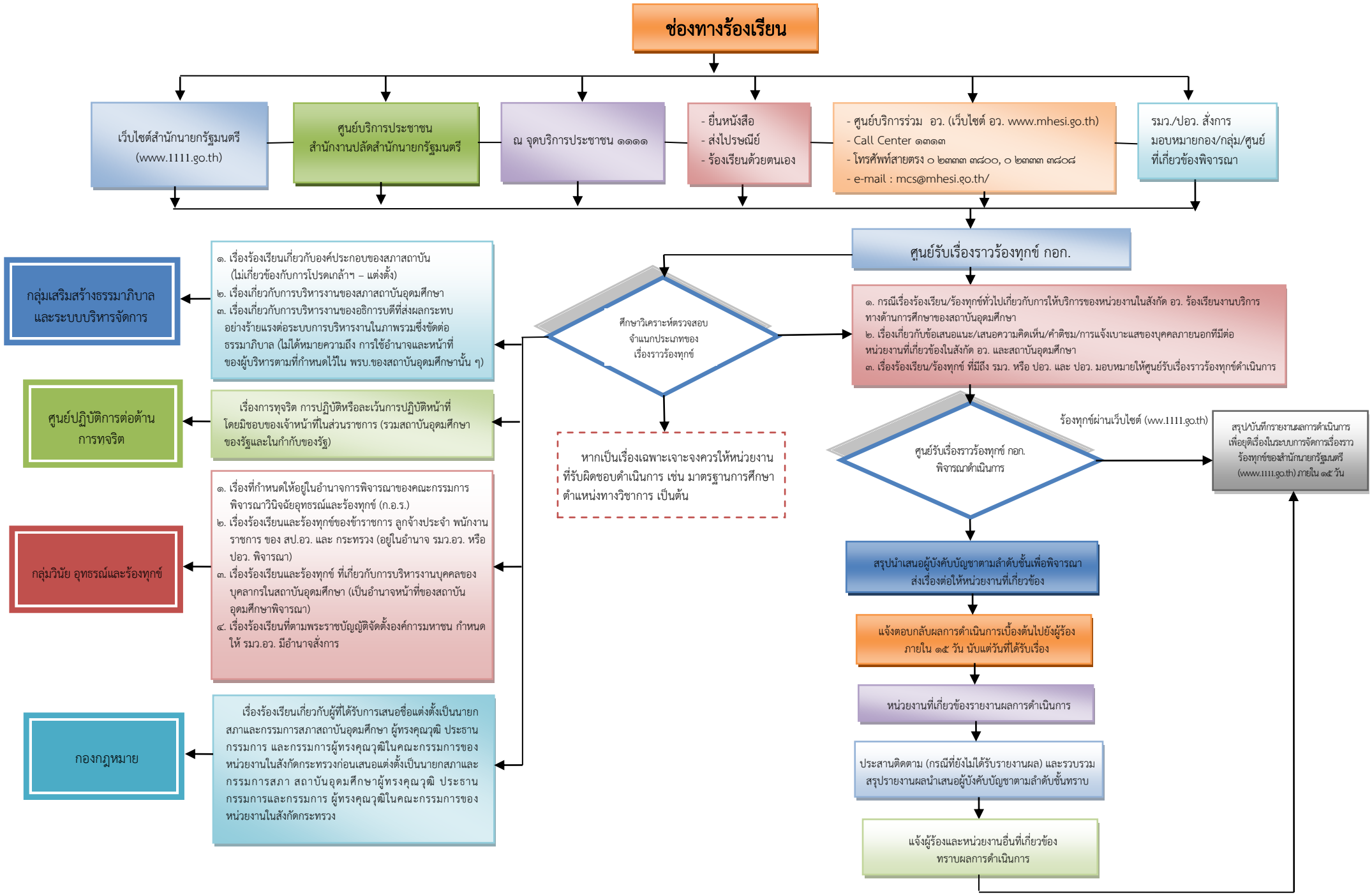แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ กองกลาง