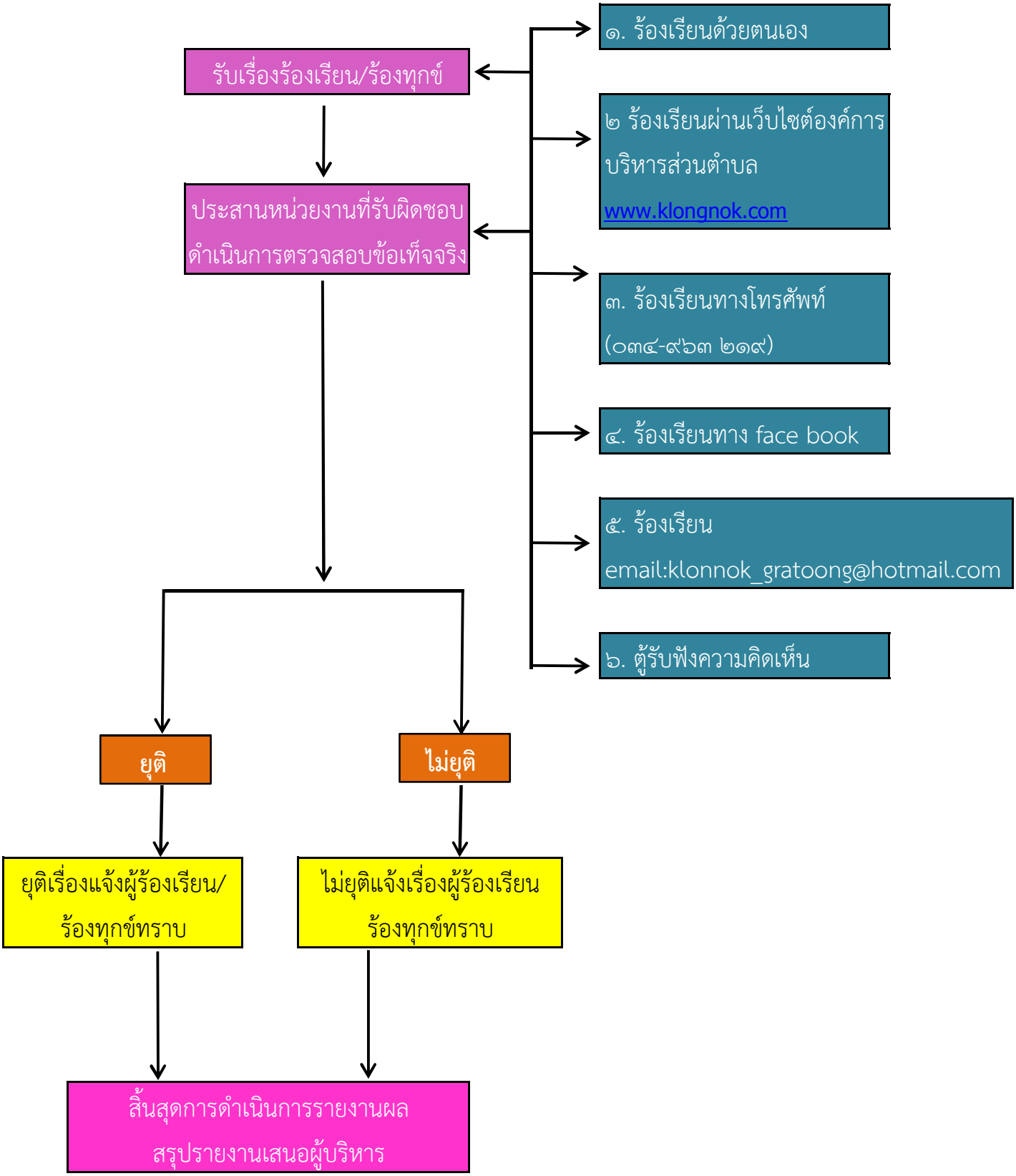ขั้นตอนการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์