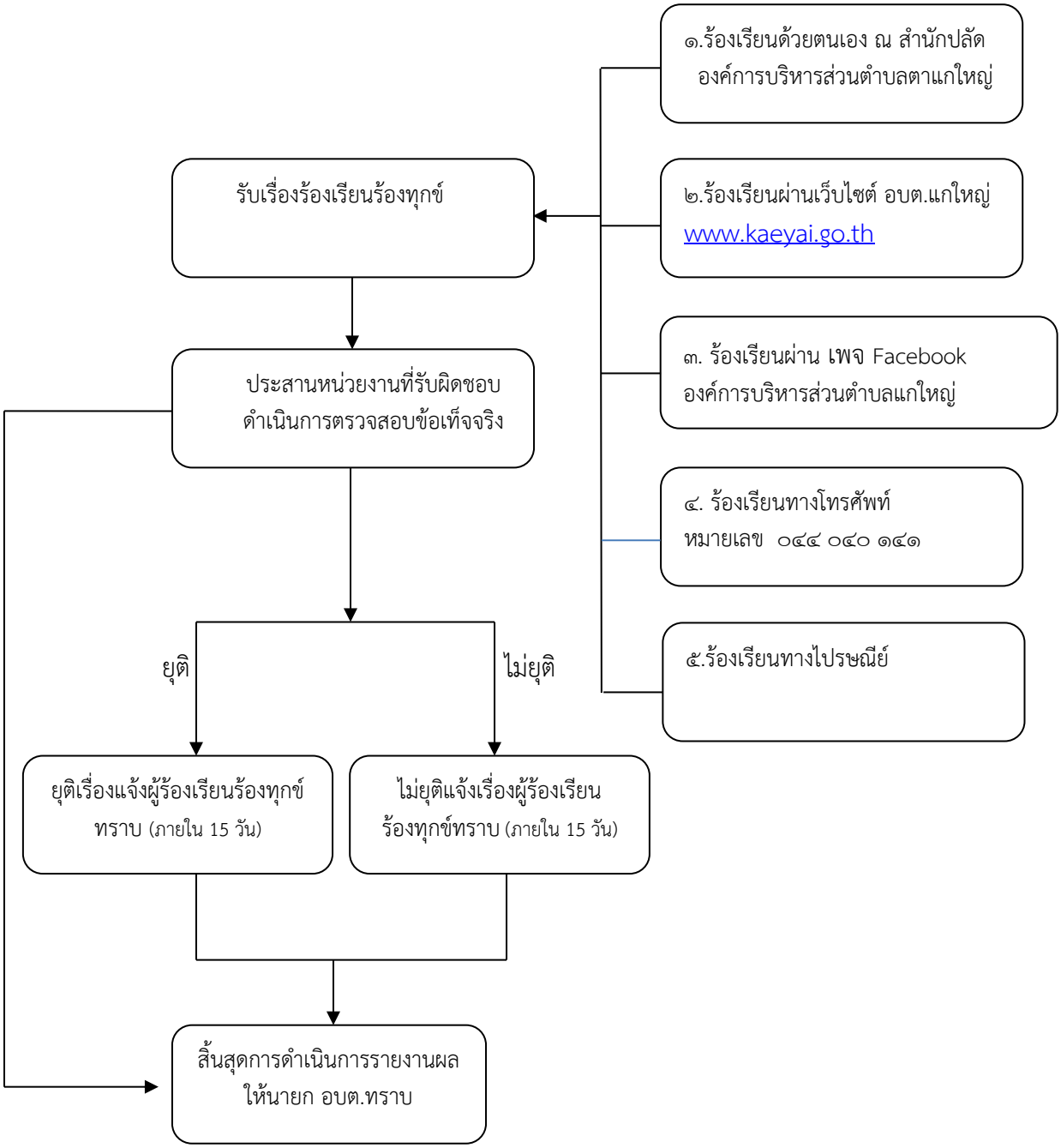กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์