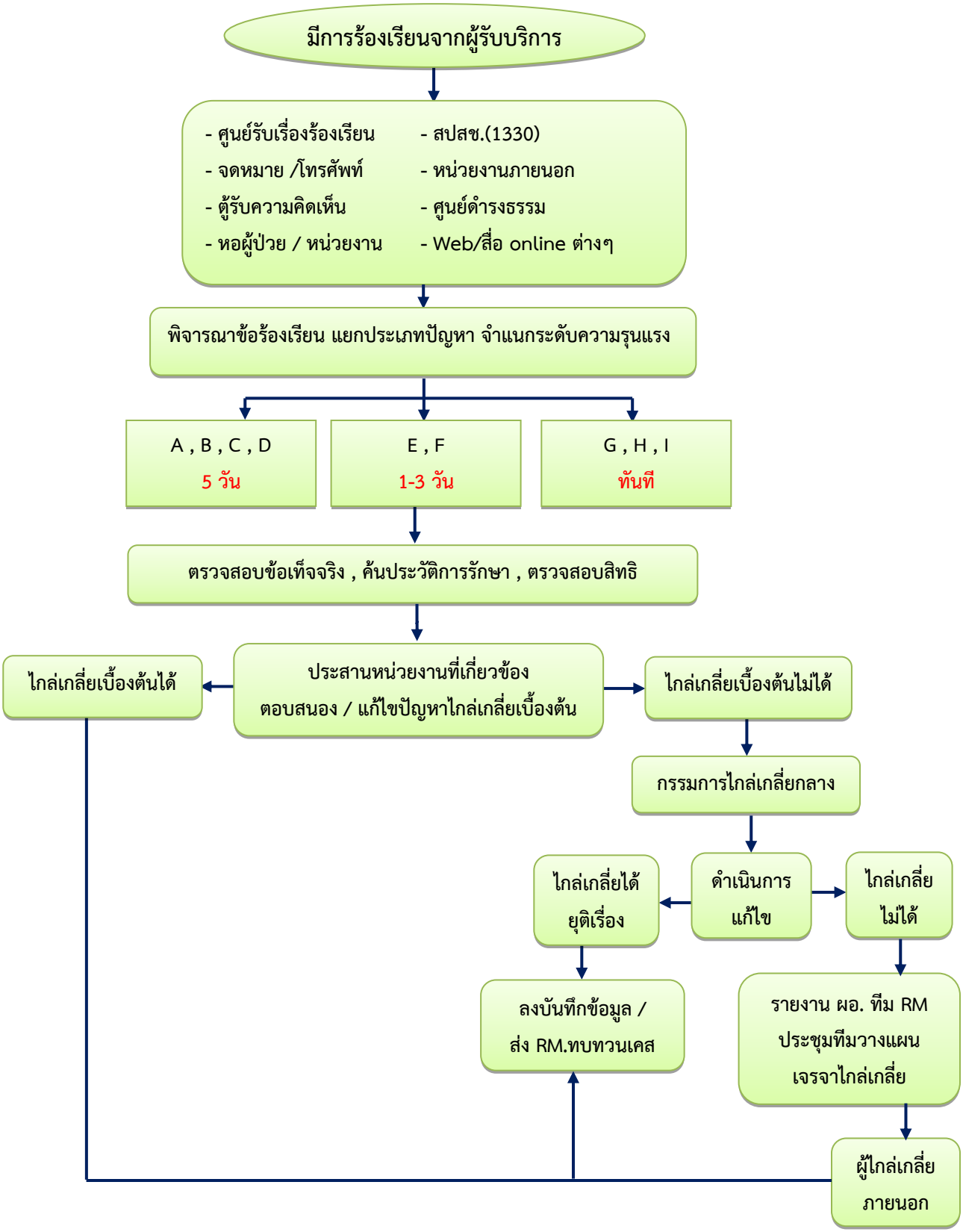WORK FLOW การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียน