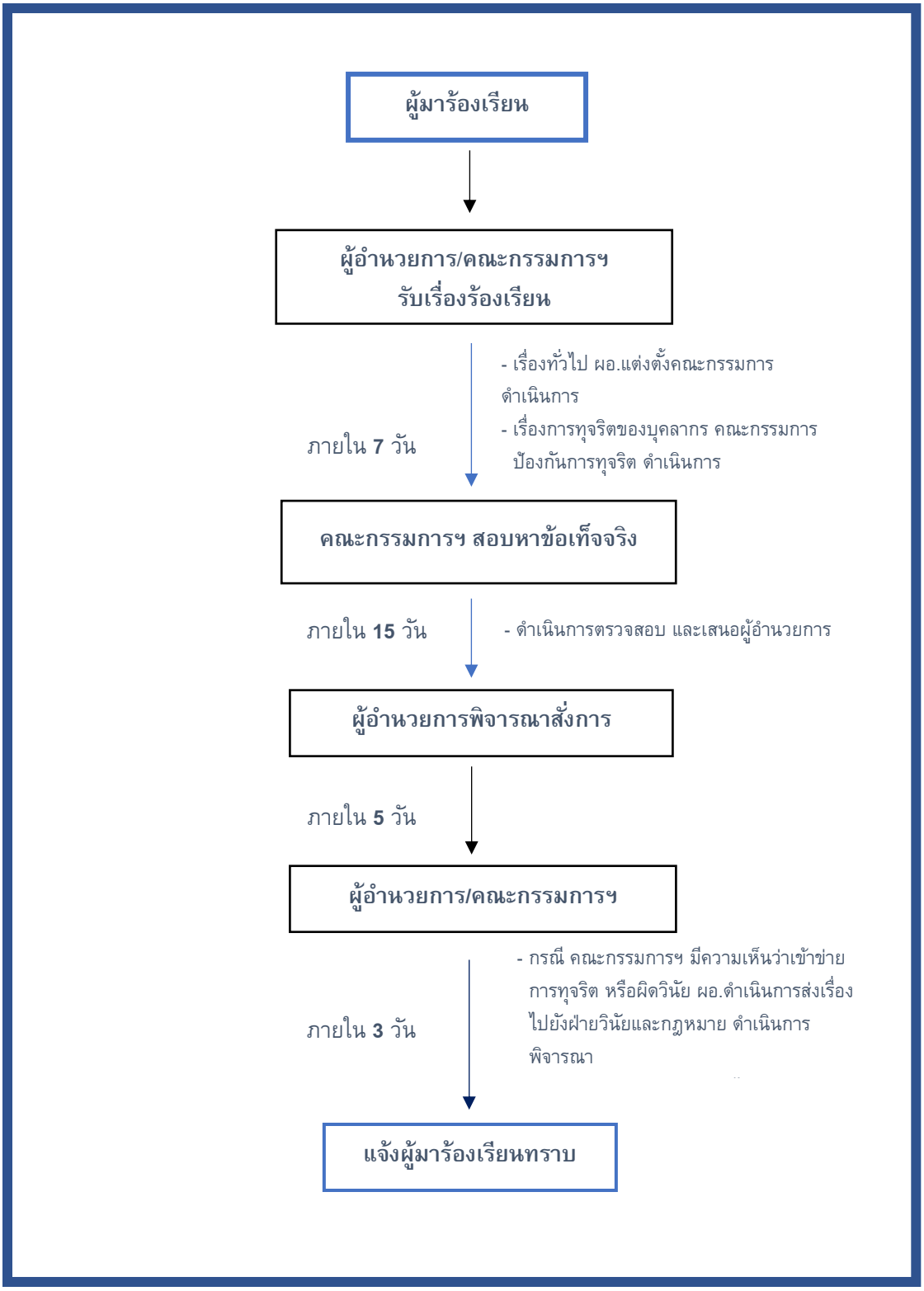กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันวัฒนธรรมและศิลปะ