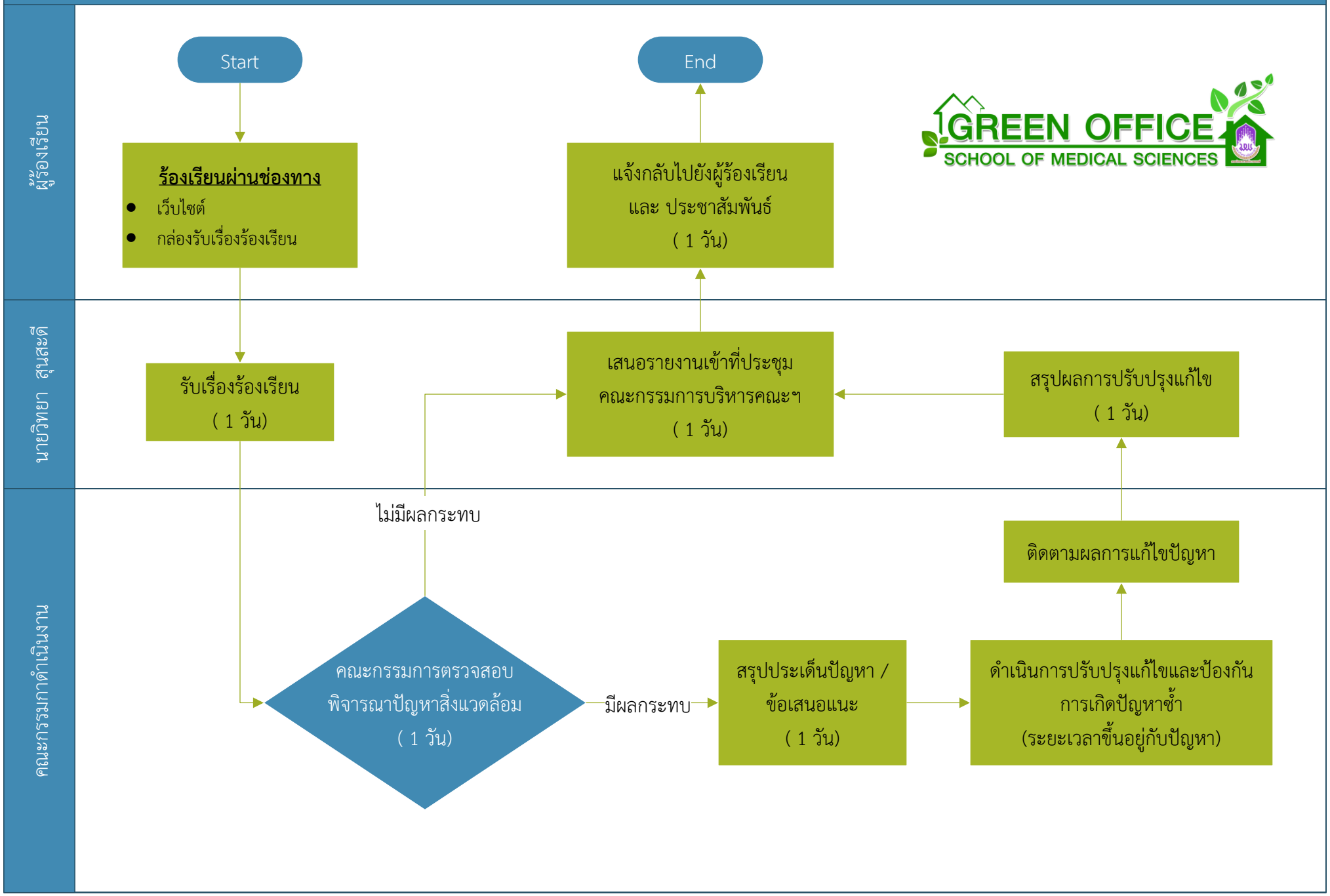กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม