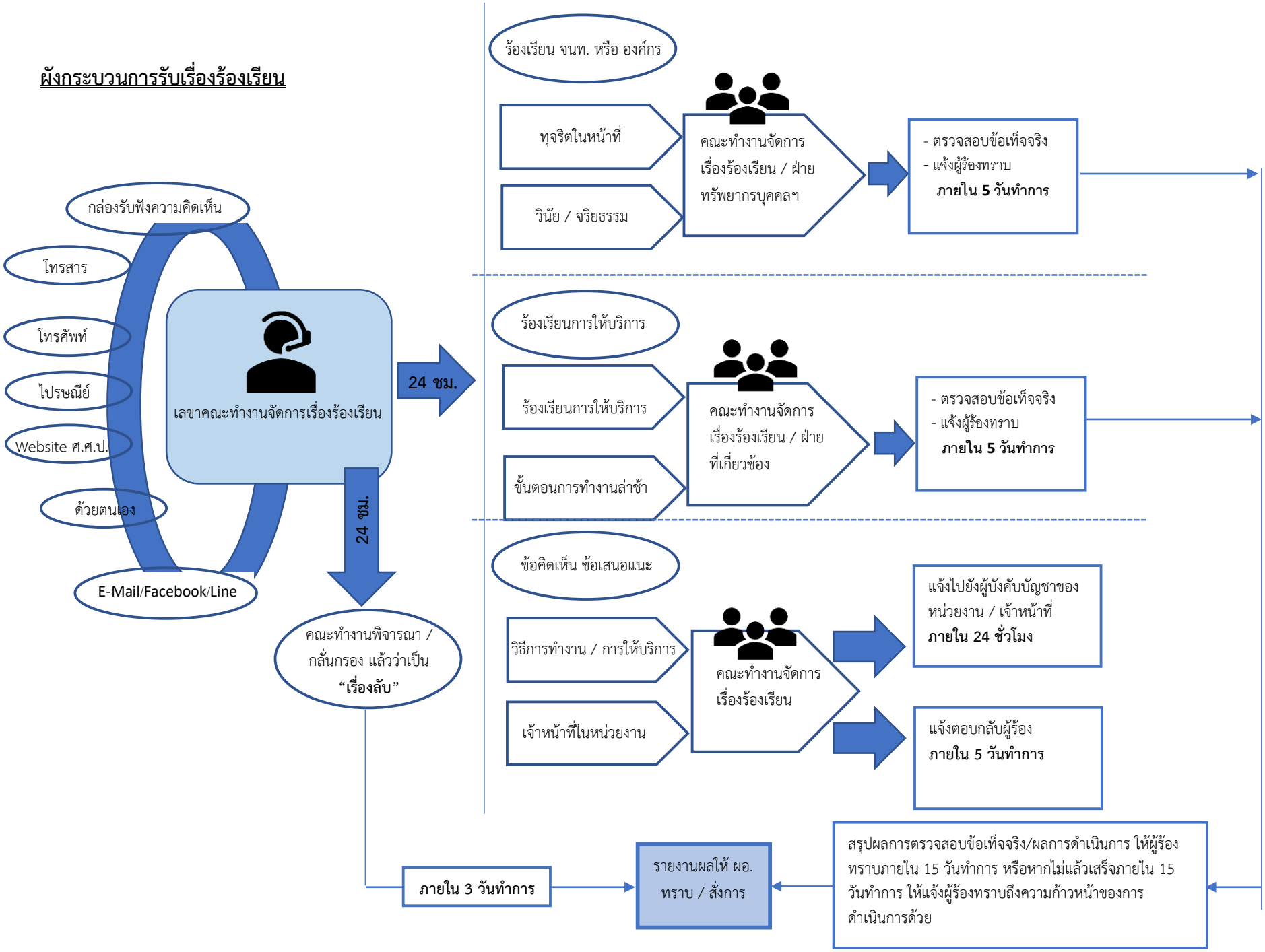ผังกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน