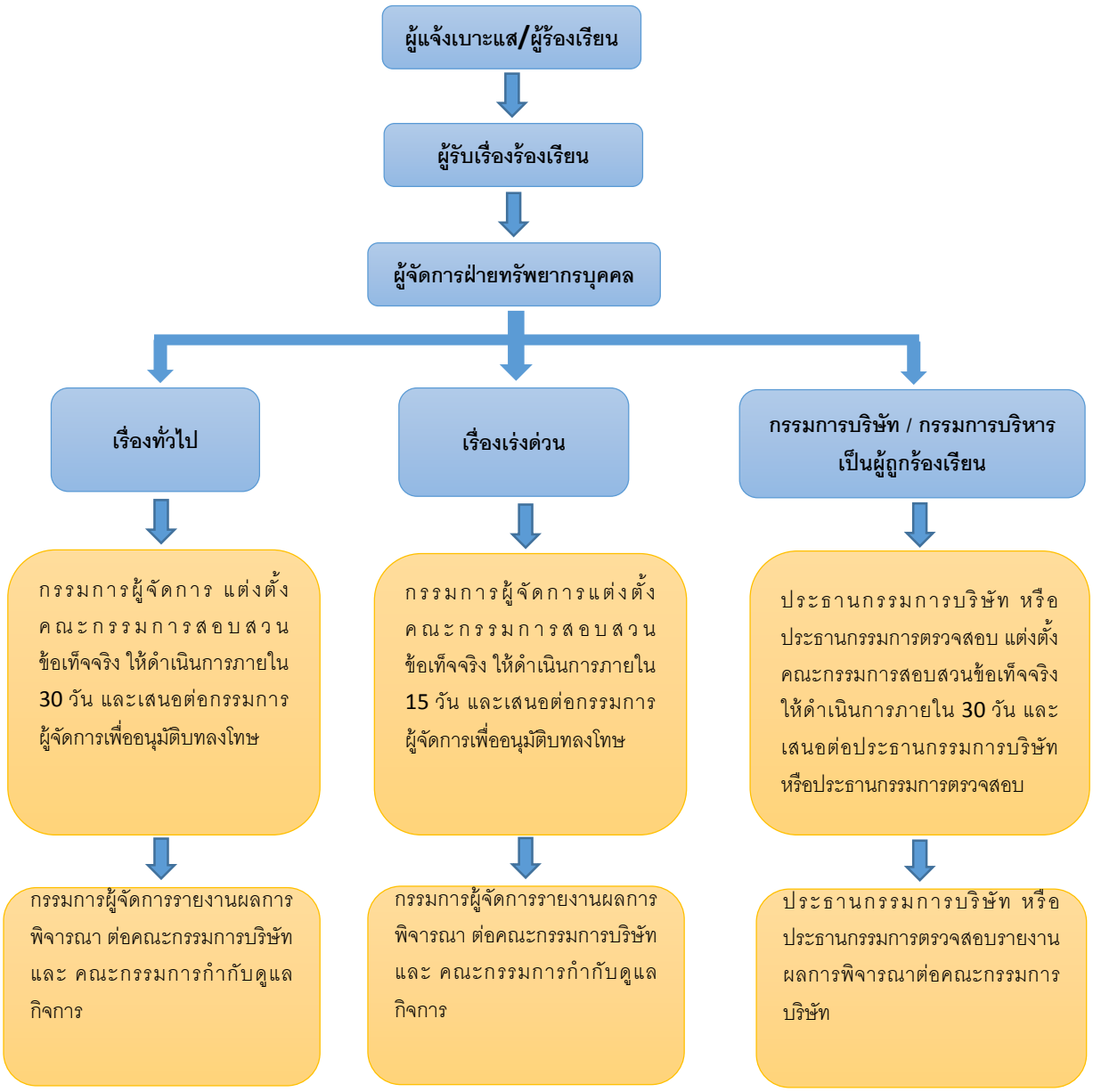กระบวนการแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียน