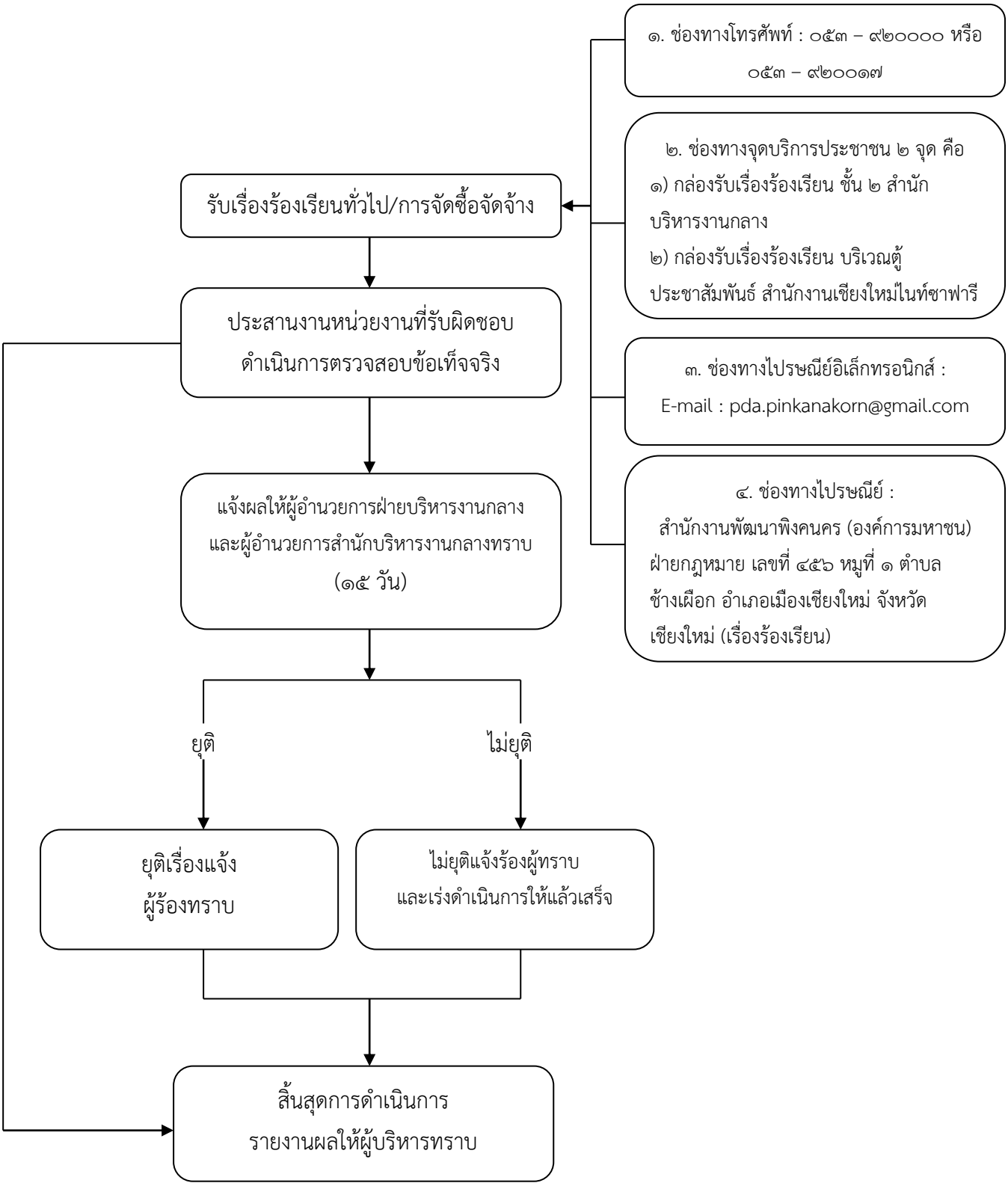แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป/การจัดซื้อจัดจ้าง