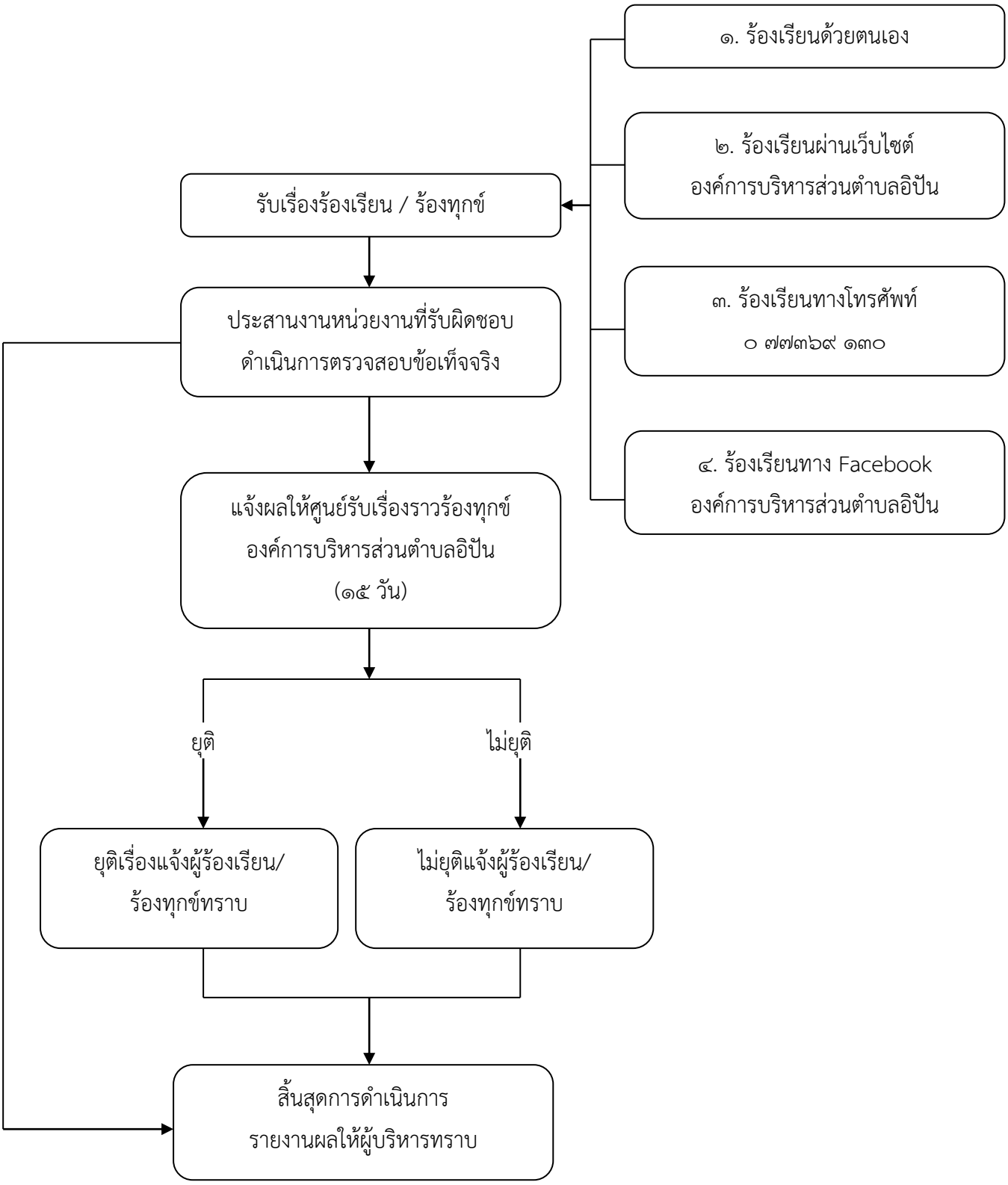แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์