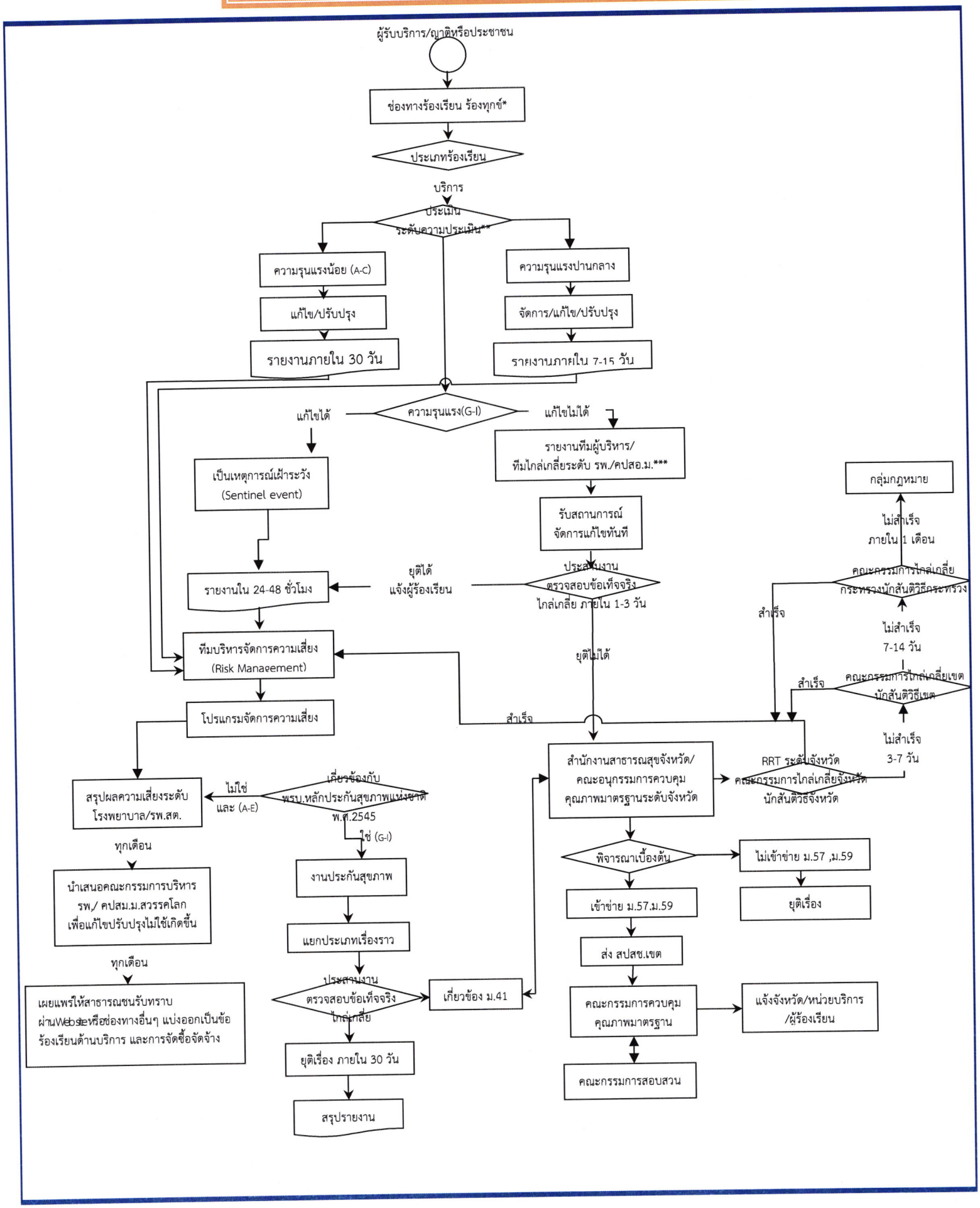ผังข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ด้านการให้บริการทั่วไป