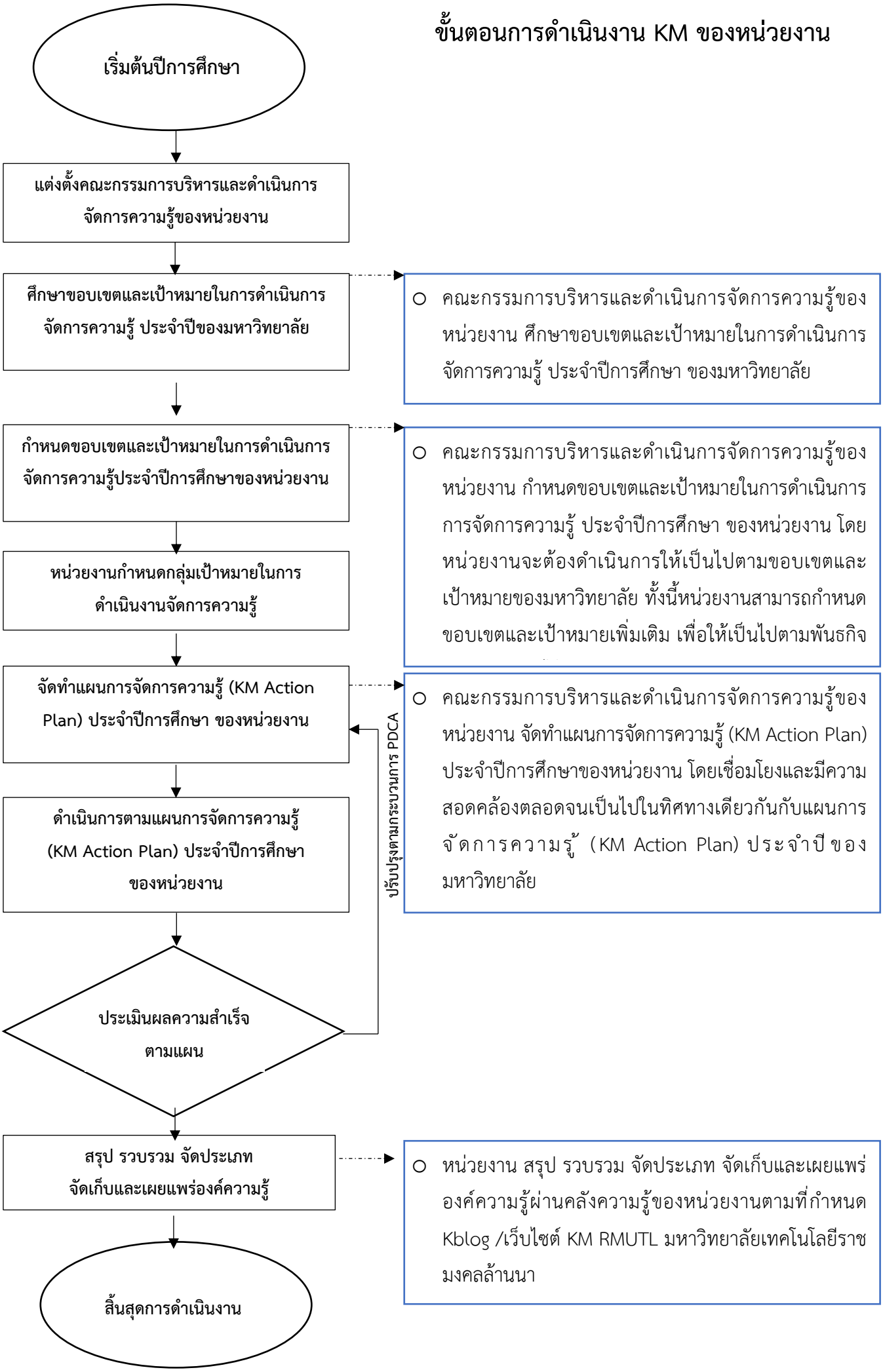ขั้นตอนการดำเนินงาน KM ของหน่วยงาน