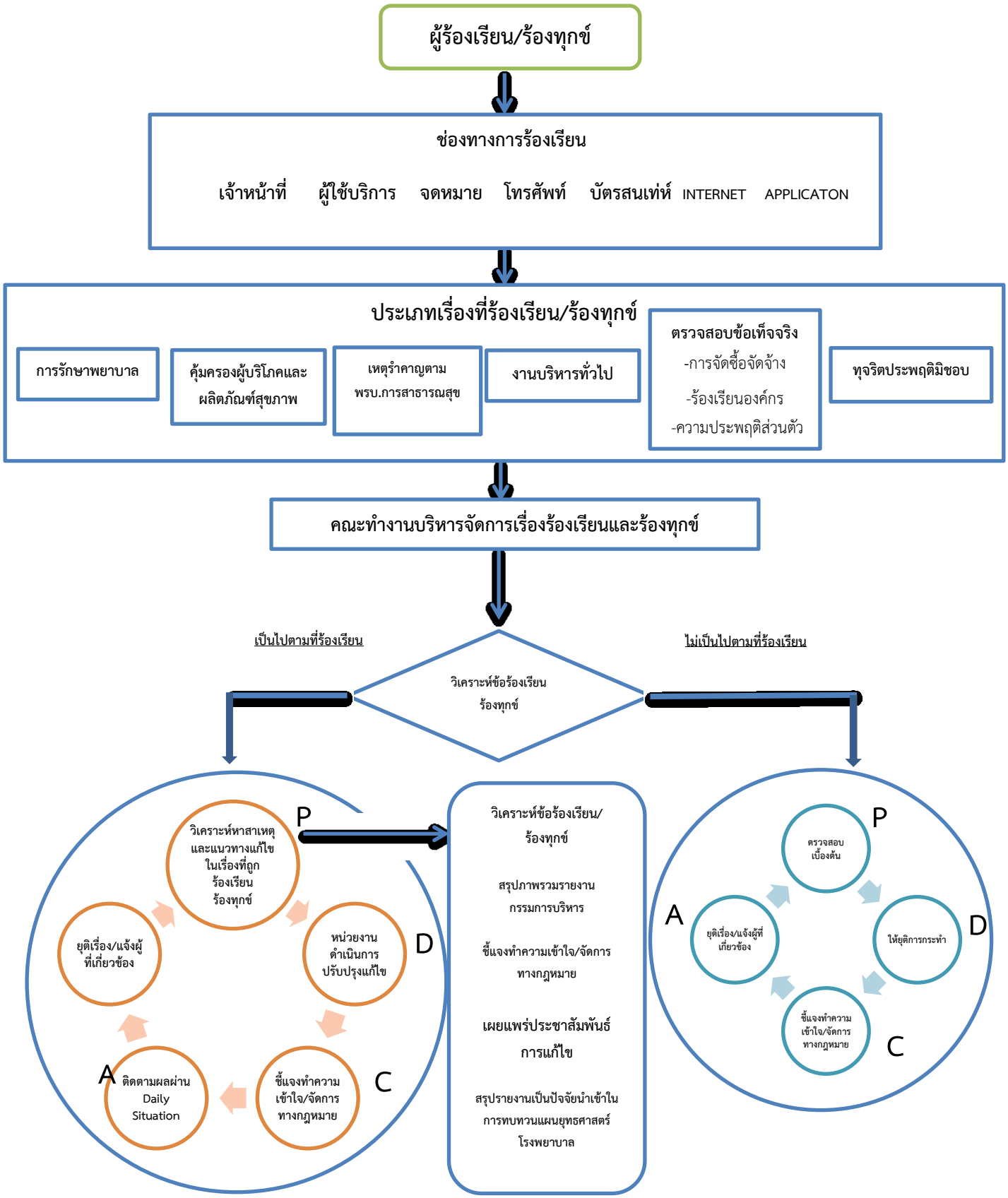ผังขั้นตอนการร้องเรียนและร้องทุกข์ของโรงพยาบาลเพ็ญ