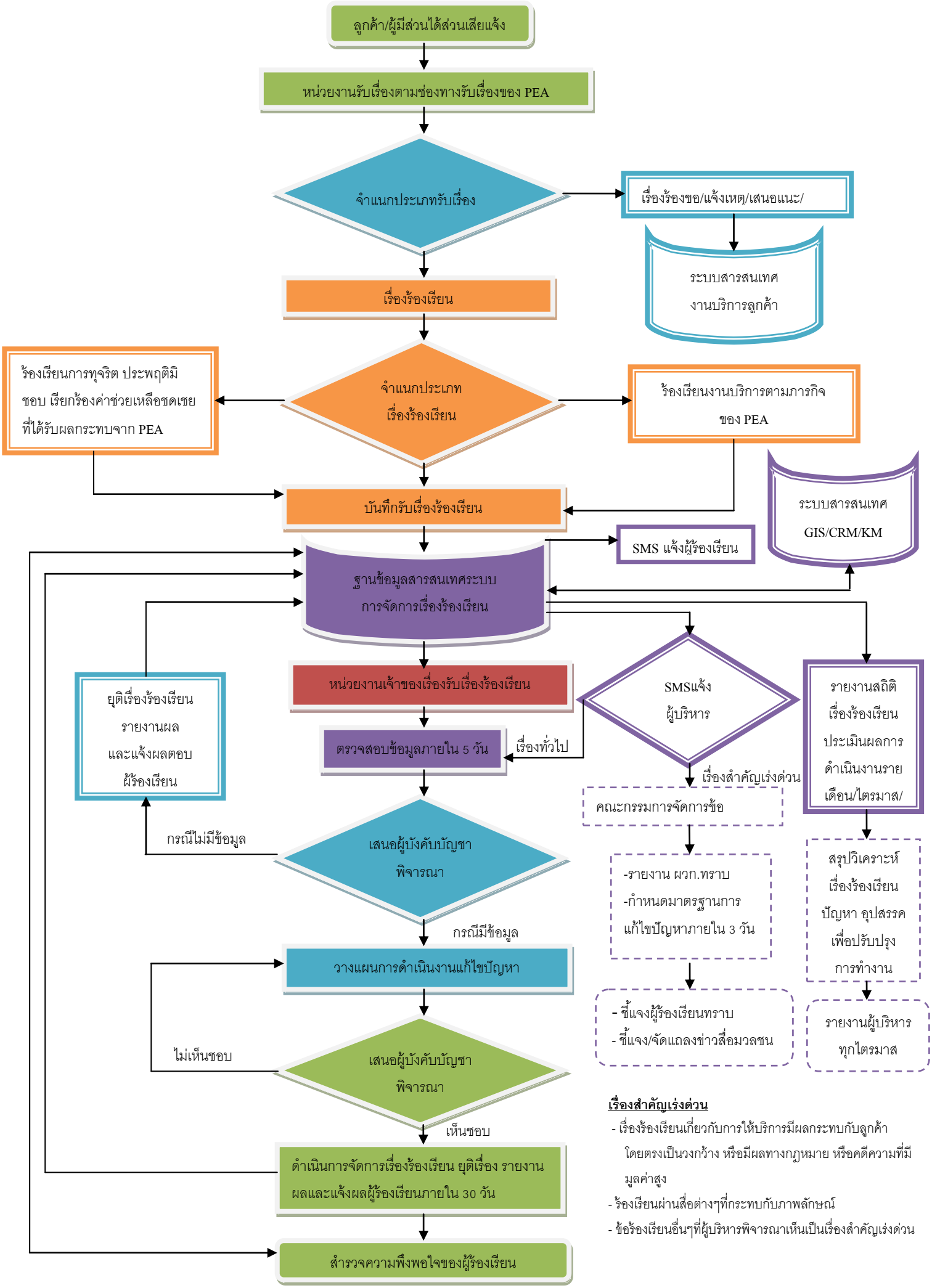แผนผังกระบวนงานการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA สอยดาว