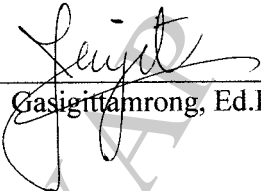
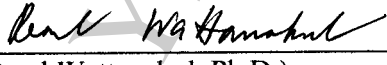
PAYAP UNIVERSITY

March 2011



Title : An Evaluation of an University Level English for Tourism Program  
Researcher : Jenna Lee Thompson  
Degree : Master of Arts in Teaching English to Speakers of Other Languages  
Advisor : Jenjit Gasigittamrong, Ed.D.  
Approval Date : 31 March 2011  
Institution : Payap University, Chiang Mai, Thailand

This Thesis is approved by:

1.  Committee Chair  
(Associate Professor Varunee Boon-Long, Ph.D.)
2.  Committee Member  
(Jenjit Gasigittamrong, Ed.D.)
3.  Committee Member  
(Pearl Wattanakul, Ph.D.)

PAYAP UNIVERSITY

Copyright © Jenna Lee Thompson  
Payap University 2011

## ACKNOWLEDGEMENTS

This research would not have been possible without these individuals' help and guidance throughout the entire process. Firstly, I want to express my gratitude to Dr. Jenjit Gasigijtamong, my thesis supervisor, who provided me with invaluable advice, guidance, support, and encouragement throughout the study. Without her support, this research would not have been possible. In addition, my thanks go to the members of my committee, Dr. Varunee Boon-Long and Dr. Pearl Wattanakul, for their instrumental guidance.

Furthermore, I would like to thank Dr. Jonathan Leather, Phillip Keay, and David Richards for their support throughout my course work at Payap University and providing me with the knowledge and support needed to complete this research project.

Mostly, I wish to express my thanks to my parents who have given me the confidence, support and encouragement, not just in this study, but through the whole process in reaching this point where I am able to accomplish a task as monumental as this research.

Jenna Lee Thompson  
March 2011

Title: An Evaluation of an University Level English for Tourism Program  
Researcher: Jenna Lee Thompson  
Degree: Master of Arts in Teaching English to Speakers of Other Languages  
Advisor: Jenjit Gasigijtamong, Ed.D.  
Approval Date: 31 March 2011  
Institution: Payap University, Chiang Mai, Thailand  
Number of Pages: 46  
Keywords: Evaluation, Mix methods Study, Tourism Program

## ABSTRACT

The purpose of this study was to evaluate an English for Tourism program at a northern Thai University. The participants included fifteen students who enrolled in the course, two university officials from the international college, and the instructor of the course. Four types of instruments were used in this research: a questionnaire, interviews, a teacher's log, and learning materials. The questionnaire collected data from the learners to determine their overall reactions to different course features. The interview questions gathered information regarding the stakeholders' perceptions of the program. In addition, informal interviews were conducted with learners to follow-up the questionnaire responses. The teacher's log documented, described, and reflected on different aspects of the course. The documentary sources analyzed the degree of communicative interaction opportunities present in the texts.

The results revealed that the learners responded positively to in-class listening and speaking tasks that they felt manageable and relevant to their future ambitions. However, there were negative responses towards textbook and outside readings; the learners viewed these as non-essential towards their goals. In addition, the stakeholders viewed the program as a vital part of the curriculum, but felt that the learners' backgrounds were hindering the overall program development.

ชื่อเรื่อง:	การประเมินผล โปรแกรมภาษาอังกฤษสำหรับการ การท่องเที่ยวในระดับมหาวิทยาลัย
ผู้วิจัย:	เจนน่า ลี ทอมสัน
ปริญญา:	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษ แก่ผู้พูดภาษาอื่น
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก:	ดร.เจนจิต กสิกิจธำรง ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต
วันที่อนุมัติผลงาน:	31 มีนาคม 2554
สถาบันการศึกษา:	มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย
จำนวนหน้า:	46
คำสำคัญ:	การประเมินผล วิธีวิจัยแบบผสม ภาษาอังกฤษเพื่อ การท่องเที่ยว

### บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคเหนือของประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชานี้จำนวน 15 คน ผู้บริหารที่รับผิดชอบหลักสูตร 2 คนและอาจารย์ผู้สอนรายวิชานี้ 1 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลมี 4 ชนิด ได้แก่ แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การบันทึกการสอนของอาจารย์ และสื่อการเรียนการสอน แบบสอบถามใช้เก็บข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้เรียนที่มีต่อรายวิชานี้ การสัมภาษณ์เป็นการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริหาร นอกจากนั้นยังมีการสัมภาษณ์ผู้เรียนอย่างไม่เป็นทางการ เพื่อเก็บข้อมูลเพิ่มเติมจากแบบสอบถาม บันทึกการสอนของอาจารย์เป็นการบันทึก บรรยายและแสดงความคิดเห็นต่อแง่มุมต่างๆ ของรายวิชา การวิเคราะห์สื่อการเรียนการสอนมุ่งวัดระดับโอกาสในการสื่อสารของสื่อแต่ละประเภท

ผลการวิจัยพบว่า ผู้เรียนที่ความคิดเห็นที่ดีต่อการฝึกทักษะการฟังและการพูดในห้องเรียนที่คาดว่าจะมีประโยชน์ในอนาคต อย่างไรก็ตาม ผู้เรียนมีความคิดเห็นในเชิงลบต่อตำราเรียนและการอ่านนอกเวลา ด้วยเห็นว่าไม่จำเป็น ในส่วนของผู้บริหาร เห็นว่าหลักสูตรนี้เป็นสิ่งที่จำเป็นแต่พื้นฐานภาษาอังกฤษของผู้เรียนเป็นตัวดั่งพัฒนาการของหลักสูตร

## TABLE OF CONTENTS

ACKNOWLEDGEMENTS .....	ii
ABSTRACT .....	iii
บทคัดย่อ .....	iv
LIST OF FIGURES .....	vii
LIST OF TABLES .....	viii
LIST OF ABBREVIATIONS AND SYMBOLS .....	ix
LIST OF APPENDICES .....	xi
Chapter 1 Introduction .....	1
1.1 Rationale and Significance of the Problem .....	1
1.2 Research Purpose .....	2
1.3 Research Questions .....	2
1.4 Significance of the Study .....	3
1.5 Scope of the Study .....	3
1.6 Definition of Key Terms .....	4
Chapter 2 Literature Review .....	5
2.1 Introduction .....	5
2.2 English for Specific Purposes (ESP) .....	5
2.3 Needs Analysis .....	6
2.4 Related Studies using NA models .....	7
2.5 Communicative Approach .....	8
2.6 Integrated vs. Segregated Approach to EFL Teaching .....	9
2.7 Evaluation .....	10
2.8 Evaluation Approaches and Models .....	12
2.9 Types of Evaluation and Related Studies .....	14
2.10 Contextual Features in Language Program Evaluation .....	15
2.10.1 Innovation .....	15
2.10.2 Teachers at Work .....	16
2.10.3 The Quality of the Learning Experience of Students .....	17
2.11 Summary of Chapter .....	18
Chapter 3 Methodology .....	19
3.1 Introduction .....	19
3.2 Participants .....	19
3.2.1 Learners .....	19

3.2.1 University Officials.....	20
3.2.3 Researcher .....	20
3.3 Data Collection Instruments .....	21
3.3.1 Questionnaire .....	21
3.3.2 Interviews.....	21
3.3.3 Teacher’s Log .....	22
3.3.4 Documentary Sources .....	22
3.4 Data Collection Procedure .....	22
3.5 Data Analysis .....	23
3.5.1 Quantitative Data Analysis .....	23
3.5.2 Qualitative Analysis.....	24
3.5.3 Documentary Source Analysis.....	24
3.6 Chapter Summary .....	24
Chapter 4 Results of the Study.....	25
4.1 Introduction.....	25
4.2 Context of the Program.....	25
4.3 Results from the Questionnaire.....	27
4.3.1 Qualitative Results from Questionnaire.....	27
4.3.2 Quantitative Data from Questionnaire.....	28
4.4 Course Material Evaluation .....	31
4.5 Results Compared to the Teacher’s Log and Material Evaluations.....	33
4.6 Stakeholder Perceptions.....	39
4.7 Overall Learner Reactions to the Program.....	40
4.8 Chapter Summary .....	41
Chapter 5 Conclusions and Discussion.....	42
5.1 Introduction.....	42
5.2 Summary of the Results.....	42
5.3 Discussion .....	43
5.4 Pedagogical Recommendations .....	44
5.5 Limitations of Study .....	45
5.6 Recommendations for Further Studies.....	46
5.7 Conclusion .....	46
BIBLIOGRAPHY .....	47
APPENDICES .....	51
RESUME .....	72



## LIST OF FIGURES

Figure 2.1 Overview of Use-driven and Participatory Evaluation Process.....	13
Figure 4.1 Genuine Communicative Interactions Present in Course Material.....	31
Figure 4.2 Nature of Communicative Interactions Present in Course Materials.....	32
Figure 4.3 Additional Communicative Interactions Present in Course Materials.....	33
Figure 4.4 Excerpt from <i>How to Start a Tour Guiding Business</i> .....	34
Figure 4.5 Excerpt from Sustainable Tourism Article.....	35
Figure 4.6 Sample airline activity.....	36
Figure 4.7 Adopted task from <i>Keep Talking</i> .....	37
Figure 4.8 Adopted case study.....	38

## LIST OF TABLES

Table 4.1 Learners' Responses to Questionnaire Item 9.....	28
Table 4.2 Learners' Responses to Questionnaire Item 10.....	28
Table 4.3 Learners' Responses to Questionnaire Item 4.....	29
Table 4.4 Learners' Responses to Questionnaire Item 5.....	29
Table 4.5 Learners' Responses to Questionnaire Item 6.....	30
Table 4.6 Learners' Responses to Questionnaire Item 7.....	30

PAYAP UNIVERSITY

## LIST OF ABBREVIATIONS AND SYMBOLS

ELT	English Language Teaching
ESP	English for Specific Purposes
ASEAN	The Association of Southeast Asian Nations
EFL	English as a Foreign Language
CLT	Communicative Language Teaching
EOP	English for Occupational Purposes
EAP	English for Academic Purposes
NA	Needs Analysis
NFLC	National Foreign Language Center
L2	Second Language
SIPA	School of International and Public Affairs
CMU	Chiang Mai University
CC	Communicative Competence
CBI	Content-based Instruction
TBI	Task-based Instruction
CALLA	Cognitive Academic Language Learning Approach
CIPP	Context, Input, Process, Product
CSE	Center for Science Education
GELC	Guangzhou English Language Learning Center
IUJ	International University of Japan
PMLP	Primary Modern Language Product

<b>EIB</b>	<b>English for International Business</b>
<b>EIC</b>	<b>English for International Communication</b>
<b>CEF</b>	<b>Common European Framework</b>
<b>TESOL</b>	<b>Teaching English to Speakers of Other Languages</b>
<b>L1</b>	<b>First Language</b>
<b>S1</b>	<b>Stakeholder One</b>
<b>S2</b>	<b>Stakeholder Two</b>

PAYAP UNIVERSITY

## LIST OF APPENDICES

APPENDIX A TOURISM PROGRAM COURSE SYLLABUS.....	51
APPENDIX B COMMON EUROPEAN FRAMEWORK .....	54
APPENDIX C COURSE EVALUATION QUESTIONNAIRE .....	55
APPENDIX D ADMINISTRATIVE INTERVIEW QUESTIONS.....	58
APPENDIX E TEACHER’S LOG SAMPLE.....	59
APPENDIX F HOW TO START A TOUR GUIDING BUSINESS SAMPLE.....	60
APPENDIX G SUSTAINABLE TOURISM ARTICLE.....	61

PAYAP UNIVERSITY