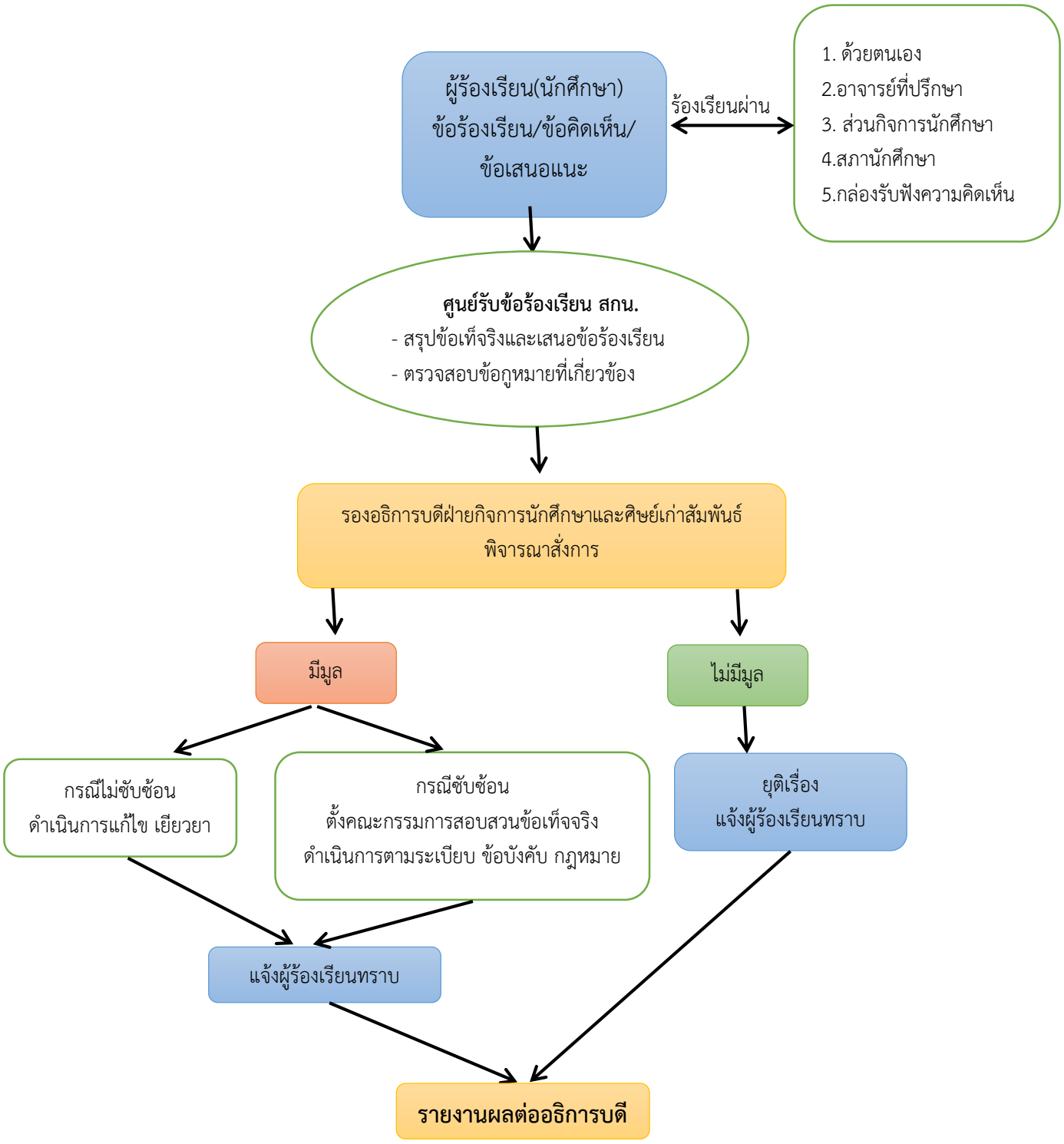ขั้นตอนการร้องเรียนของนักศึกษา