



สารบัญ

	หน้า
1. บทนำ	1
2. สภาพปัญหา	3
3. วัตถุประสงค์	5
4. หลักการและเทคนิคในการพัฒนาจัดทำคู่มือ แผนภูมิ ขั้นตอนการดำเนินการวินิจฉัยคำร้องทุกข์	6 7
5. วิธีดำเนินงานและผลการดำเนินงาน	12
6. ความยุ่งยากในการดำเนินการและคุณภาพของผลงาน	15
7. ผลสำเร็จของงานและการเผยแพร่	19
8. ประโยชน์ที่ได้รับ	20
9. ข้อเสนอแนะ	24
10. ผู้ร่วมดำเนินการ	27
11. ภาคผนวก	28
12. เอกสารประกอบ	28

