

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเป็นยุคสังคมแห่งฐานความรู้ (Knowledge-Based Society) แนวคิดการจัดการความรู้ (Knowledge Management) และองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการบริหารจัดการทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ, 2548) องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนต้องปรับตัวเพื่อรับมือกับความเปลี่ยนแปลงโดยการนำการจัดการความรู้ (Knowledge Management, KM) มาพัฒนาองค์ความรู้ของแต่ละองค์กรเพื่อให้สามารถแข่งขันได้ (อนุชาติ คงมาลัย, 2552)

การบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management) หรือ KM เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) โดยหลักการของการจัดการความรู้ในองค์กรนั้น หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) หรือในเอกสาร (Explicit Knowledge) มาพัฒนาอย่างเป็นระบบเพื่อให้เป็น “ความรู้ฝังองค์กร” ให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันสูงสุด (อนุชาติ คงมาลัย, 2552; 2553) จากความสำคัญของการจัดการความรู้ ทำให้มีการประยุกต์ใช้ความรู้ในองค์กรเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันขององค์กรทั้งในภาครัฐและเอกชน (บุญดี บุญญากิจ และคณะ, 2547) ทำให้หน่วยราชการเล็งเห็นถึงความสำคัญและนำการจัดการความรู้มาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มาตรา 11 ได้กำหนดให้ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสมต่อสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2552)

สำนักงานอัยการสูงสุด เป็นองค์กรตามพระราชบัญญัติองค์กรอัยการและพนักงานอัยการ พ.ศ.2553 มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินคดีอาญาทั้งปวง ดำเนินคดีแพ่ง และให้คำปรึกษาด้านกฎหมายแก่รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐ ตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการ หรือสำนักงานอัยการสูงสุด (กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. 2546) อัยการสูงสุดได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ จึงได้กำหนดนโยบายการพัฒนาองค์กรอัยการครอบคลุมภารกิจองค์กรอัยการทั้ง 4 ด้าน อันประกอบด้วย การอำนวยความสะดวกทางอาญา การรักษาผลประโยชน์ของรัฐ การคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน และการพัฒนาองค์กรและบุคลากร (อนุชาติ คงมาลัย, 2552)

สำนักงานคดีแพ่ง (Organization) เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด มีอธิบดีอัยการ สำนักงานคดีแพ่ง เป็นผู้บังคับบัญชา อยู่ในภารกิจองค์กรอัยการด้านการรักษาผลประโยชน์ของรัฐ มีอำนาจหน้าที่เป็นไปตามพระราชบัญญัติองค์กรอัยการและพนักงานอัยการ พ.ศ.2553 มาตรา 14(3), (4) และ (5) กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ.2546 ข้อ 2(6) ได้จัดตั้งสำนักงานคดีแพ่งขึ้นเป็นองค์กร (Organization) เพื่อทำหน้าที่รับผิดชอบดำเนินคดีแพ่งทั้งปวงตามที่กฎหมายกำหนดแทนหน่วยงานของรัฐ กับมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายอื่นซึ่งบัญญัติว่าเป็นอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการ ตามระเบียบสำนักงานอัยการสูงสุดว่าด้วยการดำเนินคดีแพ่งของพนักงานอัยการ พ.ศ.2547

“นิติกร” ผู้ช่วยเหลื่องานคดีของพนักงานอัยการ ซึ่งในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของนิติกร นอกจากการบังคับบัญชาตามสายงานแล้ว การปฏิบัติงานของนิติกรยังอยู่ภายใต้การควบคุม กำกับดูแล และการสอนแนะนำงานจากพนักงานอัยการประจำตัว ซึ่งถือเป็นผู้บังคับบัญชาโดยตรงคนหนึ่ง ของนิติกรด้วย นิติกรจะปฏิบัติงานคดีนอกเหนือจากที่ได้รับมอบหมายจากพนักงานอัยการผู้บังคับบัญชามีได้ เว้นแต่จะเป็นการกระทำเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในงานที่ได้รับมอบหมายและเพื่อมิให้เกิดความเสียหายแก่งานคดีหรือทางราชการเท่านั้น (สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน, 2552) ตามระเบียบสำนักงานอัยการสูงสุดว่าด้วยการดำเนินคดีแพ่งของพนักงานอัยการ พ.ศ.2547 ข้อ 19 กำหนดว่า “พนักงานอัยการเจ้าของสำนวนอาจมอบหมายให้นิติกรช่วยดำเนินการ ได้ตามขอบเขตและวิธีการที่ผู้บังคับบัญชาหรือสำนักงานอัยการสูงสุดกำหนด” แต่การมอบหมายงานคดีใดให้นิติกรควรคำนึงถึงศักยภาพของนิติกรด้วย ลักษณะงานหรือแนวทางในการปฏิบัติราชการของนิติกร เพื่อให้นิติกรสามารถปฏิบัติงานในฐานะผู้ช่วยเหลืองานของพนักงานอัยการได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยพนักงานอัยการมีหน้าที่สอนแนะนำแก่นิติกรด้วย

“นิติกรคดีแพ่ง” ผู้สนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานอัยการ สำนักงานคดีแพ่ง มีหน้าที่เป็นผู้ช่วยเหลือพนักงานอัยการในการดำเนินคดีซึ่งจะต้องดำเนินการในศาลชั้นต้น ศาลอุทธรณ์ และศาลฎีกา ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการ โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบตามลักษณะงานในตำแหน่งนิติกรของสำนักงานคดีแพ่ง แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. การดำเนินคดีแพ่ง คดีปกครอง คดีแพ่งที่อยู่ในอำนาจของศาลแขวง และคดีคุ้มครองผู้บริโภค คำร้องขอเฉลี่ยทรัพย์ คำร้องขอกันส่วน คำร้องขอให้ศาลมีคำสั่งให้จดทะเบียนคืนสู่บริษัท การดำเนินการทางอนุญาโตตุลาการ คำร้องขอให้บังคับตามคำชี้ขาดอนุญาโตตุลาการ คำร้องขอให้ศาลตั้งผู้ชำระบัญชี คำร้องขอให้ศาลบังคับชำระหนี้ตามคำพิพากษา (กรณีเป็นหนี้ที่บังคับให้กระทำการหรืองดเว้นกระทำการ)

2. งานศึกษาค้นคว้า ตรวจสอบ กฎหมาย กฎกระทรวง ระเบียบ คำพิพากษาศาลฎีกา คำสั่งเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการทั่วไป โดยแบ่งได้เป็น

- จัดเตรียมและค้นคว้ากฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และเรื่องที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งความเห็นทางวิชาการเสนอพนักงานอัยการ

- ประสานงานกับหน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งช่วยบันทึกถ้อยคำพยาน

- ร่างหนังสือโต้ตอบต่าง ๆ (อุทัยรัตน์ คล้ายแก้ว, 2552)

นิติกรคดีแพ่งจึงเป็นบุคลากรที่มีบทบาทสำคัญต่อสำนักงานคดีแพ่ง ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานอัยการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นิติกรคดีแพ่งควรเป็นผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานที่ตนได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติเป็นอย่างดี เช่น ด้านงานคดี ต้องมีความรู้เรื่องกฎหมาย ทั้งกฎหมายที่เกี่ยวข้องโดยตรงในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ระเบียบสำนักงานอัยการสูงสุดว่าด้วยการดำเนินคดีแพ่งของพนักงานอัยการ พ.ศ.2547 ฯลฯ และกฎหมายอื่นที่เป็นความรู้พิเศษเพื่อเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น พระราชบัญญัติองค์กรอัยการและพนักงานอัยการ พ.ศ.2553 กฎ ระเบียบ คำสั่ง และข้อบังคับต่าง ๆ ฯลฯ ด้านงานศึกษาค้นคว้า และประสานงาน นิติกรต้องมีทักษะในการคัดเลือกรวบรวมบทกฎหมายที่สำคัญ มีเทคนิคในการติดต่อประสานงานที่ดีกับผู้ประสานงานคดี หรือบุคลากรจากหน่วยงานอื่น ต้องศึกษางานที่ตนได้รับมอบหมายจนสามารถรู้และเข้าใจในสาระสำคัญของงาน ประเด็นสำคัญที่จะประสานงานได้เป็นอย่างดี สามารถกำหนดแนวทาง ลำดับ ขั้นตอนในการติดต่อประสานงานที่จะนำไปสู่ความถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และประการสำคัญที่สุดคือ การประสานงานนั้นต้องประสบผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่พนักงานอัยการได้กำหนดไว้ และควรมีความรู้ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อนำมาจัดการงานในหน้าที่ให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน นิติกรต้องสนใจและหมั่นศึกษาความรู้ด้านอื่น ๆ

ที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน มีความรู้ชัดเจนในกระบวนการการทำงานในแต่ละขั้นตอน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เป็นระบบระเบียบ เกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด เพราะการปฏิบัติงานของนิติกรคดีแพ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานอัยการ ด้วยลักษณะงานมีความเกี่ยวเนื่องกัน หากนิติกรทำงานผิดพลาดย่อมส่งผลกระทบต่อพนักงานอัยการซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชา สร้างความเสียหายให้แก่สำนักงานคดีแพ่ง (หน่วยงานในสังกัด) และสำนักงานอัยการสูงสุดด้วย

ปัจจุบันพบว่า ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งนิติกรคดีแพ่งประสบปัญหาสำคัญในการปฏิบัติงาน คือ ปัญหาการขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นความรู้เรื่องกฎหมายสำคัญที่จะต้องใช้ในการปฏิบัติงาน หรือความรู้เรื่องเทคโนโลยีและสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของตน ไม่มีการจัดเก็บ รวบรวมองค์ความรู้สำคัญที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ขาดการถ่ายทอดความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ (Expert) เพื่อเป็นแบบแผนและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง เมื่อเกิดปัญหาที่ไม่สามารถจัดการกับปัญหานั้นได้ ซึ่งปัญหาเหล่านี้จะเกิดกับผู้เริ่มปฏิบัติงานในตำแหน่งนิติกรคดีแพ่ง เนื่องจากขาดความรู้ความเข้าใจในลักษณะงาน ขั้นตอนที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน อีกทั้งไม่มีการจัดฝึกอบรมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ แนวทางและวิธีการปฏิบัติงานที่ถูกต้องก่อนเข้าปฏิบัติหน้าที่ การปฏิบัติงานเป็นไปในรูปแบบของการลงมือปฏิบัติงานจริง ลองผิดลองถูกไปจนกว่าจะพบแนวทางปฏิบัติงานที่ตนเองคิดว่าถูกต้องเหมาะสม และจดจำสิ่งที่ผิคนั้นไปตลอด เพราะเข้าใจว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องแล้ว ก่อให้เกิดผลเสียทั้งในระยะสั้นและระยะยาว กระทบตัวนิติกรผู้ปฏิบัติงานคดีแพ่งเองไปจนถึงพนักงานอัยการ (ผู้บังคับบัญชา) สำนักงานคดีแพ่ง และนำความเสียหายมาสู่สำนักงานอัยการสูงสุดในเวลาต่อมา

จากสภาพปัญหาการขาดความรู้ดังกล่าว ถือเป็นปัญหาวิกฤติ (Critical Problem) ของงานนิติกรคดีแพ่ง ซึ่งจำเป็นต้องหาวิธีและแนวทางในการจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาโดยเร่งด่วน เพราะหากปล่อยไว้ไม่ดำเนินการแก้ไข จะก่อให้เกิดความเสียหายโดยตรงต่อการปฏิบัติงานคดีของพนักงานอัยการ การขาดความรู้ของนิติกรเป็นผลให้งานเกิดความผิดพลาด ไม่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้การกิจองค์กรอัยการด้านการรักษาผลประโยชน์ของรัฐขาดความน่าเชื่อถือ ประชาชนขาดความเชื่อมั่นในองค์กร จึงมีความจำเป็นต้องกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหา (Solution) โดยการนำระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management System) หรือ KMS และนำทฤษฎีการจัดการความรู้ของ Nonaka และ Takeuchi และทฤษฎีของ Garvin นำมาปรับใช้เพื่อแก้ไขปัญหาโดย KMS ที่สร้างขึ้นจะทำให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน ซึ่งความรู้ดังกล่าวเป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) โดยจะถูกปรับเปลี่ยนเป็นความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) ในลักษณะต่าง ๆ และพัฒนาเป็นองค์ความรู้ใหม่ เน้นที่การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่จะนำไปสู่การพัฒนา

Best practices จากการเรียนรู้จากการทำงานภายในองค์กร และจากการ “ตรวจจับ” (Capture) ความรู้ภายนอกองค์กรเอามาปรับใช้ในการทำงาน นวัตกรรมคิดเผ่งสามารถนำความรู้ดังกล่าวมาปรับใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ KMS จะเป็นศูนย์รวมองค์ความรู้งานนวัตกรรมคิดเผ่ง สามารถจัดการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ตรงประเด็น เป็นแหล่งรวบรวมความรู้ที่ได้จากการเก็บความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ (Expert) เป็นเทคนิคการเรียนรู้จากผู้มี “วิธีการอันยอดเยี่ยม” (Best practices) อันเป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) และความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) โดยรวบรวมบทบัญญัติกฎหมาย กฎ ระเบียบที่สำคัญ ๆ อันเป็นแหล่งความรู้ (Portal) ที่ต้องใช้อ้างอิงในการปฏิบัติงาน ระบบการจัดการความรู้จะช่วยพัฒนาและเพิ่มศักยภาพของนวัตกรรมคิดเผ่งให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น การปฏิบัติงานเป็นระบบดำเนินไปในแนวทางเดียวกัน ถูกต้อง ตรงตามระเบียบ และข้อบังคับของกฎหมาย ลดระยะเวลาในการทำงาน เพราะผู้ปฏิบัติงานนวัตกรรมคิดเผ่งไม่ต้องเสียเวลาในการคิด วิเคราะห์ขั้นตอนในการทำงานใหม่ทุกครั้ง การจัดการความรู้ (Knowledge Management) จึงเป็นกระบวนการสำคัญที่จะทำให้นวัตกรรมคิดเผ่งรู้จักหาความรู้ และนำความรู้มาใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นระบบ การจัดการความรู้จึงเป็นกระบวนการที่เป็นวงจรต่อเนื่อง เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอ เป้าหมาย คือ การพัฒนางานและพัฒนาคน โดยมีความรู้เป็นเครื่องมือ มีกระบวนการจัดการความรู้เป็นเครื่องมือ เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์กร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2552)

ผลผลิต (Productivity) ที่จะได้รับจากการนำระบบการจัดการความรู้งานนวัตกรรมคิดเผ่งมาใช้เพื่อจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น และสนับสนุนการทำงานของนวัตกรรมคิดเผ่งให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในประเด็นของการจัดการแก้ไขปัญหา คือ นวัตกรรมคิดเผ่งมีความรู้ในการปฏิบัติงานที่ถูกต้องเพิ่มมากขึ้น สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ตรงตามระเบียบ และข้อบังคับของกฎหมาย มีการเรียนรู้การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง ตรงประเด็น ผลของงานมีประสิทธิภาพ โอกาสเสี่ยงของการเกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานลดลง และประเด็นการสนับสนุนการทำงานของนวัตกรรมคิดเผ่งนั้น ระบบการจัดการความรู้จะเป็นศูนย์กลางการรวบรวมองค์ความรู้ ข้อมูลสำคัญที่เป็นประโยชน์ อันได้มาจากประสบการณ์ของผู้เชี่ยวชาญ (Expert) แหล่งความรู้ (Portal) ที่ต้องใช้อ้างอิงในการปฏิบัติงานทั้งที่มีอยู่ในระบบอินทราเน็ตของสำนักงานอัยการสูงสุด ระบบอินเทอร์เน็ตที่สามารถสืบค้นความรู้ บทกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ คำพิพากษฎีกา เอกสาร แบบฟอร์ม และข้อมูลอื่น ๆ ที่จำเป็น อันจะเป็นประโยชน์เสริมในการปฏิบัติงานของนวัตกรรมคิดเผ่งได้



## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. ศึกษาสภาพปัญหาของงานนิติกรคดีแพ่ง โดยนำการจัดการความรู้มาเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา

2. เพื่อสร้างระบบการจัดการความรู้ด้านงานนิติกรคดีแพ่ง รวบรวมองค์ความรู้การปฏิบัติงานที่เป็นหลักการสำคัญของงานนิติกรคดีแพ่ง อันเป็นการสนองตอบนโยบายการพัฒนาองค์กรอัยการสูงสุดในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) และเป็นช่องทางการเรียนรู้ (E-Learning) ให้กับนิติกรคดีแพ่ง

## 1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

1. เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนิติกรคดีแพ่ง โดยนิติกรสามารถปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการทำงานของพนักงานอัยการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ ที่กฎหมายกำหนด

2. ได้ระบบการจัดการความรู้งานนิติกรคดีแพ่ง (Knowledge Management System)

## 1.4 ขอบเขตของการศึกษา

ศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานของนิติกรคดีแพ่งที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคดีแพ่ง 1- 9 สำนักงานอัยการสูงสุด ในปัญหาการขาดความรู้ของนิติกรคดีแพ่ง และขาดการรวบรวมองค์ความรู้ที่เป็นศูนย์กลางสำหรับนิติกรคดีแพ่ง การจัดเก็บความรู้อันเกิดจากประสบการณ์ของผู้เชี่ยวชาญให้ได้องค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานให้แก่นิติกรคดีแพ่ง และการจัดเก็บความรู้ที่ชัดเจนโดยรวบรวมบทบัญญัติกฎหมาย กฎ ระเบียบที่สำคัญ ๆ อันเป็นแหล่งความรู้ (Portal) ที่ต้องใช้อ้างอิงในการปฏิบัติงาน นำมาสร้างเป็นระบบการจัดการความรู้เพื่อพัฒนางานนิติกรคดีแพ่ง โดยประยุกต์ใช้มาตรฐาน ISO 12207 มาปรับใช้โดยปรับลดกระบวนการเหลือ 15 กิจกรรมที่สำคัญ ทำการวิเคราะห์ และประเมินค่าข้อมูลโดยวิธีการวิศวกรรมความรู้ Common KADS (Knowledge Analysis and Data Structuring)