

PENENTU KEPUASAN PENDUDUK TERHADAP PERKHIDMATAN  
MAJLIS PERBANDARAN TAMBON KHOKPHO, THAILAND

YALAEKHO ALEESA

SARJANA SAINS  
UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU  
2011



**PENENTU KEPUASAN PENDUDUK TERHADAP PERKHIDMATAN MAJLIS  
PERBANDARAN TAMBON KHOKPHO, THAILAND**

**YALAEKHO ALEESA**

**Tesis ini dikemukakan Sebagai Memenuhi Syarat Untuk Memperolehi Ijazah  
Sarjana di Fakulti Pembangunan Sosial  
Universiti Malaysia Terengganu**

**Mac 2011**

Abstrak tesis yang dikemukakan kepada Senat Universiti Malaysia Terengganu sebagai memenuhi keperluan untuk Ijazah Master Sains.

**PENENTU KEPUASAN PENDUDUK TERHADAP PERKHIDMATAN MAJLIS  
PERBANDARAN TAMBON KHOKPHO, THAILAND**

**YALAEKHO ALEESA**

**Mac 2011**

**Pengerusi : Professor Ibrahim Mamat, Ph.D**

**Ahli : Safiek Mokhlis, Ph.D**

**Fakulti : Pembangunan Sosial**

Kepuasan penduduk dilihat sebagai indikator kepada kejayaan majlis perbandaran untuk memberikan perkhidmatan kepada penduduk. Bagi mencapai kepuasan, kajian diperlukan untuk mengenal pasti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penduduk terhadap perkhidmatan majlis perbandaran.

Sampel kajian adalah seramai 234 orang yang terdiri daripada penduduk Tambon Khokpho, Thailand. Maklumat dikumpul melalui borang soal selidik yang berkaitan dengan kualiti perkhidmatan, nilai penduduk dan kepuasan penduduk. “Statistical Package For Social Science” (SPSS) versi 16.0 serta analisis yang digunakan bentuk analisis deskriptif seperti min, sisihan piawai, peratus dan lain-lain. Manakala analisis inferensi pula menggunakan ujian t, ANOVA, korelasi dan regresi berganda. Kajian mendapati dua faktor iaitu: faktor kualiti perkhidmatan; dan nilai penduduk mempengaruhi kepuasan penduduk pada nilai R berganda 0.563.

Kajian mendapati faktor kualiti perkhidmatan mempunyai hubungan yang sederhana dengan kepuasan penduduk pada nilai  $r=.697$ ,  $p<0.05$ . Nilai penduduk juga mempunyai hubungan yang sederhana dengan nilai  $r=.554$ ,  $p<0.05$ . Kajian ini juga terdapat perbezaan terhadap kepuasan penduduk mengikut faktor demografi iaitu umur. Manakala terhadap kepuasan penduduk tidak berbeza mengikut kumpulan jantina, pendidikan, pendapatan dan pekerjaan. Kajian ini mempunyai implikasi penting terhadap kualiti perkhidmatan dan nilai penduduk di majlis perbandaran. Pihak pengurusan majlis perbandaran perlu memberikan penumpuan kepada aspek yang melibatkan ketaraan, kebolehpercayaan, responsif, empati, harga dan kualiti bagi mencapai kepuasan penduduk.

Abstract of thesis presented to the Senate of University Malaysia Terengganu in fulfillment of the requirement for the degree Master of Science

**DETERMINANT OF RESIDENTS' SATISFACTION WITH TAMBON KHOKPHO MUNICIPALITY SERVICE, THAILAND**

**YALAEKHO ALEESA**

**March 2011**

**Chairperson : Professor Ibrahim Bin Mamat, Ph.D**

**Member : Safiek Mokhlis, Ph.D**

**Faculty : Social Development**

The residents' satisfaction is seen as an indicator of the success of the municipality in giving services to the residents. Accordingly, this research conducted to determine the factors which influence residents' satisfaction with the municipality services.

Samples were collected from 243 respondents who are the residents of Tambon Khokpho, Thailand. Information regarding the quality of service, residents' value and residents' satisfaction were gathered through questionnaires. The data was analyzed using the Statistical Package for Social Science (SPSS) version 16.0. Descriptive analysis of mean, standard deviation, percentage and other techniques were used. Inference analyses were done this correlation, t-test, ANOVA and multiple regression. The findings showed that two factors which influence residents' satisfaction were service quality and residents' value with the coefficient of determination value (R) of 0.563.

The result showed that, quality service had a moderate correlation with residents' satisfaction at a value of  $r = 0.697$ ,  $p < 0.05$ . Residents' value had a moderate relationship with residents' satisfaction with the value of  $r = 0.554$ ,  $p < 0.05$ . The research shows age factor has different with residents' satisfaction, and other demographic factors example gender, education, income and occupation has no different with residents' satisfaction. This research has a great impact on the role of quality service and residents' value against the residents' satisfaction of the municipal. The management of the municipality had to emphasis to there aspects tangible, reliability, responsiveness, empathy, price and quality in order to achieve residents' satisfaction.