

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