

4	คำนำ
8	บทที่ 1 ความจำเป็นในการสำรวจความพึงพอใจลูกค้า
24	บทที่ 2 ความพึงพอใจลูกค้า และความภักดีของลูกค้า
32	บทที่ 3 วิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า
58	บทที่ 4 การพัฒนาแบบสำรวจความพึงพอใจลูกค้า
78	บทที่ 5 ทางเลือกในการสำรวจความพึงพอใจลูกค้า
84	บทที่ 6 การสำรวจและการเก็บข้อมูล
98	บทที่ 7 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจลูกค้า
128	บทที่ 8 การบริหารความพึงพอใจลูกค้า (Customer Satisfaction Management)
146	บทที่ 9 บทส่งท้าย
154	ภาคผนวก The American Customer Satisfaction Index Model (ACSI)