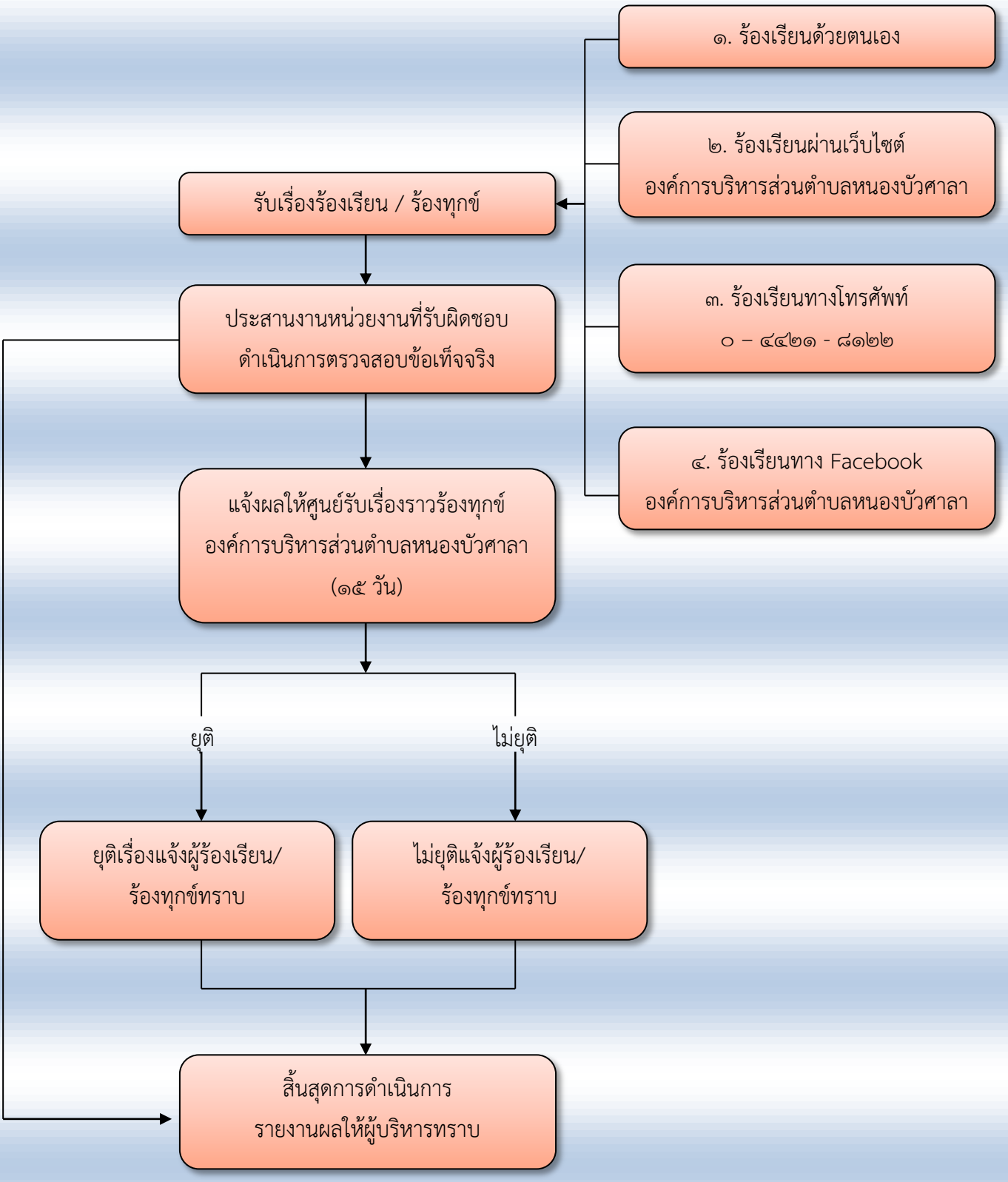ขั้นตอนปฏิบัติการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์