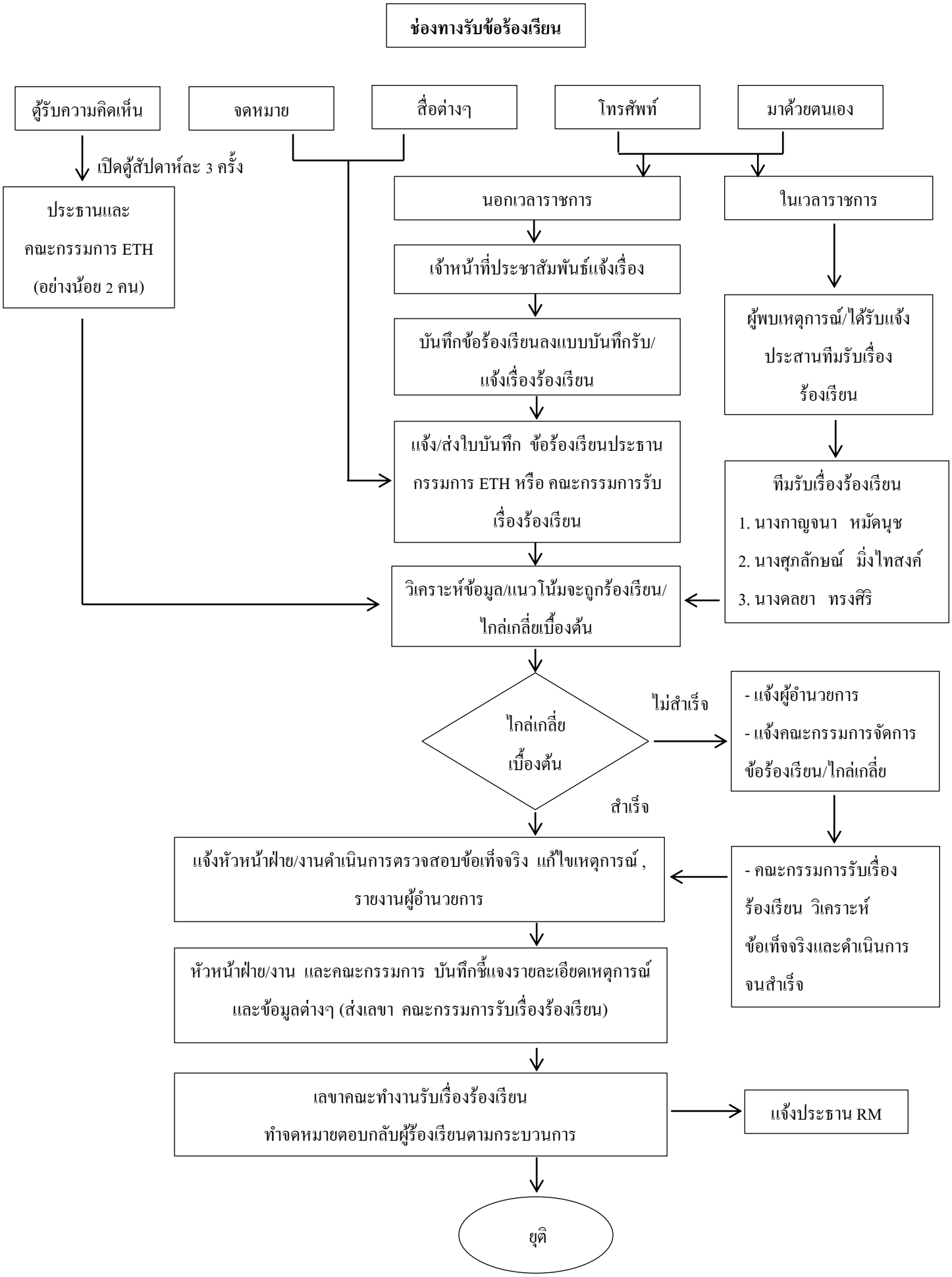แผนผัง(Flow chart)กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลบางน้ำเปรี้ยว