

**ตัวอย่างที่ 7**

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในแผนกต่าง ๆ โดยสำรวจจากผู้มาใช้บริการที่แต่ละแผนกเพียงแผนกเดียว จำนวน 350 คน ได้ผลสำรวจดังนี้

| ระดับความพึงพอใจ | แผนก     |              |                 | รวม |
|------------------|----------|--------------|-----------------|-----|
|                  | เสื้อผ้า | เครื่องสำอาง | เครื่องใช้ไฟฟ้า |     |
| พอใจมากที่สุด    | 45       | 50           | 25              | 120 |
| พอใจมาก          | 33       | 25           | 45              | 103 |
| พอใจปานกลาง      | 12       | 35           | 34              | 81  |
| พอใจน้อย         | 20       | 15           | 5               | 40  |
| พอใจน้อยที่สุด   | 3        | 1            | 2               | 6   |
| รวม              | 113      | 126          | 111             | 350 |

ให้นักเรียนพิจารณาข้อมูลข้างต้นแล้วตอบคำถามต่อไปนี้

1. ผู้มาใช้บริการที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละเท่าใดของผู้ใช้บริการที่สำรวจทั้งหมด

วิธีคิด .....

.....

.....

ตอบ .....

ให้นักเรียนพิจารณาข้อมูลข้างต้นแล้วตอบคำถามต่อไปนี้

1. ผู้มาใช้บริการที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละเท่าใดของผู้ใช้บริการที่สำรวจทั้งหมด

วิธีคิด .....

.....

.....

ตอบ .....

2. ผู้มาใช้บริการที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในแผนกเสื้อผ้าคิดเป็นร้อยละเท่าใดของผู้ใช้บริการในแผนกเสื้อผ้าทั้งหมด

วิธีคิด .....

.....

.....

ตอบ .....

3. ผู้มาใช้บริการที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดในแผนกเครื่องสำอางคิดเป็นร้อยละเท่าใดของผู้มาใช้บริการในแผนกเครื่องสำอาง

วิธีคิด .....

.....

.....

ตอบ .....

4. ถ้าห้างสรรพสินค้าแห่งนี้กำหนดว่า แผนกที่ผู้มาใช้บริการมีระดับความพึงพอใจตั้งแต่พอใจมากขึ้นไปมีจำนวนมากกว่าร้อยละ 60 ของผู้มาใช้บริการในแผนกนั้น จะได้รับรางวัลแผนกดีเด่น จงพิจารณาว่าแผนกใดบ้างจะได้รับรางวัลนี้

วิธีคิด .....

.....

.....