



คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

จัดทำโดย
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม ทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงานหรือปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย จึงได้จัดทำแนวทางในการดำเนินการร้องเรียนของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครฉบับนี้ขึ้นมา ทั้งนี้ การดำเนินการร้องเรียนจะต้องมีข้อยุติให้ความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ร้องเรียน จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการแนวทางในการดำเนินการร้องเรียนชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งจะ เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการของผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างยิ่ง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
๑. ความเป็นมาและความสำคัญ	๔
๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	๔
๓. สถานที่ตั้ง	๕
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๕
๕. ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๕
๖. ขั้นตอนวิธีปฏิบัติเรื่องร้องเรียน	๖-๗
๖.๑ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน	๗
๖.๒ การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน	๗
๖.๓ การตอบข้อร้องเรียน	๘
๖.๔ การติดตามเรื่องร้องเรียน	๘
๖.๕ การรวบรวมข้อมูล	๘
๖.๖ ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน	๘
๖.๗ เอกสารอ้างอิง	๘
แบบคำร้องเรียน (ด้วยตนเอง)	๙ - ๑๐

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

๑.ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๗ เรื่องมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ ประกอบรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช ๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย มาตรา ๔๑ (๑) บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิ เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันหรือภายในกำหนดระยะเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗^๑ และมาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มิที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

ดังนั้น มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และเป็นธรรม

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร จัดตั้งขึ้นมาเพื่อดำเนินงานบริหารจัดการเกี่ยวกับรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ต่างๆของมหาวิทยาลัย ให้เป็นระบบมีมาตรฐานในการจัดการร้องเรียน เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้ที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานที่ส่งเรื่อง การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน เพื่อเสนอพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล และประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ โดยผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับความพึงพอใจสูงสุดบนพื้นฐานความเป็นธรรมกับคู่กรณี

^๑ มาตรา ๓๗ ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป ส่วนราชการใดมิได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานใด และก.พ.ร.พิจารณาเห็นว่างานนั้นมีลักษณะที่สามารถกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จได้ หรือส่วนราชการได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จไว้ แต่ก.พ.ร. เห็นว่าเป็นระยะเวลาที่ล่าช้าเกินสมควร ก.พ.ร.จะกำหนดเวลาแล้วเสร็จให้ส่วนราชการนั้นต้องปฏิบัติก็ได้

ให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาตามวรรคหนึ่ง

ทุกฝ่าย หากมีกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน งานวินัยและนิติการ กองบริหารงานบุคคล อาคารเรียนรวมและอำนวยการ (อาคาร ๔) ชั้น ๔ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เลขที่ ๙ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๒๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. รับเรื่องร้องเรียนที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

๒. บันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องราวร้องเรียน กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเรื่องร้องเรียนและสถานที่เกิดเหตุ เสนอข้อมูลเบื้องต้นบันทึกข้อร้องเรียนให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนทราบ

๓. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ การส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน อาจได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับของทางราชการ การแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับตัวบุคคลซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชา ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้องเรียน หากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องเรียนจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องเรียนด้วย

๔. ประสานหรือส่งเอกสารร้องเรียน ให้ผู้รับผิดชอบได้พิจารณาหรือรับทราบ เพื่อให้ข้อมูลผู้ร้องเรียนได้ทันที หรือดำเนินการตอบข้อร้องเรียน ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้ทราบ ภายใน ๑๕ วันนับจากวันที่รับเรื่องร้องเรียน แล้วแต่กรณี

๕. แจ้งให้ผู้ร้องเรียน ทราบผลการดำเนินการทันที หรือดำเนินการตอบข้อร้องเรียน ภายใน ๑๕ วันนับจากที่รับเรื่องร้องเรียน

๖. รายงานผลการดำเนินการต่อที่ประชุมคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

๗. จัดทำสารสนเทศและฐานข้อมูลการร้องเรียน เป็นต้น

๕. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง หรือติดตามเรื่องร้องเรียน เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.

๖. ขั้นตอนวิธีปฏิบัติเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๑ การรับเรื่องร้องเรียน

๑.๑ เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น ไปรษณีย์ หนังสือ เว็บไซต์มหาวิทยาลัย ติดต่อด้วยตนเอง ให้ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ

๑.๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์บางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

- รายละเอียดผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

- รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่า ต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี

๒.๑ กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนเป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ-สกุลผู้ร้องเรียน หรือข้อมูลอื่นที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอต่อผู้บังคับบัญชาไว้ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ

๒.๒ กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามวิธีรับเรื่องร้องเรียนข้างต้น

ขั้นตอนที่ ๓ การส่งหนังสือประทับตราแจ้งเรื่องร้องเรียน

๓.๑ ส่งผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้หัวหน้าส่วนราชการโดยตรง

๓.๒ ส่ง FAX ไปที่ส่วนราชการ พร้อมทั้งจดรายชื่อผู้รับเรื่องร้องเรียนไว้

๓.๓ ส่งเป็นหนังสือตามระบบปกติงานสารบรรณ

ขั้นตอนที่ ๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยมีสาระสำคัญดังนี้

๔.๑ มูลเหตุของปัญหา

๔.๒ การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

๔.๓ แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา

๔.๔ ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๔.๕ ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๕ ครบกำหนดรายงานแล้ว หน่วยงานไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ถึงหัวหน้าส่วนราชการ /และส่งหนังสือแจ้งเตือนตามระบบปกติ ให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๖ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๑ แล้ว ยังไม่ได้รายงานให้เตือนครั้งที่ ๒ ผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ถึงหัวหน้าส่วนราชการ/และส่งหนังสือแจ้งเตือนตามระบบปกติ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๗ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ แล้วยังไม่ได้รับรายงานให้รายงานผู้บริหารทราบพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๘ การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๔ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

- ยุติเรื่อง จัดเก็บในแฟ้มพร้อมทั้งบันทึก
- ไม่ยุติเรื่อง เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

ขั้นตอนที่ ๙ ดำเนินการแจ้งผลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๖.๑ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียนต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวกับหน่วยงานใดจะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๗ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้งเพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นจะทำบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๖.๒ การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียน ทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน ๑๕ วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณี ได้แก่

- กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อในวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๗ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ ๗ วัน

- กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๗ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ

๖.๓ การตอบข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทราบตามเวลาที่กำหนด เพื่อศูนย์

รับเรื่องร้องเรียนเก็บรวบรวมสรุปผลการดำเนินการ ซึ่งบางเรื่องศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะพิจารณาทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียนเองแล้วแต่กรณี ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องแจ้งให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทราบล่วงหน้าก่อนครบระยะเวลาที่กำหนดอย่างน้อย ๗ วันทำการ (กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งตอบผู้ร้องเรียนแล้ว หรือผู้ร้องเรียนไม่แจ้งที่อยู่หรือไม่สามารถติดต่อได้จะทำการเก็บรวบรวมเรื่อง) และบันทึกหลักฐานข้อมูล พร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๖.๔ การติดตามเรื่องร้องเรียน

หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ไม่ชี้แจงผลการดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะติดตามเรื่องทางโทรศัพท์ หรือตามด้วยตนเอง

๖.๕ การรวบรวมข้อมูล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์คำชี้แจงของหน่วยงาน จัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียนพร้อมทั้งเสนอแนะ

๖.๖ ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน

นิติกร ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครเป็นผู้รับผิดชอบ

๖.๗ เอกสารอ้างอิง

๖.๗.๑ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต
ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔)

๖.๗.๒ คำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่
๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๗ เรื่องมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประทุมิชอบ

๖.๗.๓ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐

๖.๗.๔ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙

๖.๗.๕ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๖.๗.๖ พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙

๖.๗.๗ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการจัดการบ้านเมือง
ที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๖.๗.๘ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๖.๗.๙ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๔๖

๖.๗.๑๐ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒)
พ.ศ. ๒๕๔๘

๖.๗.๑๑ มติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๔๘ เรื่อง
แนวทางการจัดระเบียบของระบบการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ และยินยอมรับผิดชอบ
ในความผิดทางกฎหมายหากพึงมี โดยข้าพเจ้าขอสงวนเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑.จำนวน ชุด

๒.จำนวน ชุด

๓.จำนวน ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องเรียน