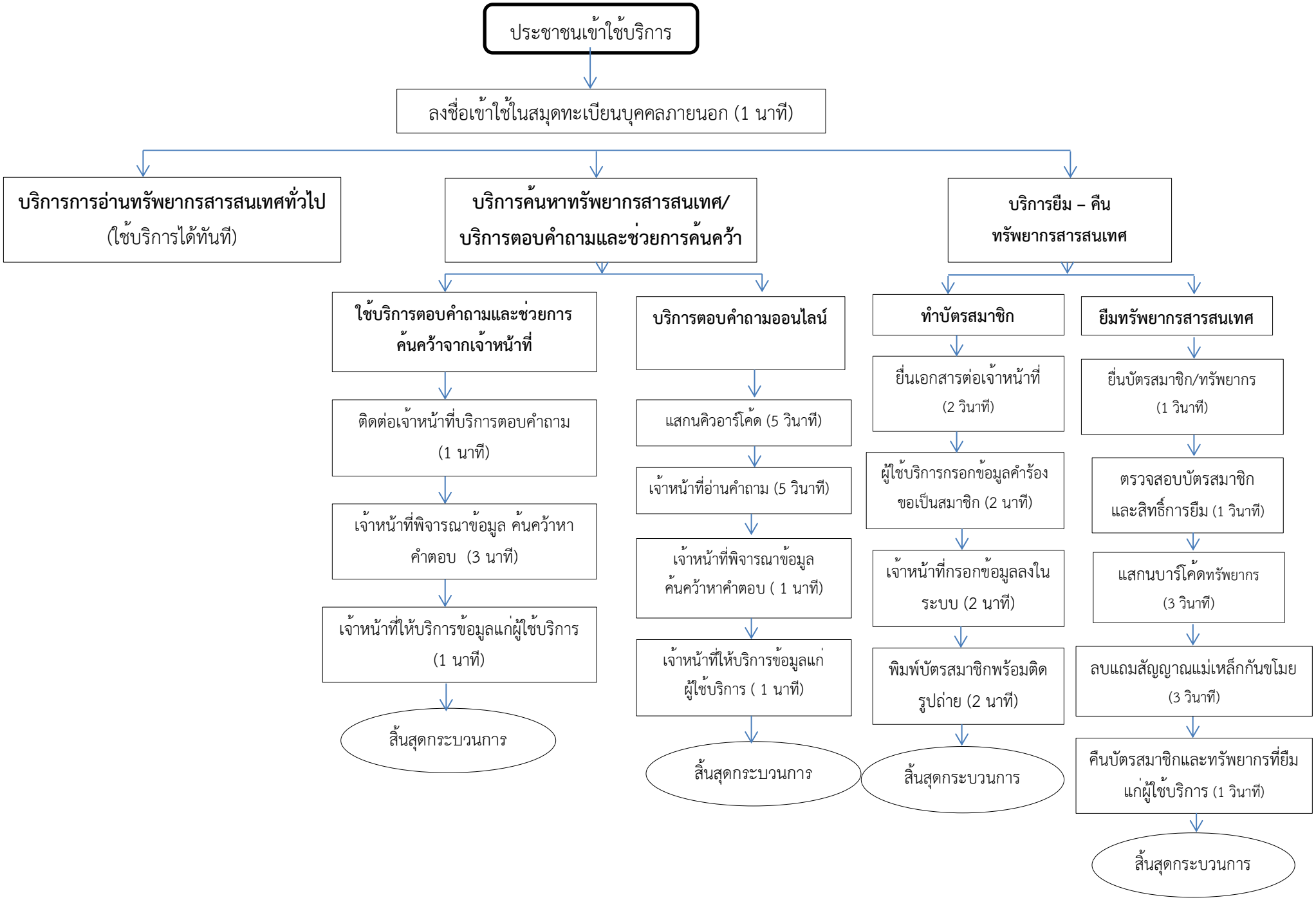กระบวนการให้บริการสารสนเทศแก่ประชาชน