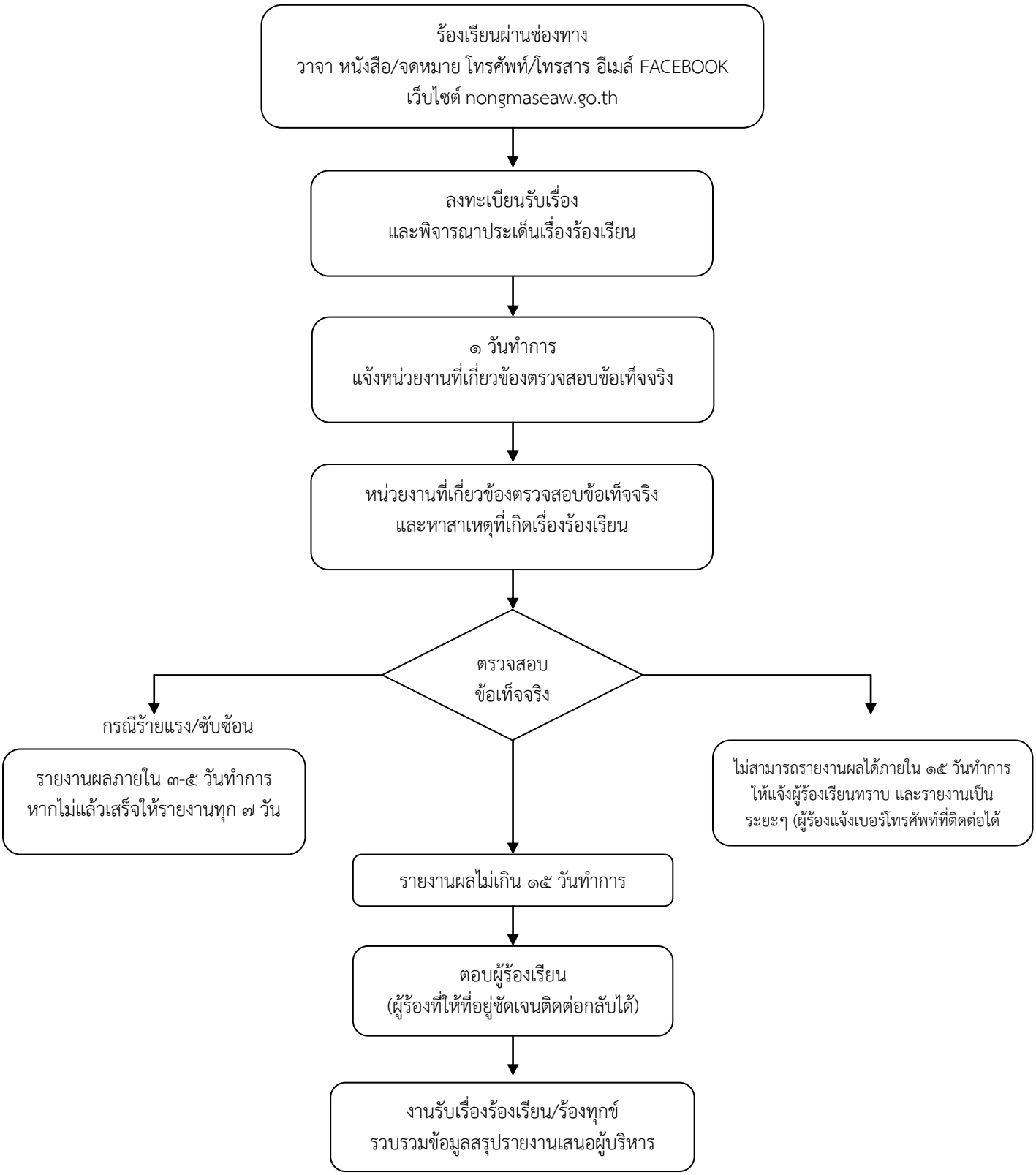ขั้นตอนการให้บริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์