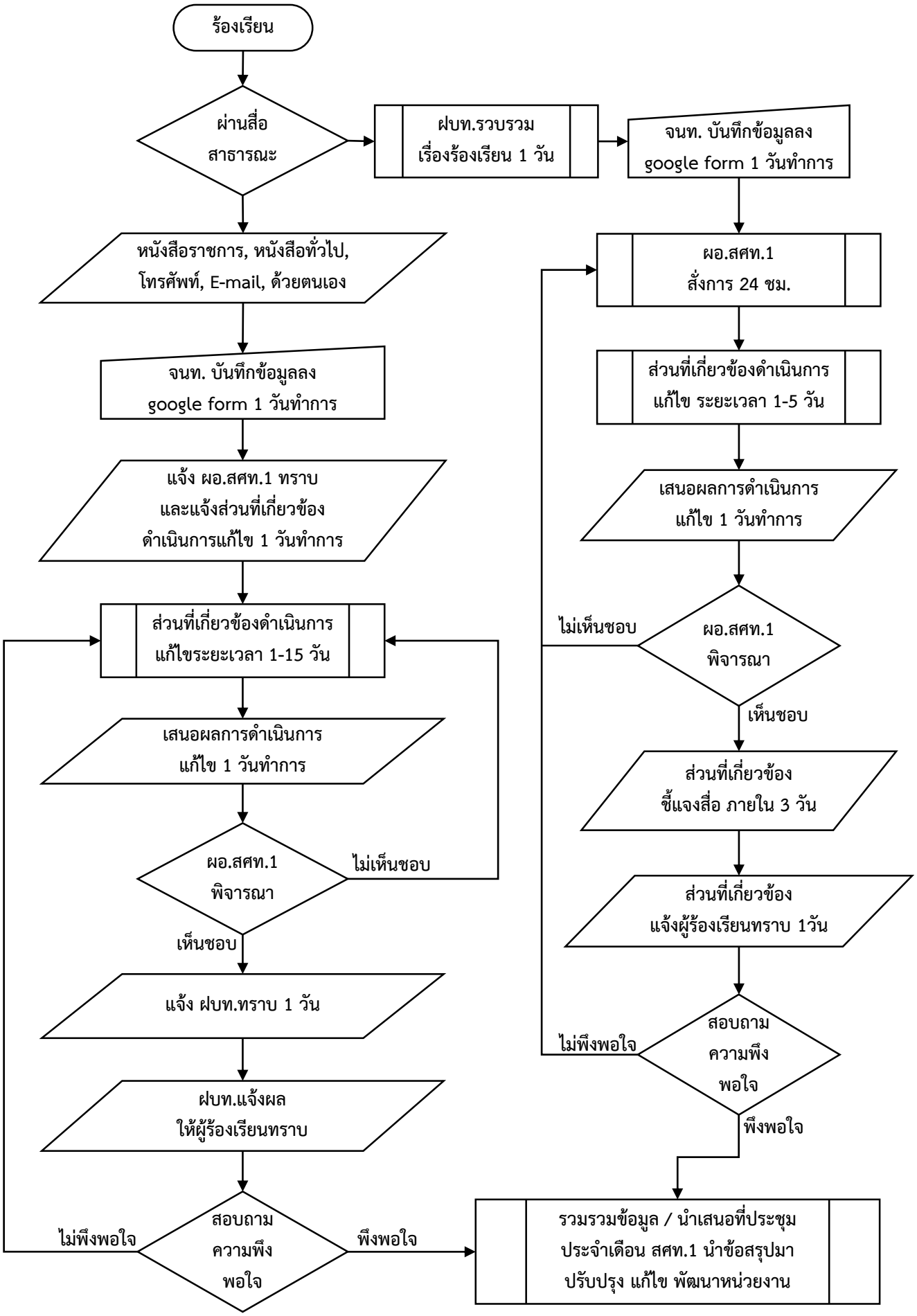กระบวนการขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน สศท.1