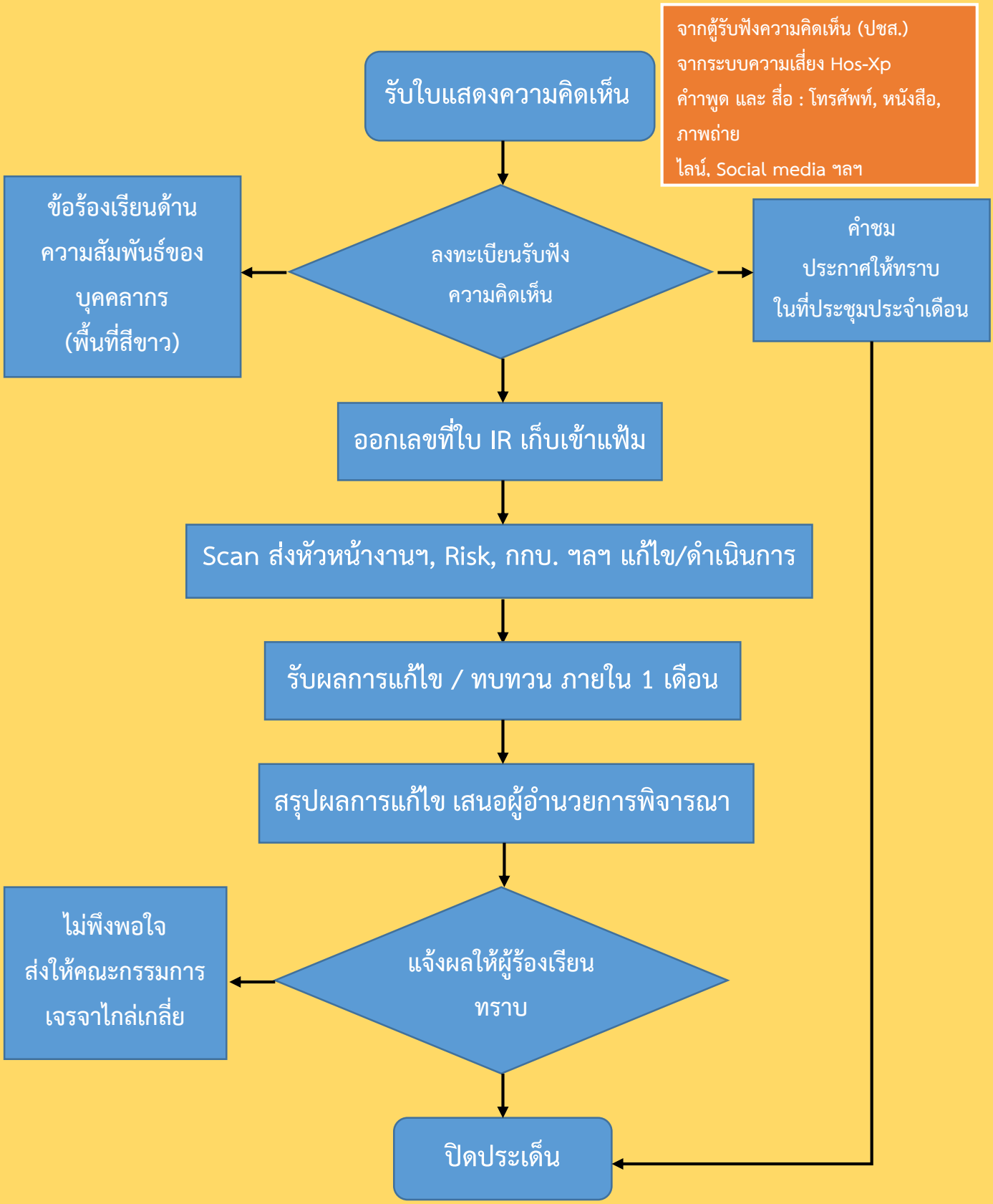กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนการให้บริการและการทุจริต ประพฤติมิชอบ