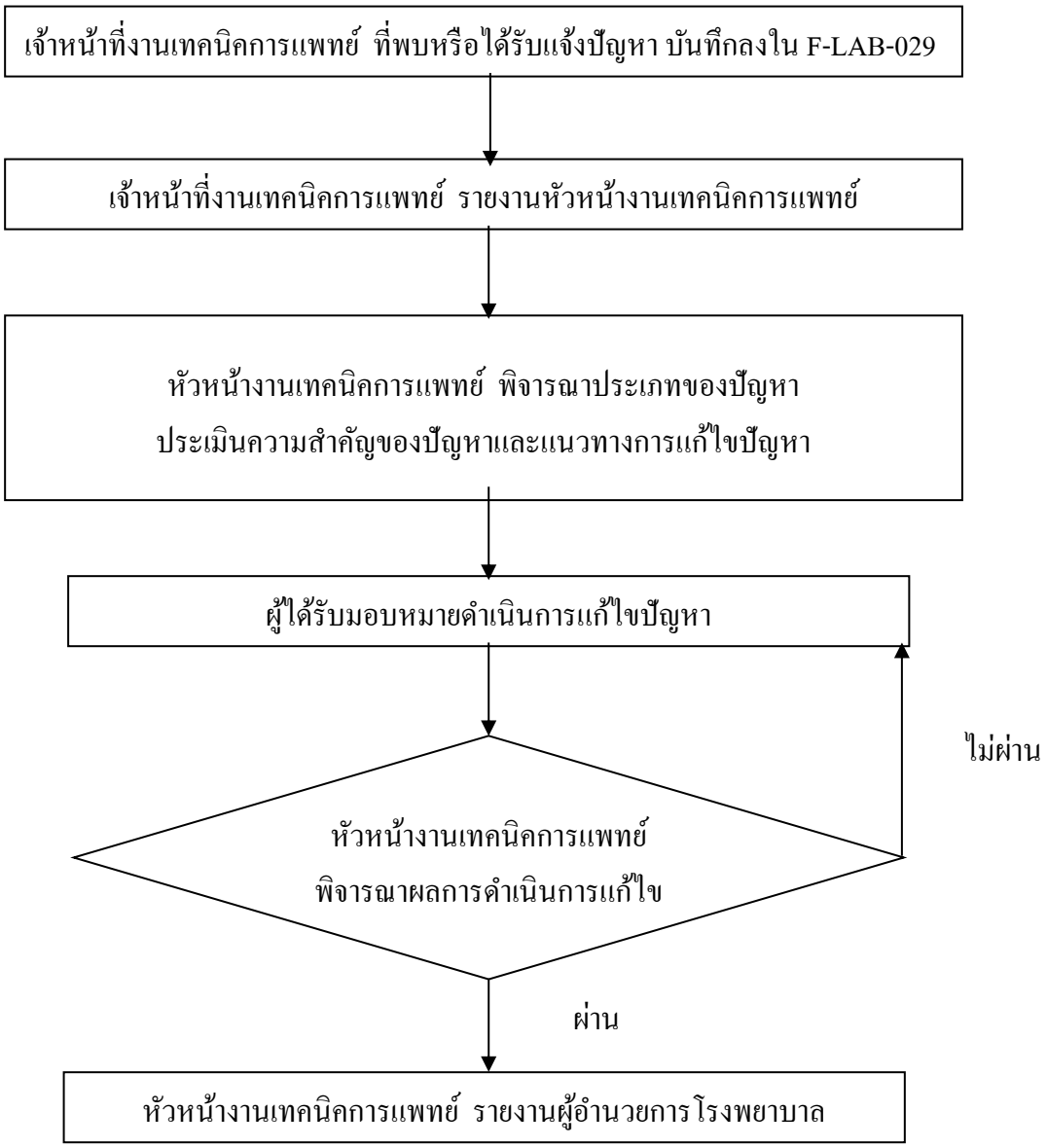ขั้นตอนการควบคุมการดำเนินงานที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด