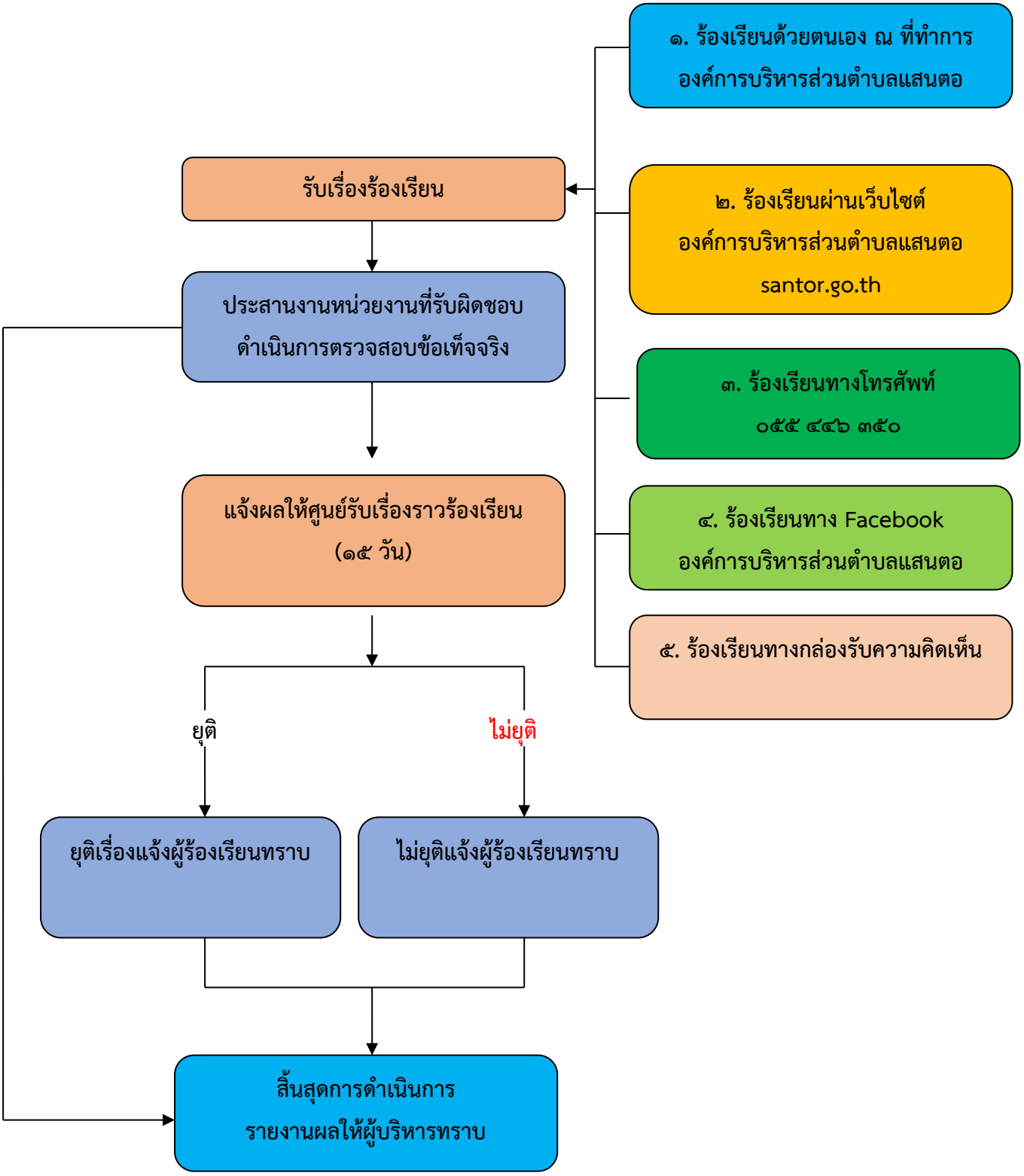แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติหน้าที่