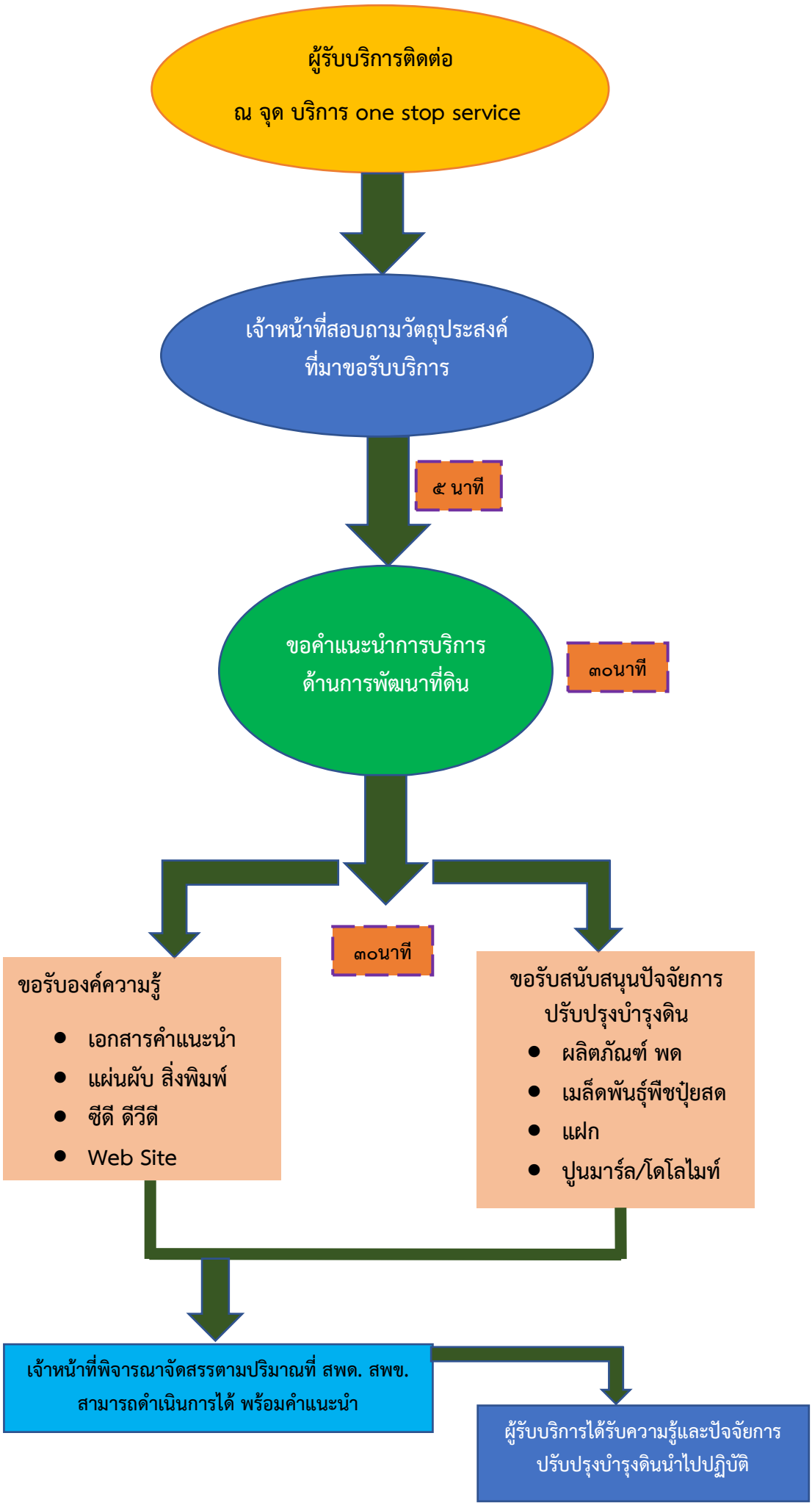ขั้นตอนการให้บริการประชาชน