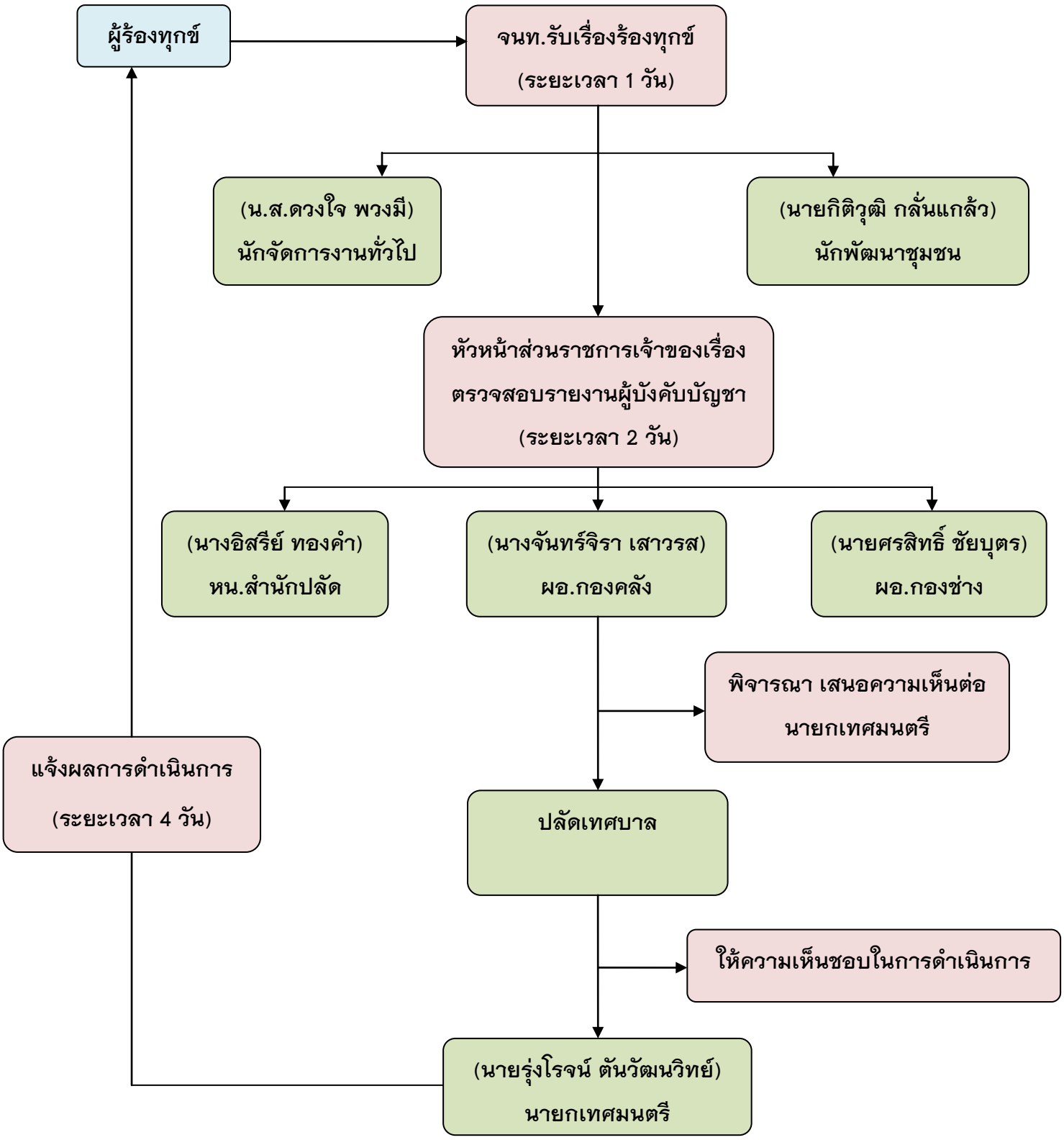แผนผังขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์