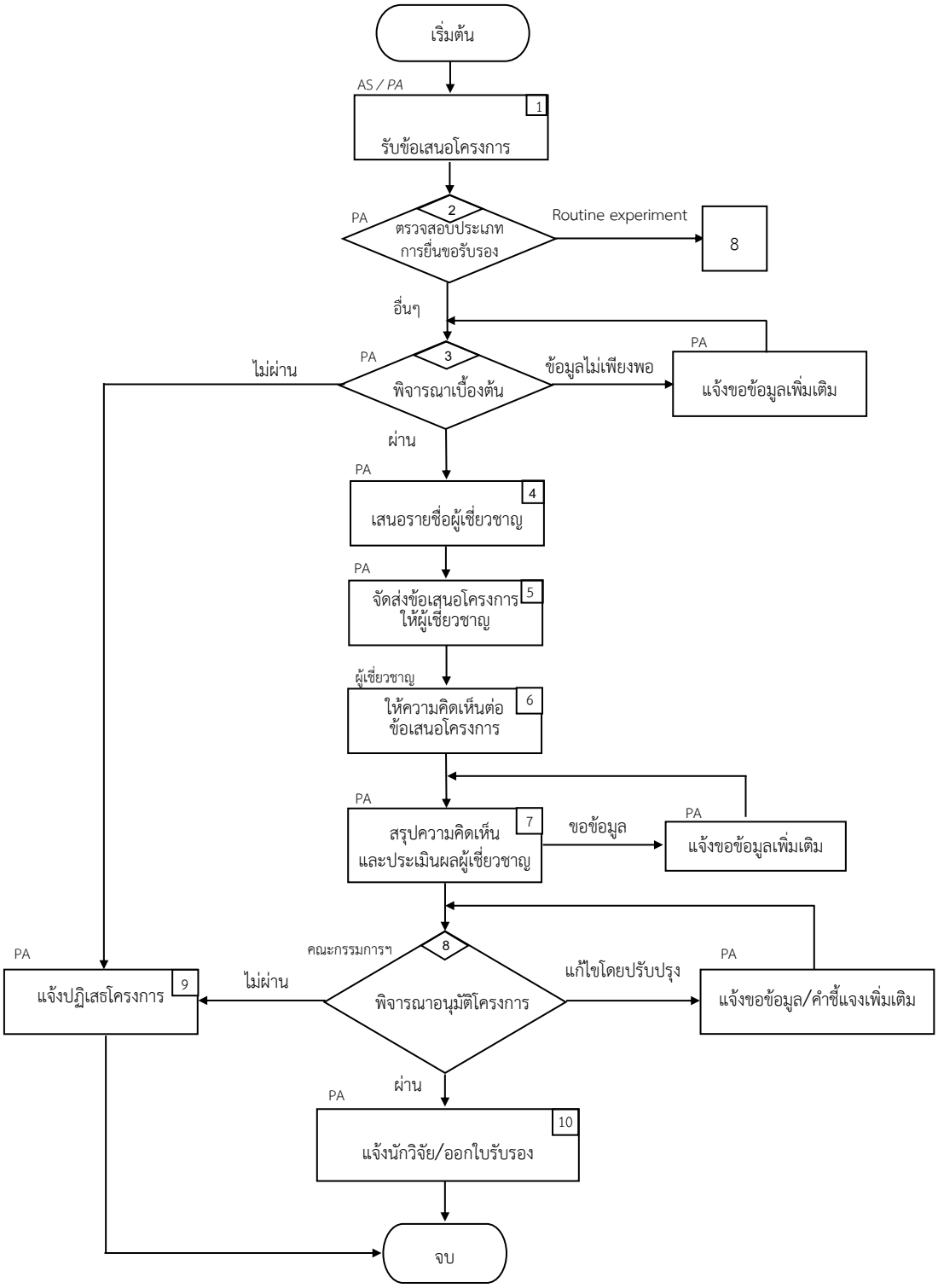5. แผนผังกระบวนการทำงาน