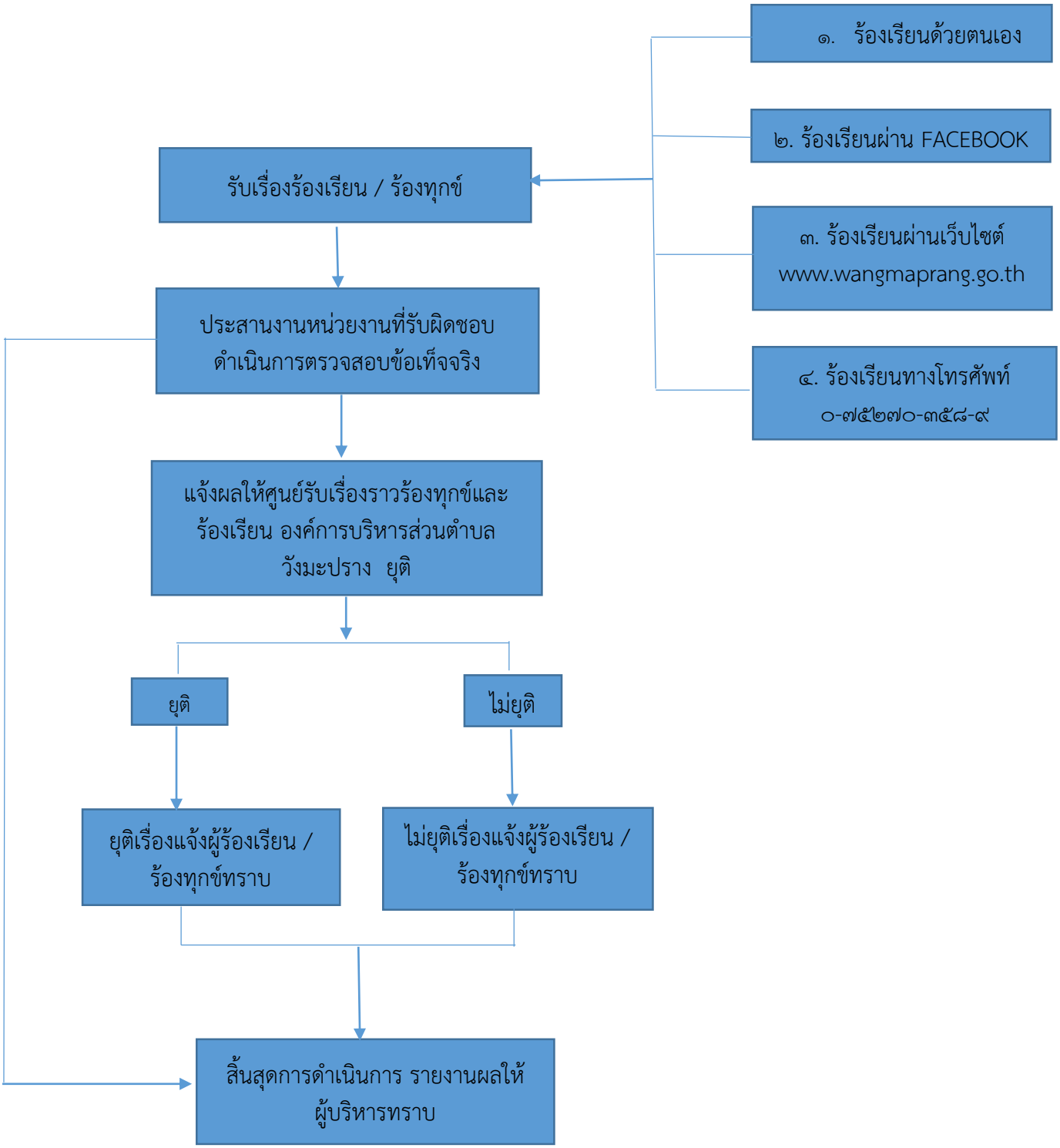
การรับเรื่องร้องเรียน

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์และร้องเรียน