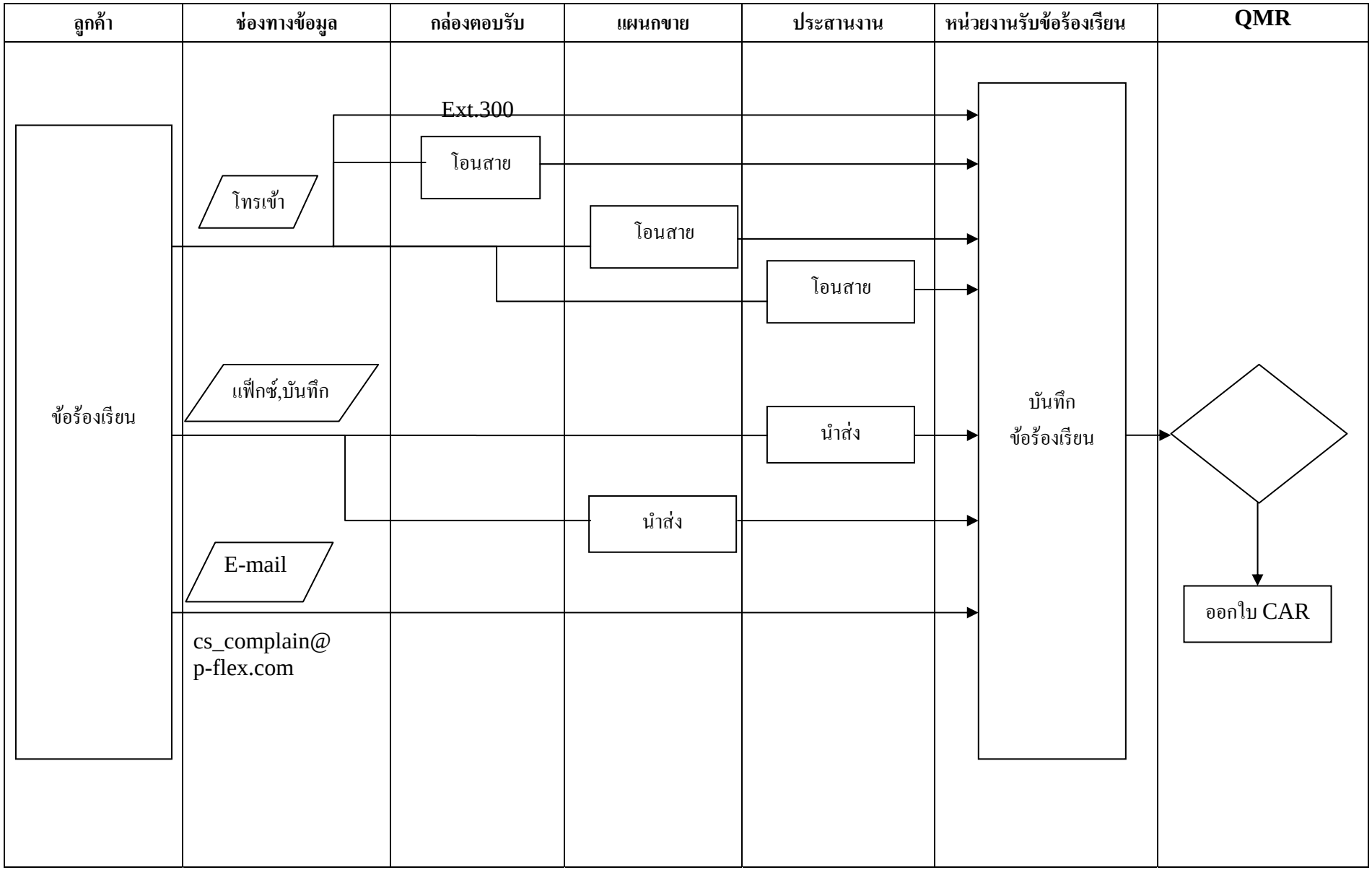กระบวนการรับข้อร้องเรียนของหน่วยงานรับข้อร้องเรียน