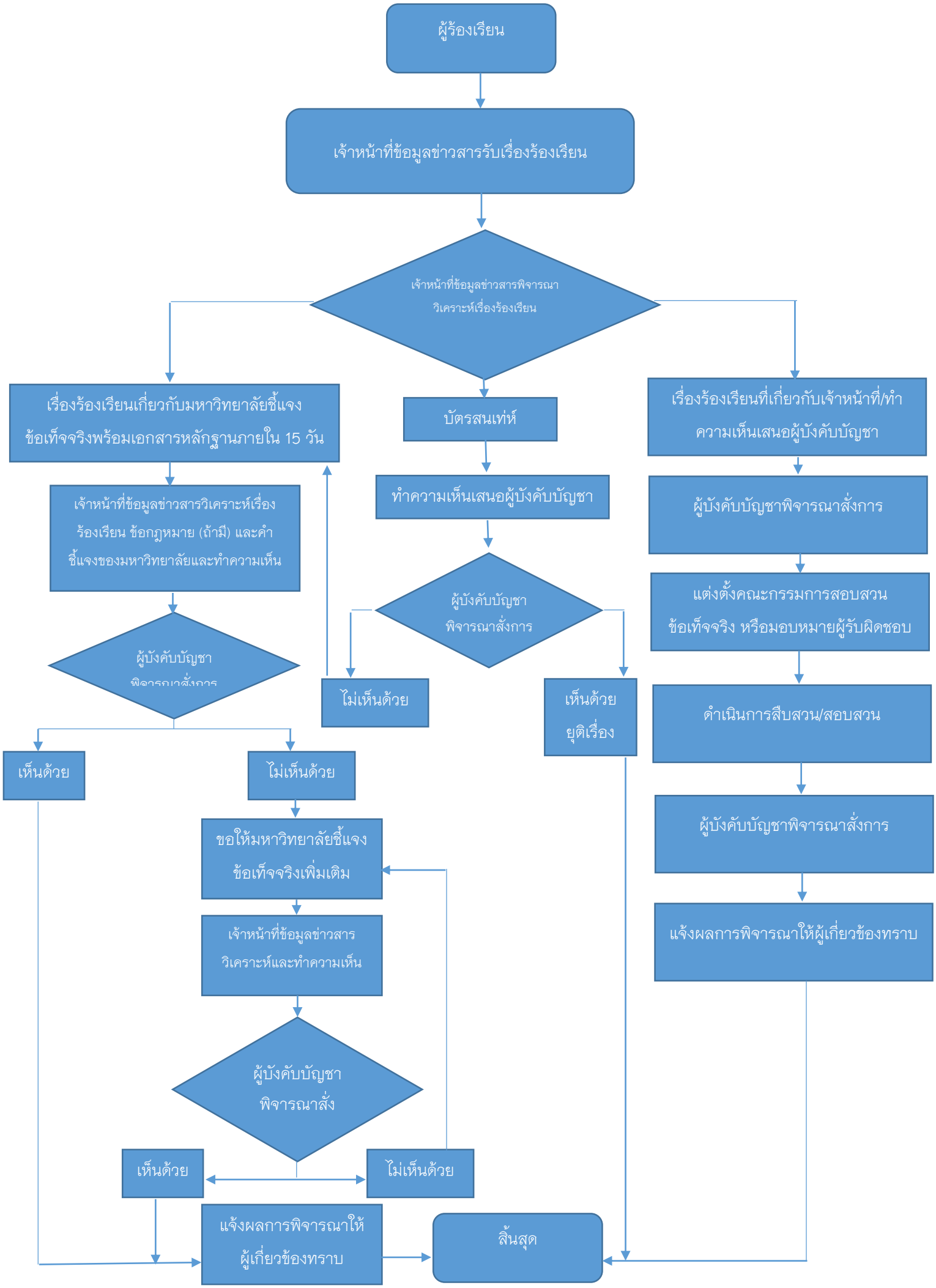ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน