



ประกาศสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสุโขทัย
เรื่อง การดำเนินการเรื่องร้องเรียน
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสุโขทัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

คำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๑๙/๒๕๖๐ เรื่อง การปฏิรูปการศึกษาในภูมิภาค
ของกระทรวงศึกษาธิการ สั่ง ณ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๐ ข้อ ๑๑ กำหนดให้มีสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด
เพื่อปฏิบัติภารกิจของกระทรวงศึกษาธิการเกี่ยวกับการบริหารและการจัดการศึกษาตามที่กฎหมายกำหนด
การปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่ นโยบาย และยุทธศาสตร์ของส่วนราชการต่าง ๆ ที่มอบหมาย และให้มี
อำนาจหน้าที่ในเขตจังหวัด ประกอบด้วยพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง
เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ
งานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุง
ภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและ
มีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๑๒ ของคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๑๙/๒๕๖๐
สั่ง ณ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๐ จึงได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานศึกษาธิการ
จังหวัดสุโขทัยไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสุโขทัย เรื่อง การดำเนินการ
เรื่องร้องเรียน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสุโขทัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖”

ข้อ ๒ ในประกาศนี้

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น การสอบถาม การร้องขอข้อมูล

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง เรื่องราวกล่าวโทษที่ระบุ ชื่อ-สกุลของผู้ถูกร้อง พยานหลักฐาน ช่วงเวลา
การกระทำความผิด กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

“ผู้ร้อง” หมายถึง นักเรียน ครู บุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครองนักเรียน ประชาชน คู่สัญญา
ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ที่มีเรื่องร้องเรียน

“เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียน ของ
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสุโขทัย

“กลุ่มงาน/หน่วยงาน” หมายถึง กลุ่มงาน/หน่วยงาน ในสังกัดสำนักงานศึกษาธิการ
จังหวัดสุโขทัย

“หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง” หมายถึง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

“ผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน” หมายถึง ศึกษาธิการจังหวัดสุโขทัย รองศึกษาธิการจังหวัดสุโขทัย
ผู้อำนวยการกลุ่ม ผู้อำนวยการหน่วย หัวหน้ากลุ่มงาน เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
นั้น ๆ

“ระดับเรื่องร้องเรียน” หมายถึง การจำแนกระดับความสำคัญของเรื่องร้องเรียนออกเป็น ๓ ประเภท ดังนี้

ระดับ	เล็กน้อย	ยุ่งยากเล็กน้อย	ยุ่งยากและสลับซับซ้อน
ประเภท	ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น การสอบถาม การร้องขอ ข้อมูล	ข้อร้องเรียน และเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบสามารถแก้ไขได้เอง	ข้อร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบไม่สามารถแก้ไขได้
นิยาม	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน ได้ทำการติดต่อเพื่อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น การสอบถาม และการร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนและสามารถแก้ไขความเดือดร้อนได้ โดยเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่รับผิดชอบ	ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนและผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงานไม่สามารถแก้ปัญหาได้โดยเร่งด่วน และมอบหมายเรื่องให้นิติกรหรือแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
ตัวอย่าง	- การสอบถามข้อมูล - การขอคัดสำเนาเอกสาร	- การร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนเกี่ยวกับข้อมูลผิดพลาด	- การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่โปร่งใสในการขอวิทยฐานะครู - การร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต
เวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	ภายใน ๓ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน	ภายใน ๗ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน	ภายใน ๓๐ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ๑) หากไม่พบมูลความผิดวินัยให้ยุติเรื่อง ๒) หากพบมูลความผิดวินัยให้ดำเนินการทางวินัยและดำเนินการภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด
ผู้รับผิดชอบ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	กลุ่ม/หน่วย, เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	นิติกร, คณะดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๓ งานวินัยและนิติกร กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสุโขทัย ๑๐๑ หมู่ ๑๐ ตำบลบ้านกล้วย อำเภอเมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย ๖๔๐๐๐ เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาแก้ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

ข้อ ๔ ประกาศนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

(๑) เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสุโขทัย ให้เป็นไปอย่างมีขั้นตอน/กระบวนการ และมีมาตรฐาน

(๒) เพื่อผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนผู้ร้องเรียน สามารถเข้าใจ และมีความเชื่อมั่น ในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสุโขทัย ว่าสามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

(๓) เพื่อดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

ข้อ ๕ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสุโขทัย ได้กำหนดช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

(๑) ร้องเรียนด้วยตนเองที่ห้องงานวินัยและนิติการ กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสุโขทัย

(๒) ร้องเรียนทางจดหมาย โดยส่งมาที่สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสุโขทัย หรือส่งทางไปรษณีย์ ที่อยู่สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสุโขทัย ๑๐๑ หมู่ ๑๐ ตำบลบ้านกล้วย อำเภอเมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย รหัสไปรษณีย์ ๖๔๐๐๐

(๓) ร้องเรียนเป็นจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสุโขทัย (E mail) ส่งมาที่ sukhothaimoe@gmail.com

(๔) ร้องเรียนทางกล่องข้อความ (Inbox)แฟนเพจ Facebook : สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสุโขทัย

ข้อ ๖ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสุโขทัย ได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

(๑) เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ในเบื้องต้นจะถือว่าเป็นความลับของทางราชการและจะรับไว้พิจารณา ๓ กรณี ดังนี้เท่านั้น

(๑.๑) กรณีที่มีการร้องเรียนด้วยวาจา ให้จดปากคำของผู้ร้องเรียนและให้ลงลายมือชื่อ วัน เดือน ปี ที่ร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน

(๑.๒) กรณีที่มีการร้องเรียนทางจดหมาย หนังสือร้องเรียนจะต้องระบุ ชื่อ - นามสกุล ที่อยู่และเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ พร้อมลงลายมือชื่อ

(๑.๓) กรณีที่มีการร้องเรียนทางจดหมาย หนังสือร้องเรียนที่ไม่ได้ระบุ ชื่อ - นามสกุล ที่อยู่และเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ พร้อมลงลายมือชื่อ แต่ได้ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

(๒) เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๑. ให้ดำเนินการตามความเหมาะสมแล้วแต่กรณีในเบื้องต้น แล้วเสนอผ่านผู้อำนวยการกลุ่มนั้น ๆ รองศึกษาธิการจังหวัดสุโขทัยที่รับผิดชอบกลุ่มนั้น ๆ ศึกษาธิการจังหวัดสุโขทัย พิจารณาสั่งการ

(๓) ในการดำเนินการตามข้อ ๒. ให้ดำเนินการดังนี้

(๓.๑) กรณีระดับเล็กน้อย เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถแก้ไขปัญหาโดยปรับความเข้าใจกับผู้ร้องเรียน สามารถตอบข้อซักถามได้ทันที หรือกรณีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องไว้แจ้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และตอบกลับภายใน ๓ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

(๓.๒) กรณีระดับยุ่งยากเล็กน้อย เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องไว้ส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ โดยตรงดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง เสนอผ่านผู้อำนวยการกลุ่มนั้น ๆ รองศึกษาธิการจังหวัดสุโขทัย ที่รับผิดชอบกลุ่มนั้น ๆ ศึกษาธิการจังหวัดสุโขทัย พิจารณาสั่งการแก้ไขความเดือดร้อนและแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบ ภายใน ๗ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

(๓.๓) กรณีระดับยุ่งยากและสลับซับซ้อน เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องไว้ส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง เสนอผ่านผู้อำนวยการกลุ่มนั้น ๆ รองศึกษาธิการจังหวัดสุโขทัย ที่รับผิดชอบกลุ่มนั้น ๆ ศึกษาธิการจังหวัดสุโขทัย มอบหมายให้นิติกรดำเนินการตามระเบียบ ข้อกฎหมาย โดยดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงและเสนอศึกษาธิการจังหวัดสุโขทัย เพื่อพิจารณาสั่งการตามอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๓.๓.๑) หากเห็นว่าไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย ให้นำข้อเท็จจริง พร้อมพยานหลักฐาน ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง พร้อมเหตุผลเสนอศึกษาธิการจังหวัดสุโขทัย พิจารณาสั่งยุติเรื่องต่อไป

(๓.๓.๒) หากเห็นว่ามีความผิดที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย ให้นำข้อเท็จจริง พร้อมพยานหลักฐาน ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง พร้อมเหตุผลเสนอศึกษาธิการจังหวัดสุโขทัย พิจารณาสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน และดำเนินการตามกฎหมาย ก.ค.ศ. ว่าด้วยการสอบสวนพิจารณา พ.ศ. ๒๕๕๐ ต่อไป โดยให้ดำเนินการตามข้อ ๗ และข้อ ๘ แล้วแต่กรณี

เมื่อศึกษาธิการจังหวัดสุโขทัย ได้มีความเห็นและพิจารณาสั่งการ หรือดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว ให้นำนวินัยและนิติกรแจ้งผู้ร้องเรียนทราบในทางลับต่อไป โดยแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน หากเป็นกรณีตาม (๒) เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบโดยเร็ว

สำหรับกรณีที่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการ ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสุโขทัย ให้ดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน แล้วรายงานศึกษาธิการจังหวัดสุโขทัย เพื่อพิจารณาสั่งการเกี่ยวกับการดำเนินการทางวินัยหรือทางอาญาโดยเร็ว และดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบอบราชการ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑

ข้อ ๗ การสอบสวนกรณีที่ถูกกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรง ให้คณะกรรมการสอบสวนดำเนินการสอบสวนให้แล้วเสร็จโดยดำเนินการภายในระยะเวลา ดังต่อไปนี้

ที่	การดำเนินการ	ระยะเวลา	หมายเหตุ
๑	ประธานกรรมการลงลายมือชื่อ วัน เดือน ปี ที่รับทราบคำสั่ง	ภายใน ๑๕ วัน นับแต่ ประธานกรรมการ รับทราบคำสั่ง	แจ้งคำสั่งให้ คณะกรรมการทราบ ภายใน ๓ วันทำการ นับแต่ออกคำสั่ง
๒	คณะกรรมการประชุมเพื่อวางแนวทางการสอบสวน		
๓	แจ้งและอธิบายข้อกล่าวหาให้ผู้ถูกกล่าวหาทราบ และถามผู้ถูกกล่าวหาว่าจะรับสารภาพหรือไม่		
๔	รวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับข้อกล่าวหา (กรณีที่ผู้ถูกกล่าวหาไม่รับสารภาพ)	ภายใน ๖๐ วัน นับแต่วันแจ้งและ อธิบายข้อกล่าวหา	
๕	ประชุมเพื่อพิจารณาว่ามีพยานหลักฐานใดสนับสนุนข้อกล่าวหาว่าผู้ถูกกล่าวหาได้กระทำการใด เมื่อใด อย่างไร และผิดวินัยกรณีใด ตามมาตราใด		

ที่	การดำเนินการ	ระยะเวลา	หมายเหตุ
๖	แจ้งข้อกล่าวหาที่ปรากฏตามพยานหลักฐานและสรุปพยานหลักฐานที่สนับสนุนข้อกล่าวหาให้ผู้ถูกกล่าวหาทราบ	ภายใน ๑๕ วัน นับแต่รวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับข้อกล่าวหาแล้วเสร็จ	
๗	ถามความประสงค์ของผู้ถูกกล่าวหาว่าจะยื่นคำชี้แจงเป็นหนังสือ หรือจะให้ถ้อยคำต่อคณะกรรมการ		
๘	รวบรวมพยานหลักฐานฝ่ายผู้ถูกกล่าวหา	ภายใน ๖๐ วัน นับแต่วันแจ้งข้อกล่าวหาที่ปรากฏตามพยานหลักฐานและสรุปพยานหลักฐาน	
๙	ประชุมพิจารณาพยานหลักฐานทั้งหมดเพื่อลงมติว่าผู้ถูกกล่าวหากระทำผิดวินัยหรือไม่ ถ้าผิดเป็นความผิดร้ายแรงหรือไม่ร้ายแรง ผิดกรณีใด มาตราใด ควรได้รับโทษสถานใด หรือหย่อนความสามารถ หรือมีมลทินมัวหมอง	ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันรวบรวมพยานหลักฐานฝ่ายผู้ถูกกล่าวหาแล้วเสร็จ	
๑๐	ทำรายงานการสอบสวน		
๑๑	เสนอสำนวนการสอบสวนต่อผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน		

ข้อ ๘ การสอบสวนกรณีที่ถูกกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยไม่ร้ายแรง ให้คณะกรรมการสอบสวนดำเนินการสอบสวนให้แล้วเสร็จภายใน ๙๐ วันนับแต่วันที่ประธานกรรมการได้รับทราบคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน โดยดำเนินการภายในระยะเวลา ดังต่อไปนี้

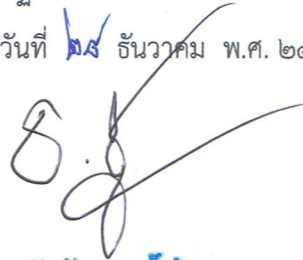
ที่	การดำเนินการ	ระยะเวลา	หมายเหตุ
๑	ประธานกรรมการลงลายมือชื่อ วัน เดือน ปี ที่รับทราบคำสั่ง	ภายใน ๑๕ วัน นับแต่ประธานกรรมการรับทราบคำสั่ง	แจ้งคำสั่งให้คณะกรรมการทราบภายใน ๓ วันทำการ นับแต่ออกคำสั่ง
๒	คณะกรรมการประชุมเพื่อวางแนวทางการสอบสวน		
๓	แจ้งและอธิบายข้อกล่าวหาให้ผู้ถูกกล่าวหาทราบ และถามผู้ถูกกล่าวหาว่าจะรับสารภาพหรือไม่		
๔	รวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับข้อกล่าวหา (กรณีที่ผู้ถูกกล่าวหาไม่รับสารภาพ)	ภายใน ๒๐ วัน นับแต่วันแจ้งและอธิบายข้อกล่าวหา	
๕	ประชุมเพื่อพิจารณาว่ามีพยานหลักฐานใดสนับสนุนข้อกล่าวหาว่าผู้ถูกกล่าวหาได้กระทำการใด เมื่อใด อย่างไร และผิดวินัยกรณีใด ตามมาตราใด		

ที่	การดำเนินการ	ระยะเวลา	หมายเหตุ
๖	แจ้งข้อกล่าวหาที่ปรากฏตามพยานหลักฐานและสรุปพยานหลักฐานที่สนับสนุนข้อกล่าวหาให้ผู้ถูกกล่าวหาทราบ	ภายใน ๑๕ วัน นับแต่รวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับข้อกล่าวหาแล้วเสร็จ	
๗	ถามความประสงค์ของผู้ถูกกล่าวหาว่าจะยื่นคำชี้แจงเป็นหนังสือ หรือจะให้ถ้อยคำต่อคณะกรรมการ		
๘	รวบรวมพยานหลักฐานฝ่ายผู้ถูกกล่าวหา	ภายใน ๒๐ วัน นับแต่วันแจ้งข้อกล่าวหาที่ปรากฏตามพยานหลักฐานและสรุปพยานหลักฐาน	
๙	ประชุมพิจารณาพยานหลักฐานทั้งหมดเพื่อลงมติว่าผู้ถูกกล่าวหากระทำผิดวินัยหรือไม่ ถ้าผิดเป็นความผิดร้ายแรงหรือไม่ร้ายแรง ผิดกรณีใด มาตราใด ควรได้รับโทษสถานใด หรือหย่อนความสามารถ หรือมีมลทินมัวหมอง	ภายใน ๒๐ วัน นับแต่วันรวบรวมพยานหลักฐานฝ่ายผู้ถูกกล่าวหาแล้วเสร็จ	
๑๐	ทำรายงานการสอบสวน		
๑๑	เสนอสำนวนการสอบสวนต่อผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน		

ข้อ ๙ ให้สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสุโขทัยดำเนินการเรื่องร้องเรียนเป็นไปตามแนวปฏิบัติ ตามประกาศนี้ด้วยความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย ยึดถือประโยชน์ของทางราชการเป็นสำคัญ และจำต้องดำเนินการ ให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

จึงประกาศให้ทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๘ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



(นายรัชชัย ชูหน้า)
ศึกษาธิการจังหวัดสุโขทัย

แผนผังการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

