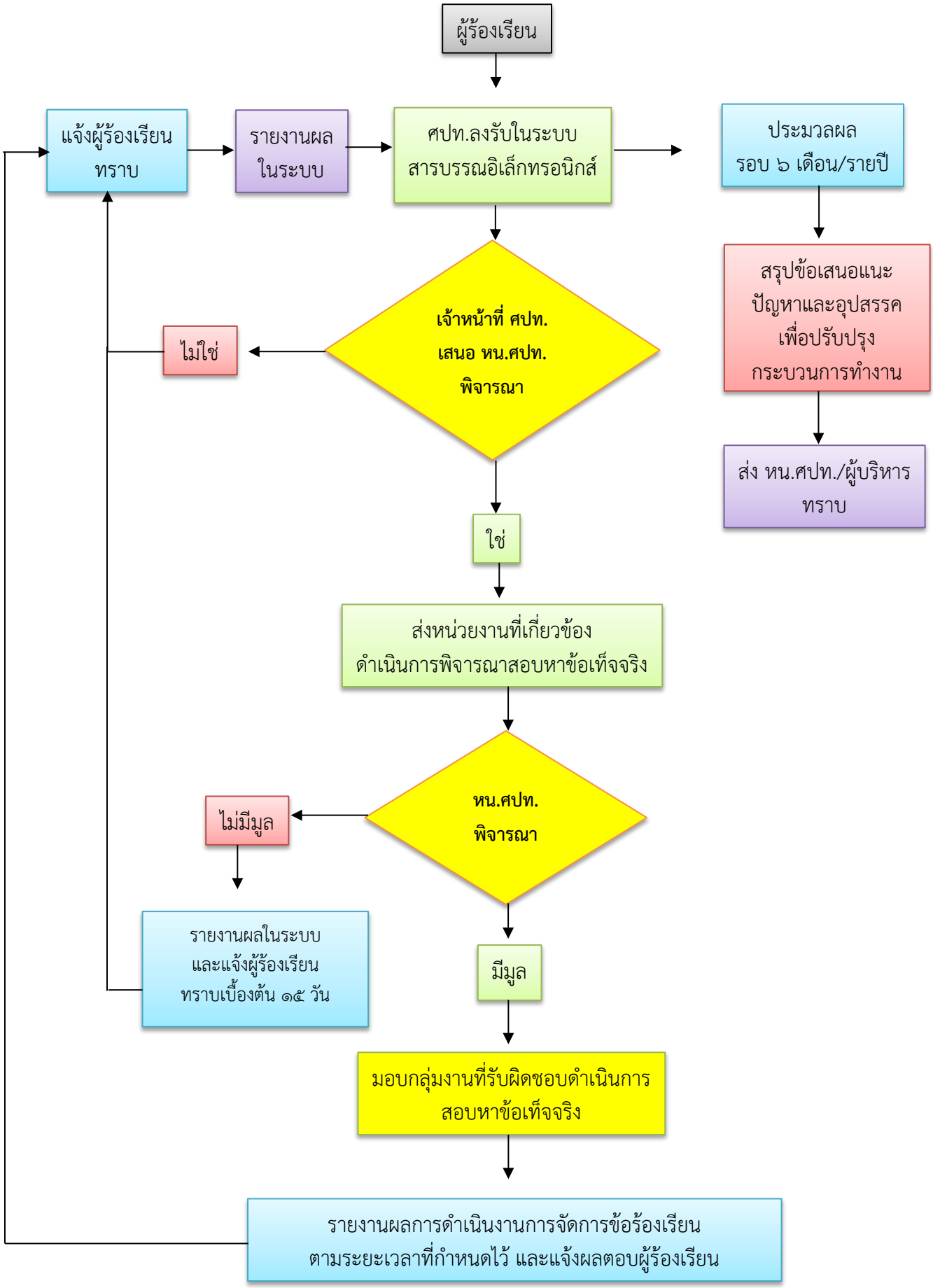การจัดการข้อร้องเรียน