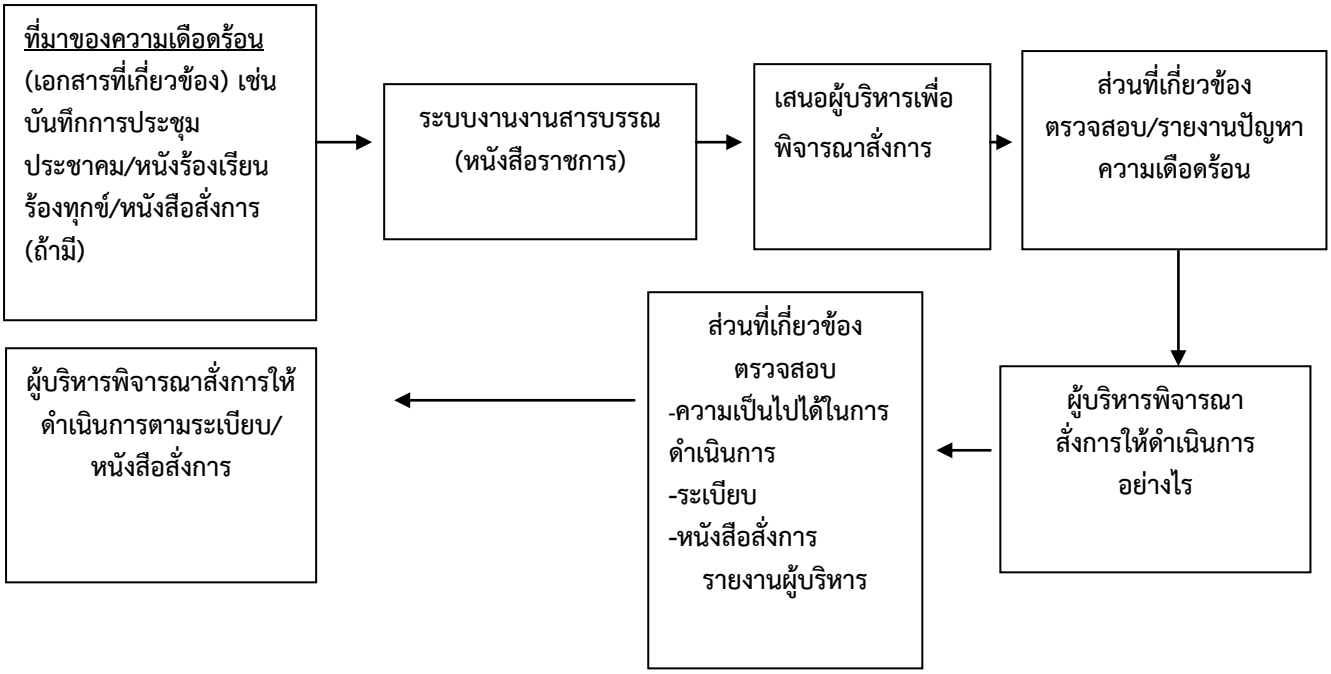กระบวนการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน