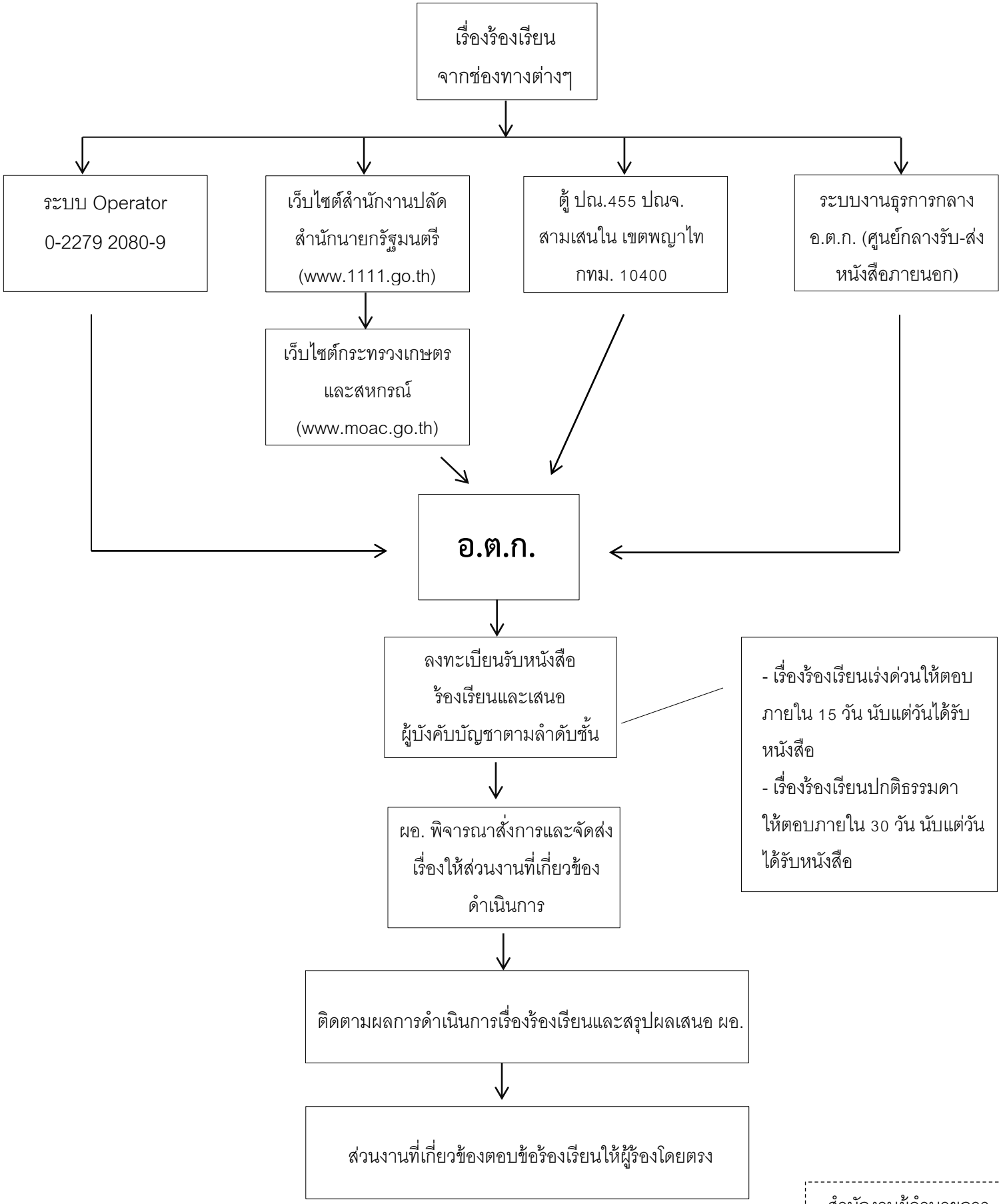ขั้นตอน/กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน อ.ต.ก.