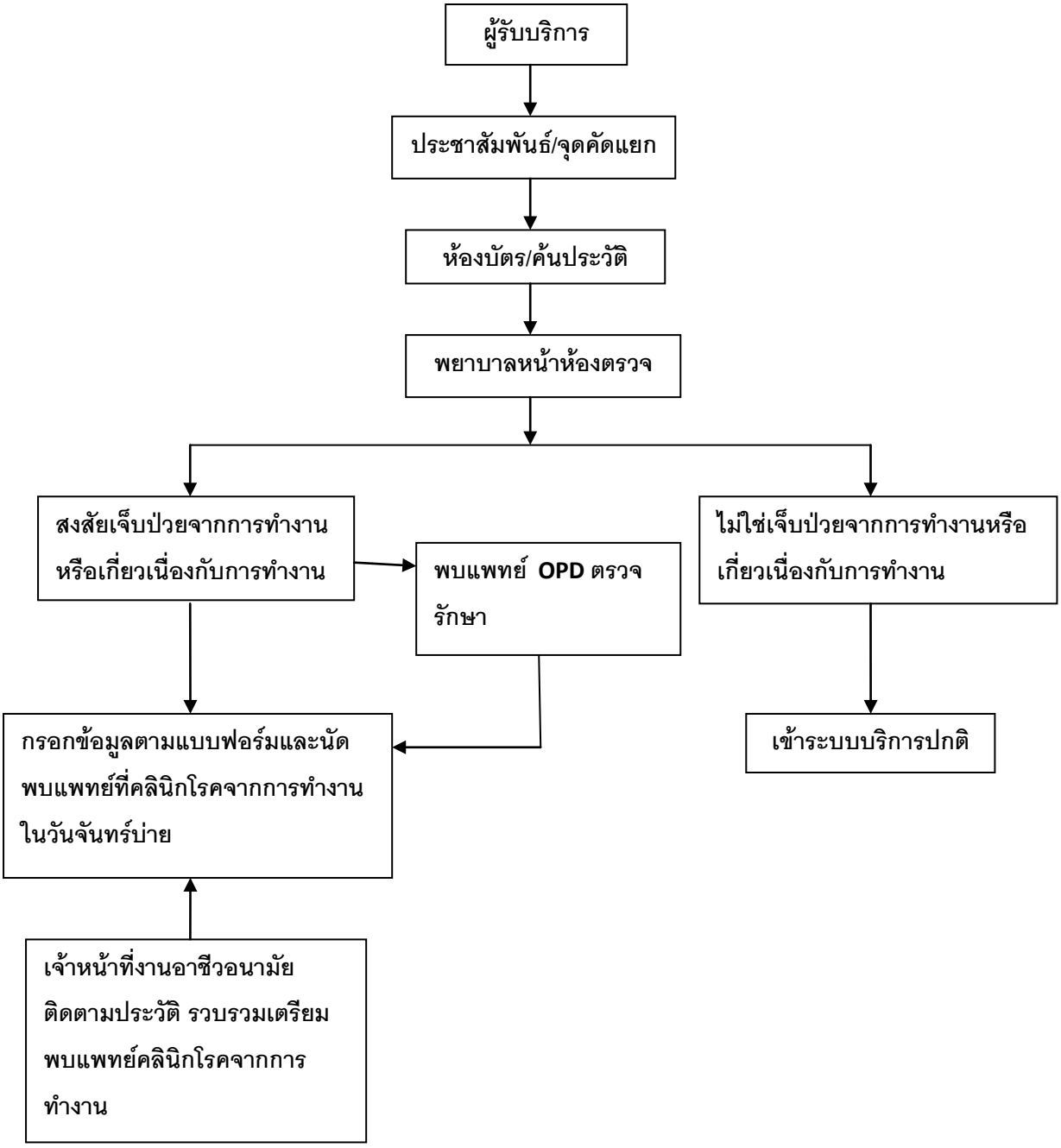แผนภูมิขั้นตอนการเข้ารับบริการ