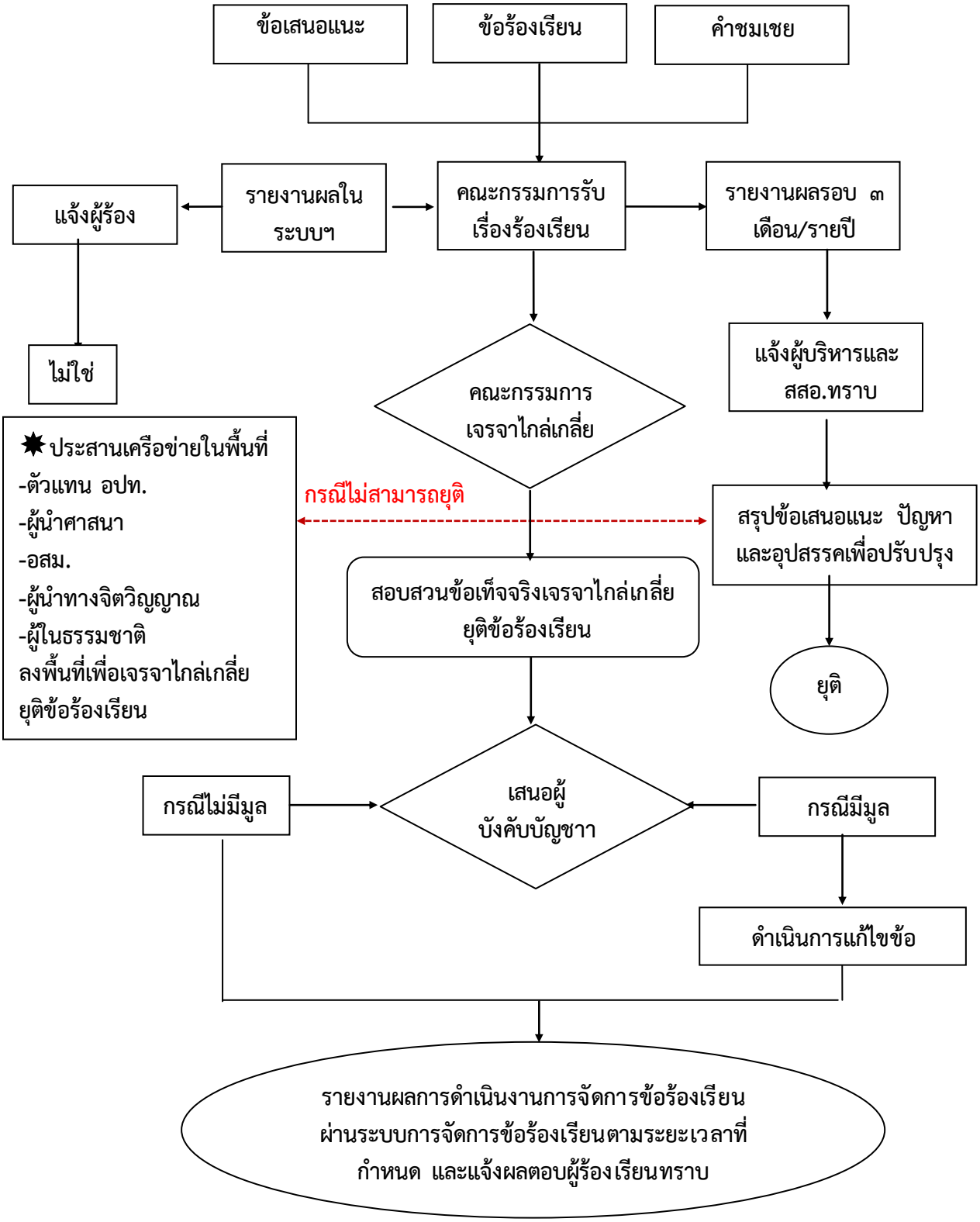แผนผังแสดงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์