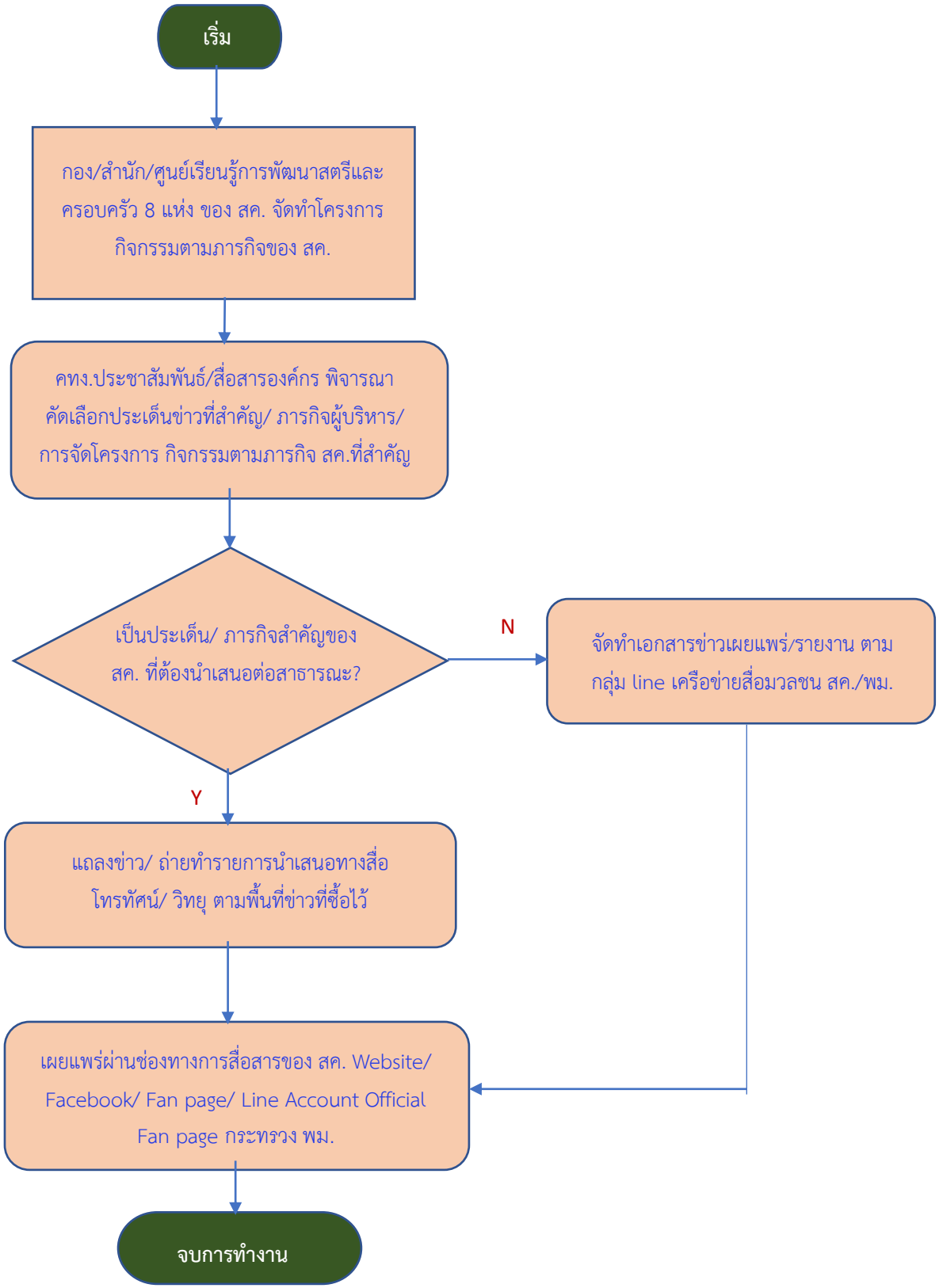Work Flow กระบวนการสื่อสารและประชาสัมพันธ์