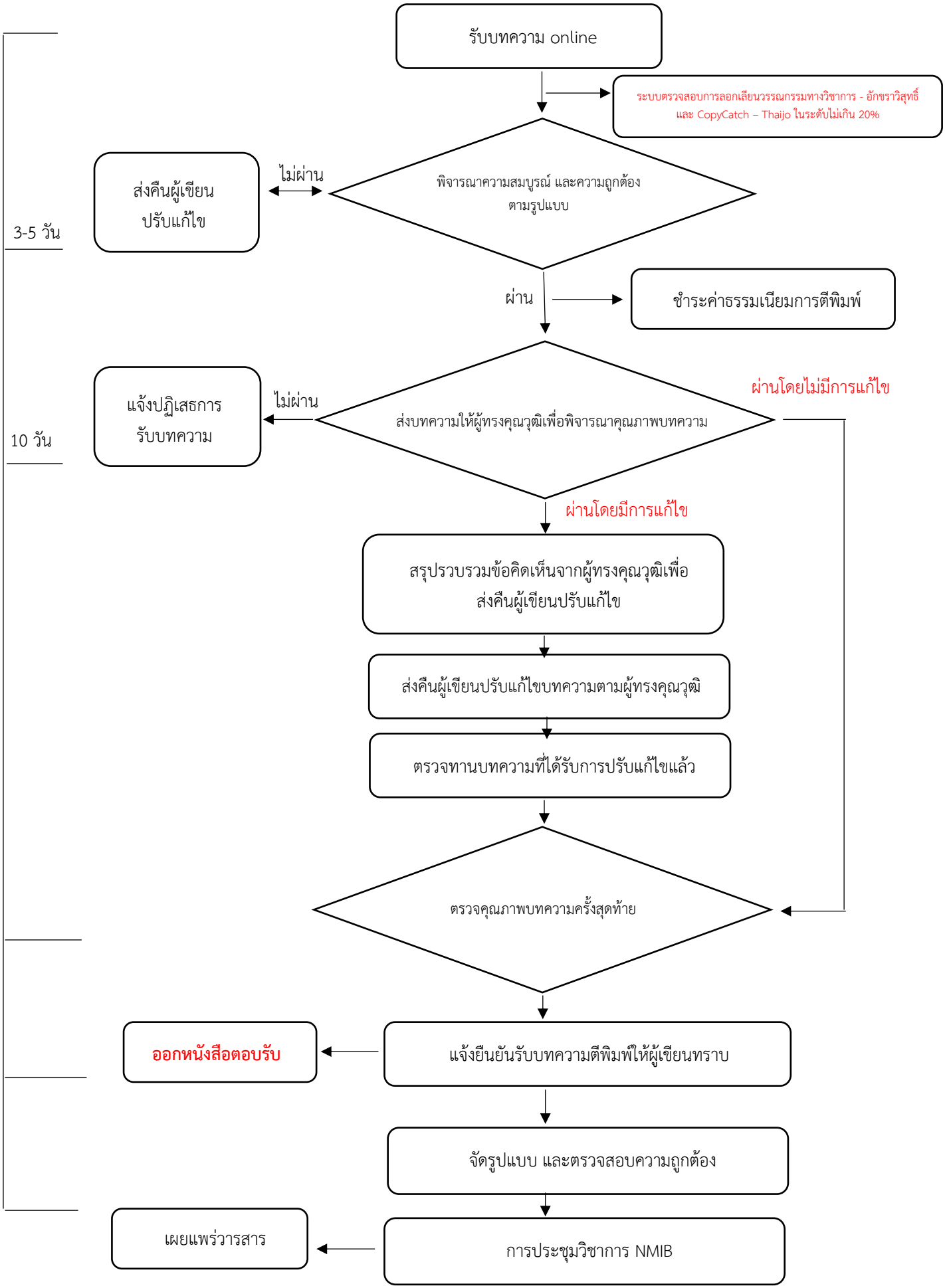ขั้นตอนการดำเนินงาน