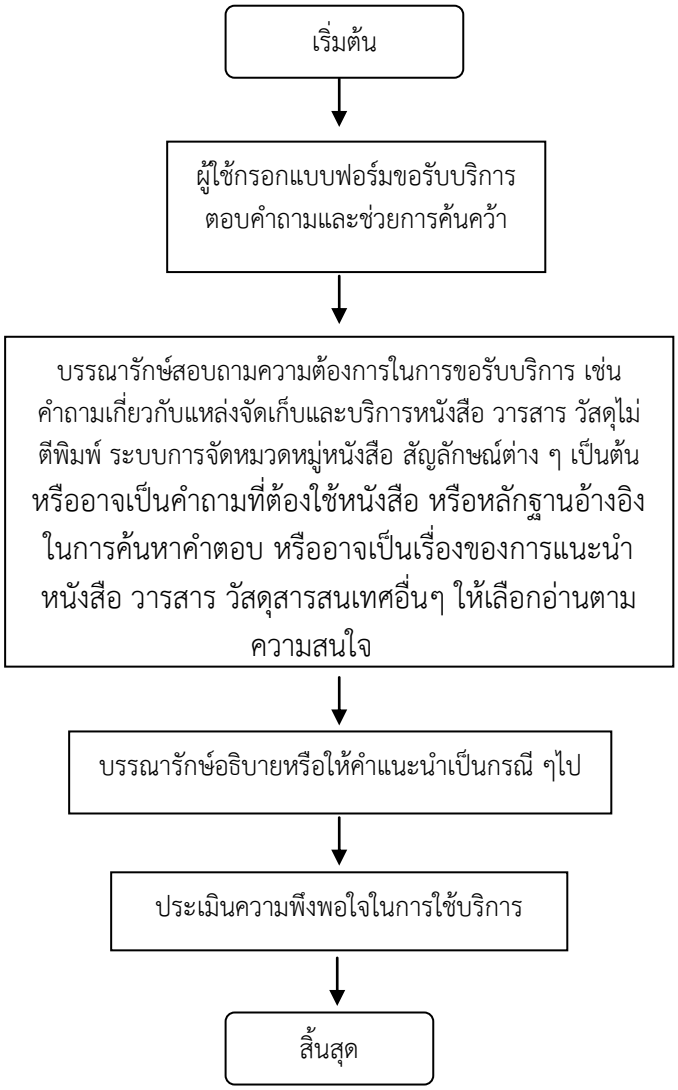Work Flow งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า