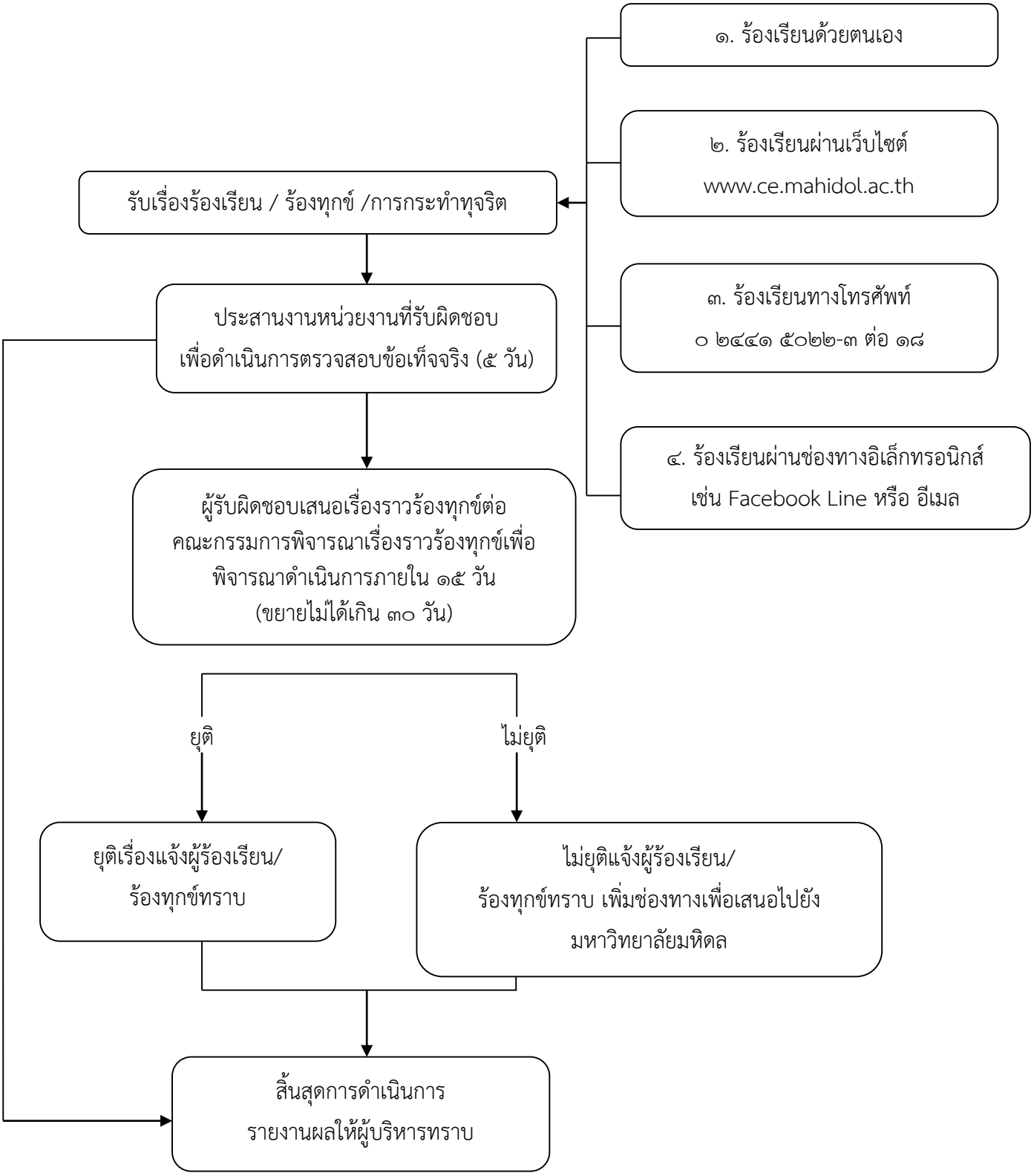แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์/ร้องเรียนการกระทำทุจริต