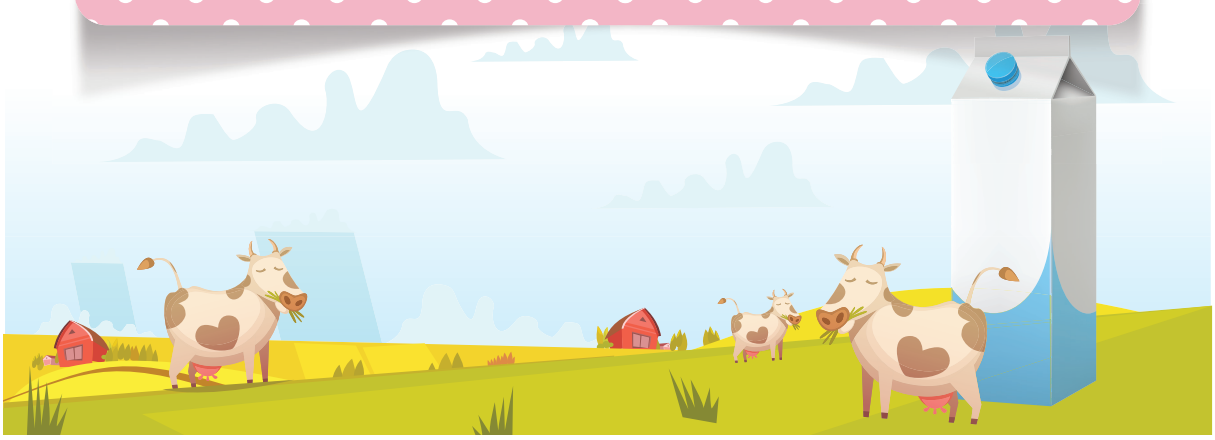3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล