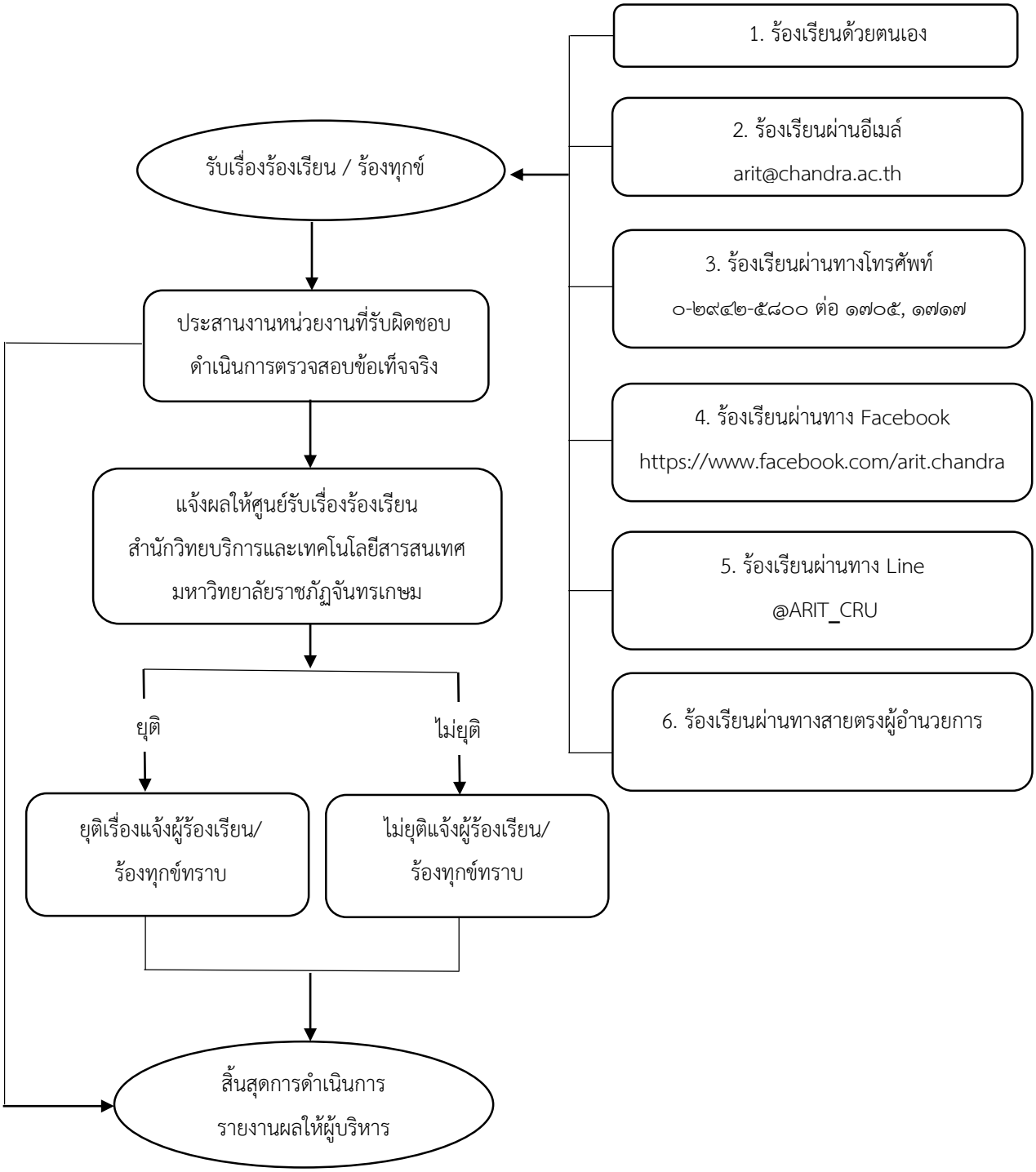แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน