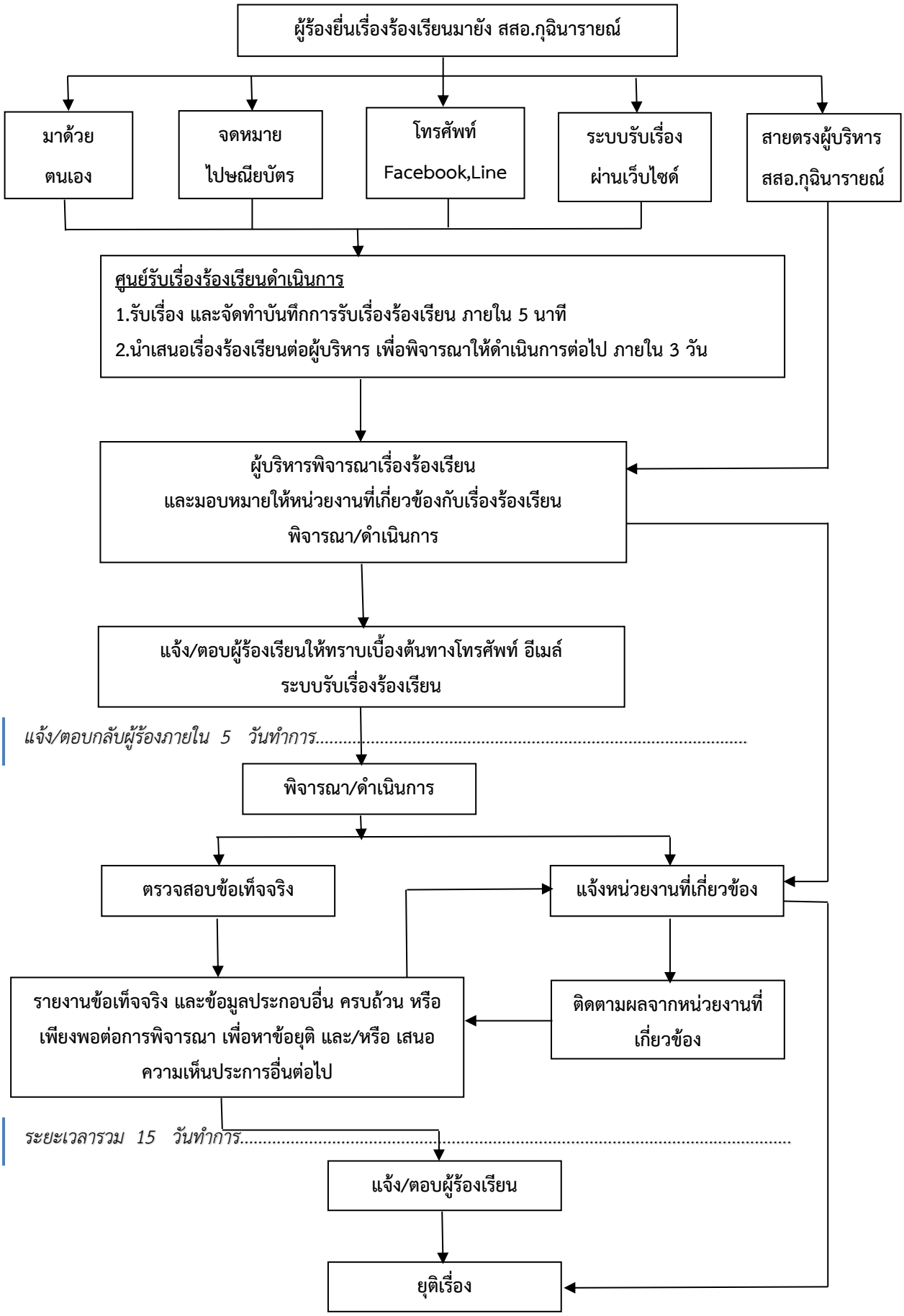แสดงแผนผังขั้นตอน/กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน (Flow Chart)