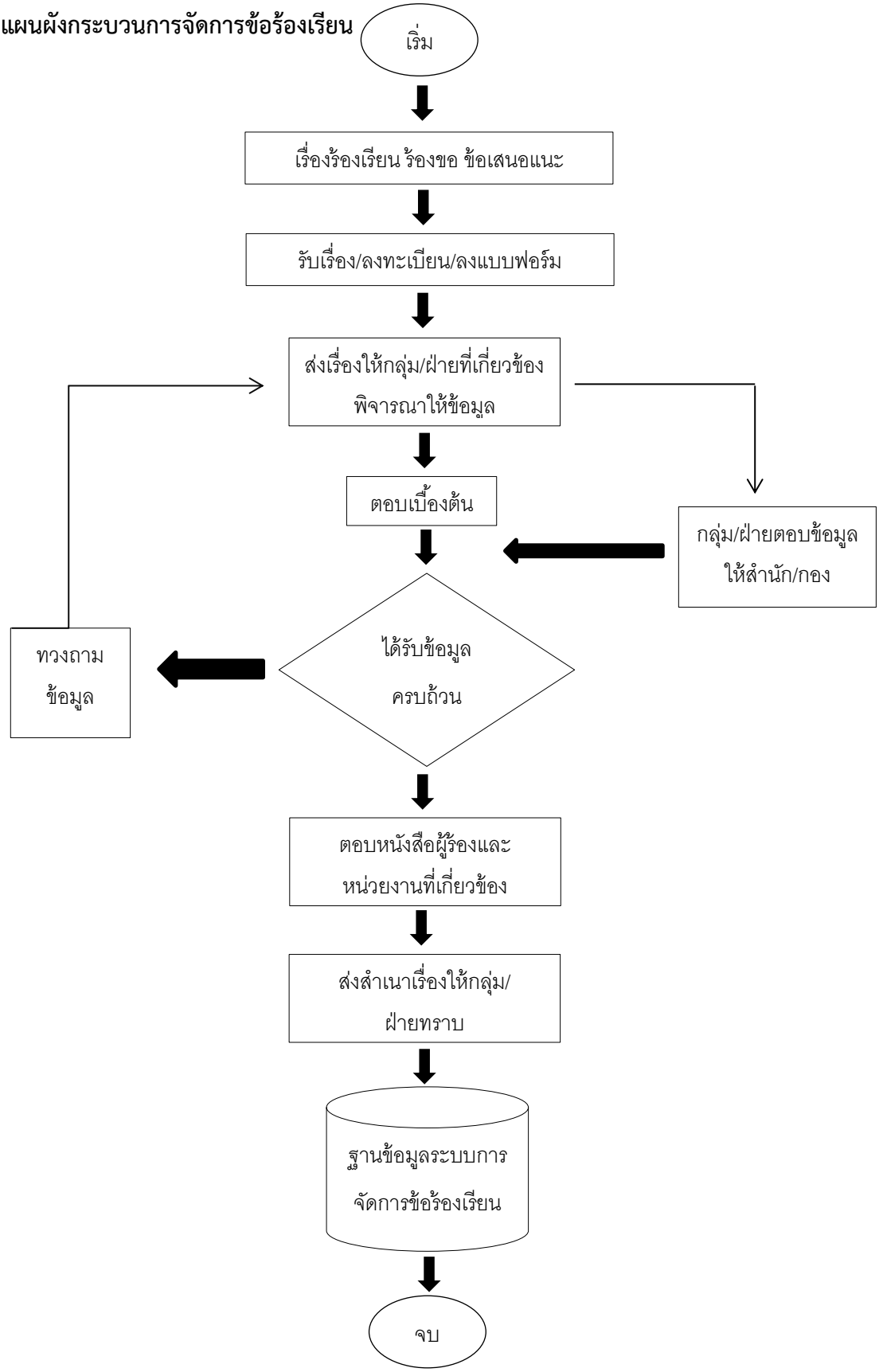๒.๑ แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน