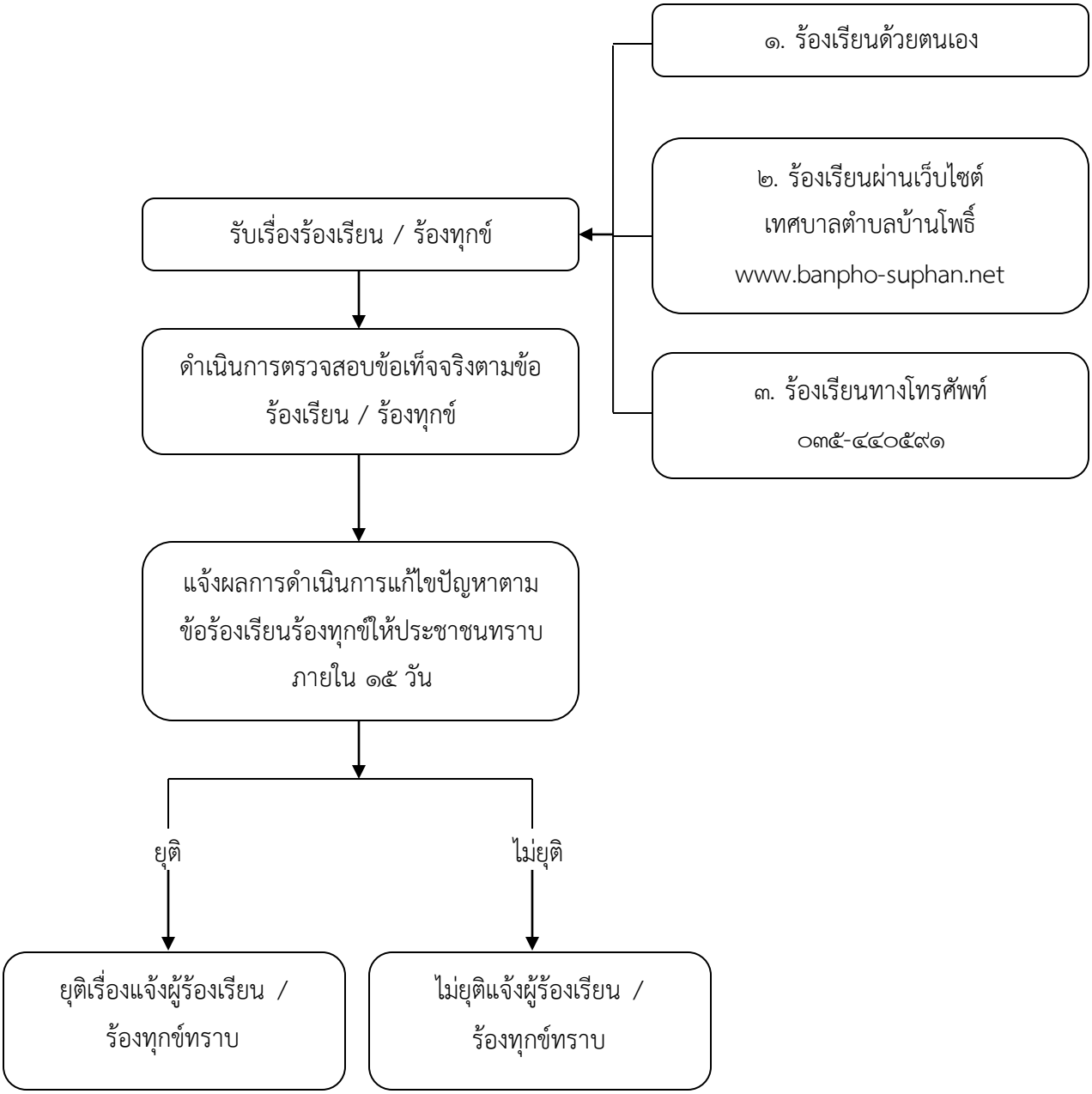แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์