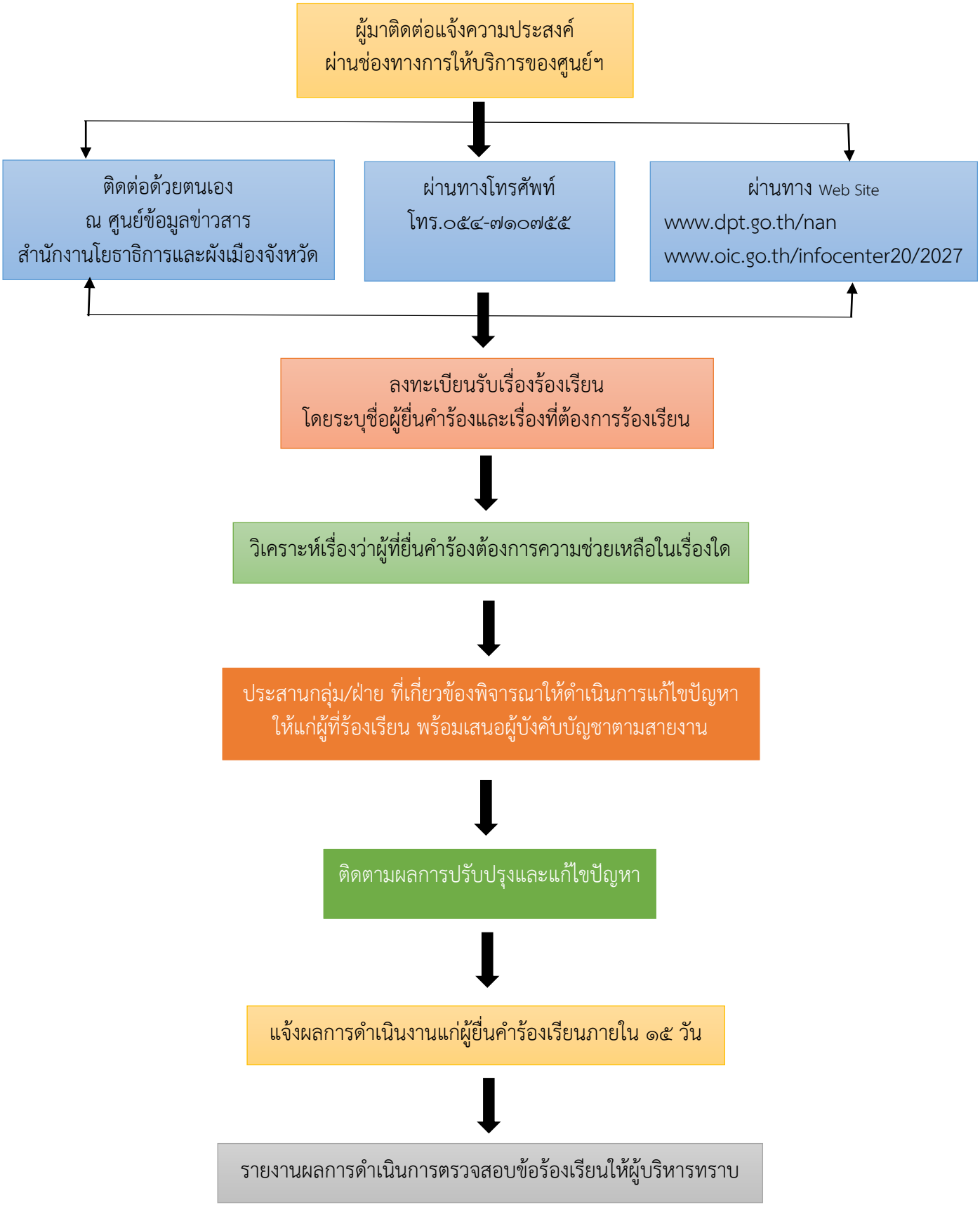ขั้นตอนการแก้ปัญหากรณีมีการร้องเรียนการให้บริการ