

## บทที่ 2

### ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษา เรื่อง การจัดการความรู้เพื่อพัฒนางานนิตกรคดีแพ่ง ผู้ค้นคว้าได้ศึกษาแนวคิด หลักการ ทฤษฎี รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปประมวลเป็นกรอบแนวคิดในการดำเนินงาน การศึกษาต่อไป มีรายละเอียดดังนี้

#### 2.1 ทฤษฎีการจัดการความรู้

##### 2.1.1 ทฤษฎีการสร้างความรู้ (Knowledge Creation)

แนวความคิดเกี่ยวกับกระบวนการสร้างความรู้เชิงพลวัต (Knowledge Creation) ของ Nonaka และ Takeuchi (2004) ได้กล่าวถึงกระบวนการสร้าง SECI บางครั้งเรียกแบบจำลองในการจัดการความรู้หรือสร้างความรู้ที่ว่า “เกลียวความรู้” (Knowledge Spiral) โดยมีหลักการสำคัญว่าองค์กรสามารถสร้างความรู้ได้ตลอดจนมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างความรู้ที่ชัดเจนกับความรู้ที่ฝังลึก ซึ่งสามารถเรียกได้ว่าเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างการเปลี่ยนแปลงของความรู้ทั้งสองประเภท (Two Types of Knowledge' Knowledge Conversion) โดยเริ่มจาก Socialization คือ การจัดให้คนมาปฏิบัติสัมพันธ์ ประสบการณ์ ตามมาด้วย Externalization ซึ่งเป็นกระบวนการสื่อความรู้จากประสบการณ์ในการทำงานออกมาเป็นภาษาพูดหรือภาษาเขียน เท่ากับเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) หรือความรู้ที่เข้ารหัส (Codified Knowledge) ซึ่งเป็นความรู้ที่สามารถแลกเปลี่ยนกันได้โดยง่ายผ่านวิธีการด้านเทคโนโลยีสื่อสารและสารสนเทศ กระบวนการผนวกความรู้ชัดแจ้งเข้าด้วยกันเรียกว่า Combination ซึ่งเป็นการ “จารึก” ความรู้ชัดแจ้งเป็นความรู้ฝังลึกในสมองคน หรือฝังเข้าไปในกระบวนการทำงาน ซึ่งกระบวนการนี้จะไปสัมพันธ์กับผู้ทำงาน และเกิด “ข้อมูล” ความพึงพอใจหรือประสบการณ์ในการทำงาน หรือใช้กระบวนการทำงานนั้นเป็นข้อมูลใหม่หรือเพิ่มเติมเข้ามาในกระบวนการจัดการความรู้ ยกย่องเกลียวความรู้ขึ้นไปอีก วงจร SECI จะดำเนินการต่อเนื่องเรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด (วิจารณ์ พานิช, 2552) โดยมีกระบวนการเปลี่ยนความรู้ที่ฝังลึกและความรู้แบบชัดแจ้ง 4 Mode ดังนี้

1. Socialization จากความรู้ที่ฝังลึกไปสู่ความรู้ที่ฝังลึก เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงความรู้ที่ฝังลึกของบุคคลต่าง ๆ ผู้มีความรู้ประสบการณ์จริงภายในองค์กรซึ่งเป็นการเปลี่ยนความรู้

ประสบการณ์ที่อยู่ในแต่ละบุคคลที่ได้จากการทำงานหน้างาน (Field Building) ไปสู่การแบ่งปันประสบการณ์ โดยการใช้เวลาร่วมกันหรืออยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกัน สำหรับการเรียนรู้แบบเดิมส่วนใหญ่มาจากผู้เชี่ยวชาญมากกว่ามาจากคู่มือ หรือตำรา

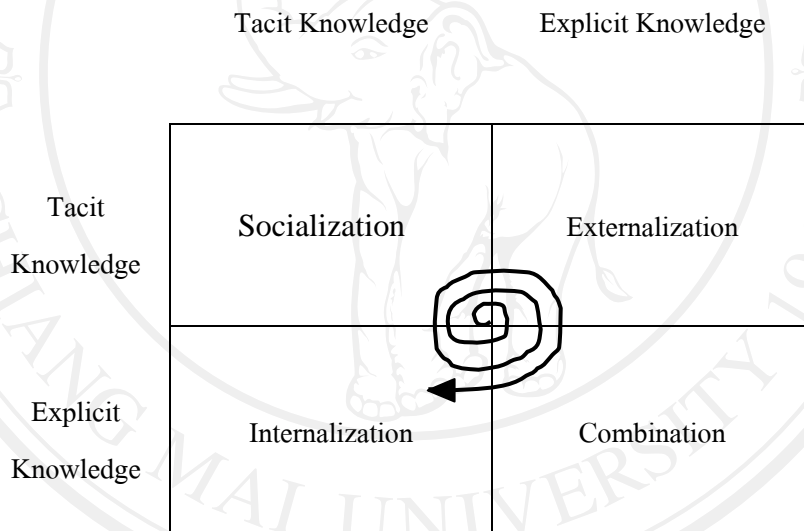
2. Externalization จากความรู้ที่ฝังลึกไปสู่ความรู้ที่ชัดเจนเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงของความรู้ที่ฝังลึกนำไปสู่ความรู้ที่ชัดเจน เมื่อไหร่ที่ความรู้ฝังลึกเกิดความชัดเจน หรือเกิดการตกผลึกแล้ว เมื่อนั้นจึงจะสามารถนำไปแบ่งปันให้กับผู้อื่นได้ เป็นการนำความรู้ที่อยู่ในบุคคลระดับกลุ่มถ่ายทอดอธิบายสู่องค์กรเพื่อให้เข้าใจตรงกันและเห็นร่วมกัน สร้างเป็นความรู้ที่ชัดเจน ซึ่งสิ่งนี้ถือเป็นพื้นฐานของความรู้ใหม่ การเปลี่ยนแปลงที่ประสบความสำเร็จของความรู้ที่ฝังลึกไปสู่ความรู้ที่ชัดเจนนั้นขึ้นอยู่กับการใช้ผลลัพธ์ที่ปรากฏในรูปแบบต่าง ๆ โดยการสื่อสารบอกเล่า (Dialog) เป็นลายลักษณ์อักษร หรือแผนภาพ เช่น การอุปมา (Metaphor) การเปรียบเทียบ (Analogy) และรูปแบบ (Model) ต่าง ๆ

3. Combination จากความรู้ที่ชัดเจนไปสู่ความรู้ที่ชัดเจน เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงความรู้จากความรู้ที่ชัดเจนไปสู่ความซับซ้อนมากยิ่งขึ้นในชุดของความรู้ที่ชัดเจน โดยถูกรวบรวมจากภายในหรือภายนอกองค์กร มีการเชื่อมโยงความรู้ชัดเจน (Linking Explicit Knowledge) ตัดต่อหรือผ่านกระบวนการไปสู่รูปแบบความรู้ใหม่ ความรู้ที่ชัดเจนใหม่จะถูกเผยแพร่ระหว่างสมาชิกขององค์กร โดยการใช้การสื่อสารเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และฐานข้อมูลขนาดใหญ่ที่สามารถอำนวยความสะดวกในการเปลี่ยนแปลง Mode ความรู้ต่าง ๆ

4. Internalization จากความรู้ที่ชัดเจนไปสู่ความรู้ที่ฝังลึก เป็นกระบวนการเปลี่ยนความรู้ที่ชัดเจนไปสู่ความรู้ที่ฝังลึก โดยความรู้ชัดเจนที่สร้างขึ้นนั้นจะถูกนำมาแบ่งปันในองค์กรทั้งหมด และเปลี่ยนแปลงไปสู่ความรู้ที่ฝังลึกในรายบุคคล โดย Internalization จะสรุปความสำคัญในการเรียนรู้ โดยการทำให้ “Learning by Doing” (การเรียนรู้ในขณะที่ทำงาน) สำหรับความรู้ที่ชัดเจน เช่น การฝึกอบรมช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจถึงองค์กรและพวกเขา โดยการอ่านเอกสารหรือคู่มือเกี่ยวกับงานและองค์กร ซึ่งในช่วงเวลานี้ผู้เข้าอบรมจะสามารถตกผลึกความรู้ที่ชัดเจนจากเอกสาร ซึ่งจะเพิ่มฐานความรู้ที่ฝังลึกของพวกเขาได้ ทั้งนี้ความรู้ที่ชัดเจนสามารถฝังลึกและซึมซับได้จากการทดลอง ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความรู้ประสบการณ์จริงในการทำงาน เกิดความรู้จริงมีประสบการณ์หรือพัฒนาทักษะในตัวบุคคลใหม่ ๆ สามารถเพิ่มพูนความรู้ประสบการณ์และวนกลับไปสู่กระบวนการ Socialization ในการสร้างความรู้ใหม่รอบต่อ ๆ ไปเรื่อย ๆ สร้างความรู้อย่างต่อเนื่องไม่รู้จบ

สำหรับการสร้างความรู้เป็นกระบวนการที่มีความต่อเนื่องของปฏิสัมพันธ์ที่เคลื่อนไหวระหว่างความรู้ที่ฝังลึกกับความรู้ที่ชัดเจน สิ่งสำคัญของการเคลื่อนไหวของ 4 Mode ในการ

เปลี่ยนแปลงรูปแบบเกลียวความรู้ (Spiral) ซึ่งไม่ใช่วงจรร (Circle) สำหรับการสร้างเกลียวความรู้จะมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างความรู้ที่ฝังลึกและความรู้แบบชัดแจ้งจะถูกขยายทั้ง 4 ส่วนของการเปลี่ยนแปลงความรู้ โดยเกลียวจะขยายใหญ่ขึ้นเมื่อเคลื่อนที่ไปในระดับต่าง ๆ ซึ่งความรู้ที่ถูกสร้างขึ้นในกระบวนการ SECI จะช่วยกระตุ้นการสร้างเกลียวความรู้ใหม่ให้ขยายในระดับเดียวกัน (Horizontal) และในระดับแนวตั้ง (Vertical) ที่ข้ามองค์กร ทั้งนี้กระบวนการเคลื่อนไหวได้เริ่มในระดับบุคคล (Individual Level) และขยายไปสู่ปฏิสัมพันธ์ของชุมชนต่าง ๆ ซึ่งอยู่นอกเหนือส่วนต่าง ๆ แผนก หน่วย และขอบเขตองค์กร โดยการสร้างความรู้ขององค์กรเป็นกระบวนการที่ไม่มีที่สิ้นสุด และควรมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (พรพิมล หารยาภิรมย์โชค, 2550) ดังรูปที่ 2.1 ด้านล่างนี้



รูปที่ 2.1 วงจร SECI (Nonaka and Takeuchi, 2004.)

2.1.2 ทฤษฎีการเรียนรู้ขณะทำงาน (Learning in Action)

เป็นทฤษฎีการจัดการความรู้ทฤษฎีหนึ่งที่ได้รับการพัฒนาโดย Garvin มีหลักการสำคัญคือเป็นการเปลี่ยนการทำงานหรือการถือโอกาสที่องค์กรมีภารกิจต้องปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้เป็นโอกาสในการเรียนรู้ ถือภารกิจให้เป็นโอกาส ทำให้ผู้เชี่ยวชาญไม่จำเป็นต้องออกจากหน้างาน สามารถเรียนรู้ในงานตนเองเพื่อพัฒนาทักษะในการเรียนรู้ที่หน้างาน และองค์กรได้รับประโยชน์จากความสำเร็จของงานที่ทำโดยตรง เป็นการพัฒนาทักษะในการเรียนรู้ตลอดเวลาในการทำงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในทุก ๆ ด้าน รูปแบบในการเรียนรู้มีทั้งหมด 4 รูปแบบด้วยกัน ได้แก่

### 1. การเรียนรู้โดยการสืบความลับ (Intelligent Learning)

ได้แก่ การเรียนรู้โดยวิธีการสืบความลับจากองค์กรคู่แข่งหรือองค์กรลักษณะเดียวกัน โดยใช้วิธีการสืบค้น (Search) ข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เมื่อได้ข้อมูลแล้วต้องมีการตรวจสอบข้อมูลว่าตรงกันหรือสอดคล้องกันหรือไม่ วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำข้อมูลไปใช้ประกอบในการตัดสินใจ การสอบถามผู้เชี่ยวชาญ (Inquiry) อาจจะใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์จริงในการทำงานเพื่อให้ได้หลักการทำงานหรือเทคนิคพิเศษในการทำงาน การเฝ้าสังเกต (Observation) เป็นการเรียนรู้โดยวิธีเฝ้าสังเกตหรือติดตามการทำงานของคู่แข่ง ติดตามความเคลื่อนไหวต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง

### 2. การเรียนรู้จากประสบการณ์ (Experiential Learning)

เป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ขององค์กรที่ผ่านมาว่าจากประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาในเรื่องดังกล่าวองค์กรได้ใช้วิธีการใดในการแก้ไขปัญหา ผลการแก้ไขปัญหาเป็นอย่างไร และในอนาคตจะดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างไร เป็นการทบทวนเหตุการณ์ (Reflect and Review) ต่าง ๆ การทบทวน (Review) คือ การทบทวนเหตุและผลในทุกขั้นตอนของการทำงาน ส่วนการสะท้อนความคิด (Reflect) คือ การวิเคราะห์หาผลกระทบหรือผลต่อเนื่องในภายหลังจากการทำงานเสร็จแล้ว หรืออาจจัดให้มีกิจกรรมทบทวนหลังการทำงาน (After Action Review) เพื่อให้เกิดแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงานเพื่อนำประสบการณ์ในการทำงานไปปรับปรุงพัฒนางานต่อไป

### 3. การเรียนรู้โดยการทดลอง (Experimental Learning)

เป็นการเรียนรู้เพื่อหาสาเหตุที่ทำให้เกิดผล ซึ่งการทดลองอาจจะเป็นการทดลองที่ไม่มีสมมุติฐาน หรือมีการพิสูจน์สมมุติฐานต่าง ๆ ที่ตั้งไว้ก็ได้

### 4. การเรียนรู้เพื่อนำการเรียนรู้ (Leading Learning)

เป็นการเรียนรู้ที่ผู้นำองค์กรต้องนำกิจกรรมต่างๆ ที่จำเป็นต้องฝึกทักษะในการเป็นผู้นำในการเรียนรู้ โดยวิธีการสร้างโอกาสในการเรียนรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บริหารต้องเปิดใจรับข้อมูลและแนวคิดใหม่ของผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่ยึดติดกับแนวความคิดหรือประสบการณ์เดิม ๆ (Garvin, 2000)

จากทฤษฎีการจัดการความรู้ที่กล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาได้นำมาประยุกต์ใช้เพื่อจัดการกับปัญหาวิกฤติของงานนิติกรคดีแพ่ง คือ ปัญหาการขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งในปัจจุบันยังไม่มีกรรวบรวมองค์ความรู้ที่เป็นหลักการสำคัญในการปฏิบัติงานเอาไว้ ทำให้ขาดแนวทางในการปฏิบัติงานนิติกรคดีแพ่งที่ถูกต้อง ซึ่งปัญหาดังกล่าวมีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานอัยการเป็นอย่างมาก จึงได้นำทฤษฎีการสร้างความรู้ (Knowledge Creation) ของ Nonaka และ Takeuchi มาปรับใช้เพื่อแก้ปัญหการขาดความรู้ในส่วนของการสังเคราะห์และเปลี่ยนสถานะของ

ความรู้ โดยทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน (Socialization) และสร้างความรู้ขึ้นเกิดจากประสบการณ์ตรงของผู้ปฏิบัติงานนิติกรคดีแพ่งแต่ละคน เปลี่ยนความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) จากความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) โดยจะทำให้นิติกรมีการเรียนรู้ถึงเทคนิคในการปฏิบัติงานของผู้อื่นผ่านการแลกเปลี่ยนประสบการณ์โดยตรง และนำความรู้ที่ได้นั้นไปพิจารณาการปฏิบัติงานหรือปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนให้ดียิ่งขึ้น จากนั้นก็นำความรู้ที่ได้รับนั้นไปเผยแพร่เป็นลายลักษณ์อักษร (Externalization) ให้มีลักษณะเป็นความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน อาจอยู่ในรูปแบบของหนังสือ บทความ เช่น เทคนิคในการตรวจสำนวนคดีของนิติกรคดีแพ่ง เป็นต้น จากนั้นก็ทำการศึกษาและรวบรวมความรู้ในการปฏิบัติงาน เทคนิคต่าง ๆ ที่เป็นความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) จากสื่อต่าง ๆ ที่มีอยู่อย่างหลากหลายนำมารวบรวม เขียนสรุป และเผยแพร่เทคนิคการทำงานใหม่ ๆ ที่ได้รับการศึกษา ค้นคว้า และรวบรวมนั้น ซึ่งจะเป็นขั้นของการ Combination และในขั้นของการ Internalization นั้น ก็จะเป็นการนำความรู้ในเชิงทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติงาน โดยจะทำให้เกิดการพัฒนาความรู้ใหม่เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งขั้นตอนนี้จะทำโดยการจัดประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนและระดมความรู้ระหว่างนิติกรคดีแพ่งเพื่อให้เกิดการพัฒนาต่อยอดความรู้ไปอย่างไม่สิ้นสุด และนำความรู้ที่ได้มานั้นจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงานนิติกรคดีแพ่งที่ถูกต้อง เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานนิติกรคดีแพ่ง และบุคลากรอื่นที่สนใจในงานนิติกรคดีแพ่ง

ทฤษฎีการเรียนรู้ขณะทำงาน (Learning in Action) นั้นจะนำมาใช้ในขั้นตอนของการสอนแผนงานและถ่ายทอดงานให้กับผู้ปฏิบัติงานนิติกรคดีแพ่งที่เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ใหม่ หรือนิติกรที่ยังขาดความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน โดยจะเป็นการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริง ซึ่งจะช่วยในเรื่องของการเรียนรู้ที่เกิดจากสถานการณ์จริงที่ต้องปฏิบัติ ทำให้มีการเรียนรู้จากประสบการณ์การปฏิบัติงานจริงอันเป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยได้จัดทำแผนการจัดกิจกรรมเพื่อสอนแผนงานและถ่ายทอดงานไว้แล้ว (กิจกรรมนิเทศงาน) ปรากฏในแผนการจัดกิจกรรม 1-3 ปีแรก (การสื่อสารในองค์กร MAN 1: Organization Alignment)

### 2.1.3 ความหมายของการจัดการความรู้

นักวิจัยหลายท่านได้อธิบายความหมายของการจัดการความรู้ไว้ดังนี้

Bertels (2002) ได้กล่าวว่า การจัดการความรู้ หมายถึง การจัดการองค์กรให้ก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องภายใต้รากฐานความรู้ขององค์กร ซึ่งหมายถึง การสร้างสรรค์เพื่อสนับสนุนโครงสร้างองค์กร ความสะดวกของสมาชิกในองค์กร โดยเน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) เป็นเครื่องมือร่วมกับการทำงานเป็นทีมและการกระจายความรู้

Henrie and Hedgepeth (2003) ให้ความหมายว่า การจัดการความรู้ เป็นระบบการจัดการ ทรัพย์สินความรู้ขององค์กรทั้งที่เป็นความรู้โดยนัยและความรู้ที่เห็น ได้อย่างชัดเจน ระบบการจัดการ ความรู้เป็นกระบวนการที่เกี่ยวพันกับการจำแนกความรู้ การตรวจสอบความรู้ การจัดเก็บความรู้ที่ ผ่านการตรวจสอบแล้ว การเตรียมการกรองความรู้ และการเตรียมการเข้าถึงความรู้ให้กับผู้ใช้ ทั้งนี้ โดยมีหลักการที่สำคัญคือ ทำให้ความรู้ถูกใช้ ถูกปรับเปลี่ยน และถูกยกระดับขึ้น

Kermally (2002) ได้ให้ความหมายของคำว่า การจัดการความรู้ไว้ดังนี้ เป็นการสร้าง สิ่งแวดล้อมภายในองค์กรเพื่อก่อให้เกิดการสร้างสรรค์ การถ่ายทอด และการแบ่งปันความรู้ โดยเฉพาะ การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เหมาะสมและสร้างความเป็นผู้นำได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Marquardt, Michael และ Reynolds (1994) ได้ให้ความหมายของคำว่า การจัดการความรู้ หมายถึง การบริหารจัดการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ที่จำเป็นสำหรับองค์กรที่ได้มาจากการแสวงหา แล้วนำมาสร้างเป็นความรู้ขององค์กรและการเก็บรักษาไว้ให้ทุกคนได้เข้าถึงความรู้ ตลอดจนการ นำไปใช้ประโยชน์เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

Nonaka & Takeuchi (2004) ได้นิยามความหมาย การจัดการความรู้ เป็นกระบวนการสร้าง ความรู้ใหม่อย่างต่อเนื่อง โดยทำการเผยแพร่ความรู้อย่างกว้างขวางตลอดทั้งองค์กร โดยรวมถึง ผลิตภัณฑ์ บริการเทคโนโลยีและระบบใหม่ ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งบางครั้งก็เป็นการเปลี่ยนแปลง ภายในองค์กร

Trapp (อ้างถึงใน บุญดี บุญยากิจ และคณะ, 2547, หน้า 95) กล่าวว่า การจัดการความรู้ เป็นกระบวนการที่ประกอบด้วยงานต่าง ๆ จำนวนมากซึ่งมีการบริหารจัดการในลักษณะของการ บูรณาการ (Integrated) เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ที่คาดหวังไว้ การจัดการความรู้จึงเป็นแนวคิด องค์กรรวมทั้งจะจัดการบริหารจัดการทรัพยากรที่เป็นความรู้ในองค์กร

Senge (1990) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจัดการความรู้เป็นกระบวนการธุรกิจที่องค์กรใช้ ในการสร้างและการเผยแพร่ความรู้ การที่องค์กรให้คุณค่าแก่ทรัพยากรความรู้และมองหาวิธีการที่ จะจัดการเกี่ยวกับทรัพยากรความรู้ที่มีประสิทธิภาพ การได้มาซึ่งความรู้ที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อ บุคคลที่เหมาะสม ณ เวลาที่ถูกต้อง และช่วยให้บุคคลได้แลกเปลี่ยนและใช้ข้อมูลหรือสารสนเทศ ร่วมกันในการปฏิบัติงาน โดยมุ่งที่การปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร

วรภัทร์ ภูเจริญ (2548) ได้อธิบายว่า การจัดการความรู้ เป็นเทคนิค หรือหัวใจสำคัญในการ ขุดค้น คัด คึง ลาก ชั่ว ฯลฯ ความรู้ต่าง ๆ ออกมาแล้วบริหารจัดการ รักษาไว้อย่าให้หายโดยนำไป ถ่ายทอด ซึ่งเปรียบเสมือนว่าการจัดการความรู้เป็นตัวจัดเก็บห้องสมุด และแหล่งในการเรียนรู้แบบ ยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ (Child Centered Education)

นายแพทย์วิจารณ์ พานิช (2545; 2552) ได้ให้ความหมายของการจัดการความรู้ไว้หลายแง่มุม ดังนี้

การจัดการความรู้เป็นกระบวนการ (Process) ที่ดำเนินการร่วมกันโดยผู้ปฏิบัติงานในองค์กรหรือหน่วยงานย่อยขององค์กร เพื่อสร้างและใช้ความรู้ในการทำงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ดีขึ้นกว่าเดิม การจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่เป็นวงจรต่อเนื่อง เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เป้าหมาย คือ การพัฒนางานและพัฒนาคน โดยมีความรู้เป็นเครื่องมือ มีกระบวนการจัดการความรู้เป็นเครื่องมือ

การจัดการความรู้ หมายถึง การรวบรวม การจัดระบบ การจัดเก็บ และการเข้าถึงข้อมูลเพื่อสร้างเป็นความรู้ เทคโนโลยีด้านข้อมูลและด้านคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือ ช่วยเพิ่มพลังในการจัดการความรู้ แต่เทคโนโลยีด้านข้อมูลและคอมพิวเตอร์โดยตัวของมันเองไม่ใช่การจัดการความรู้

การจัดการความรู้เกี่ยวข้องกับการแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing) ถ้าไม่มีการแบ่งปันความรู้ ความพยายามในการจัดการความรู้จะไม่ประสบผลสำเร็จ พฤติกรรมภายในองค์กรเกี่ยวกับวัฒนธรรม พลวัต และวิถีปฏิบัติที่มีผลต่อการแบ่งปันความรู้ ประเด็นด้านวัฒนธรรมและสังคมมีความสำคัญยิ่งต่อการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ต้องการผู้ทรงความรู้ ความสามารถในการตีความและประยุกต์ใช้ความรู้ในการสร้างนวัตกรรมและเป็นผู้นำทางในองค์กร รวมทั้งต้องการผู้เชี่ยวชาญในสาขาใดสาขาหนึ่งสำหรับช่วยแนะนำวิธีประยุกต์ใช้ในการจัดการความรู้ ดังนั้น กิจกรรมเกี่ยวกับคน ได้แก่ การดึงดูดคนเก่งและคนดี การพัฒนาคน การติดตามความก้าวหน้าของคนและการดึงคนมีความรู้ความสามารถไว้ในองค์กรถือเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ เป็นเรื่องของการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร การจัดการความรู้เกิดขึ้นเพราะมีความเชื่อว่าจะช่วยสร้างความมีชีวิตชีวา และความสำเร็จให้แก่องค์กร การประเมินต้นทุนทางปัญญาและผลสำเร็จของการประยุกต์ใช้ในการจัดการความรู้ เป็นดัชนีบอกกว่าองค์กรมีการจัดการความรู้ได้อย่างได้ผลหรือไม่

จากความหมายดังกล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า “การจัดการความรู้” เป็นกระบวนการพัฒนาบุคลากรในองค์กรที่มุ่งให้บุคลากรสามารถกำหนดความรู้ แสวงหาความรู้ สร้างความรู้ จัดเก็บความรู้และแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันทั้งภายในและภายนอกองค์กร การจัดการความรู้ประกอบด้วยงานต่าง ๆ จำนวนมาก ซึ่งบริหารจัดการในลักษณะของการบูรณาการ (Integrated) เกี่ยวข้องกับการแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing) การรวบรวม จัดระบบ จัดเก็บ โดยเน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) เป็นเครื่องมือร่วมกับการทำงานเป็นทีมและการกระจายความรู้ เพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้ที่ถูกต้องเหมาะสม ช่วยให้บุคคลได้แลกเปลี่ยนและใช้ข้อมูล

หรือสารสนเทศร่วมกันในการปฏิบัติงาน โดยมุ่งเน้นที่การปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร สร้าง และใช้ความรู้ในการทำงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ดีขึ้นกว่าเดิม ทำให้เกิดการพัฒนางานอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ โดยมีเป้าหมาย คือ การพัฒนางานและพัฒนานคน โดยมีความรู้เป็นเครื่องมือ มีกระบวนการจัดการความรู้เป็นเครื่องมือ

หลักการสำคัญ 4 ประการของการจัดการความรู้ ได้แก่ (วิจารณ์ พานิช, 2552)

1. ให้คนหลากหลายทักษะ หลากหลายวิธีคิด ทำงานร่วมกันอย่างสร้างสรรค์ การจัดการความรู้ที่มีพลังต้องทำโดยคนที่มีพื้นฐานแตกต่างกัน มีความเชื่อหรือวิธีคิดแตกต่างกัน (แต่มีจุดรวมพลังคือ มีเป้าหมายอยู่ที่งานด้วยกัน) ถ้ากลุ่มที่ดำเนินการจัดการความรู้ประกอบด้วยคนที่คิดเหมือนกัน การจัดการความรู้จะไม่มีพลังในการจัดการความรู้ ความแตกต่างหลากหลาย (Heterogeneity) มีคุณค่ามากกว่าความเหมือน (Homogeneity)

2. ร่วมกันพัฒนาวิธีทำงานในรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อบรรลุประสิทธิผลที่กำหนดไว้ หรือฝันว่าจะได้ ในการจัดการสมัยใหม่ ประสิทธิภาพประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ประการ คือ

การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ซึ่งอาจเป็นความต้องการของลูกค้า ความต้องการของสังคม หรือความต้องการที่กำหนดโดยผู้บริหารองค์กร

นวัตกรรม (Innovation) ซึ่งอาจเป็นนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ หรือวิธีการใหม่ ๆ ก็ได้

ขีดความสามารถ (Competency) ของข้าราชการ และขององค์กร

ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในการทำงาน

3. ทดลองและเรียนรู้ เนื่องจากกิจกรรมการจัดการความรู้เป็นกิจกรรมสร้างสรรค์ ซึ่งหมายความว่าต้องคิดแบบ “หลุดโลก” จึงต้องมีวิธีดึงกลับมาสู่ความเป็นจริงในโลก หรือในสังคม โดยการทดลองทำเพียงน้อย ๆ ซึ่งถ้าล้มเหลวก็ก่อผลเสียหายไม่มากนัก ถ้าได้ผลไม่ดีก็ยกเลิกความคิดนั้น ถ้าได้ผลดีจึงขยายการทดลองเป็นทำมากขึ้น จนในที่สุดขยายเป็นวิธีทำงานแบบใหม่ หรือได้ Best practice ใหม่ นั่นเอง

4. นำเข้าความรู้จากภายนอกอย่างเหมาะสม โดยต้องถือว่าความรู้จากภายนอกยังเป็นความรู้ที่ยัง “ดิบ” อยู่ ต้องเอามาทำให้ “สุก” ให้พร้อมใช้ในบริบทของเราโดยการเติมความรู้เชิงบริบทลงไป

2.1.4 แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้

การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้และปัญญาที่ผูกพันอยู่กับงานและการดำรงชีวิต โดยการจัดการความรู้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้น จะต้องมีการจัดการครบทั้ง 3 องค์ประกอบของความรู้ คือ ความรู้ฝังลึกในคน ความรู้แฝงในองค์กร พื้นฐานสำคัญต่อความสามารถในการจัดการความรู้ คือ ความเป็นองค์กร



เรียนรู้ (Learning Organization) และการที่สมาชิกขององค์กรเป็นบุคคลเรียนรู้ (Learning Person) ทั้งนี้ ต้องมั่นใจที่จะใช้จินตนาการและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อการจัดการความรู้อย่างเต็มที่ นำความรู้ที่ได้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันอย่างสร้างสรรค์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการคิดร่วมกันผ่านการกระทำเพื่อเป้าหมายบรรลุความมุ่งมั่นที่กำหนดร่วมกัน (วันชัย ปานจันทร์, 2549)

องค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นแนวทางใหม่ที่สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของการเรียนรู้ การจัดการการพัฒนาองค์กรโดยผสมผสานให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานได้เป็นอย่างดี องค์กรสามารถดำเนินไปตามจุดมุ่งหมายที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (พรพิมล ธรรมชาติกริรมย์โชค, 2550) พื้นฐานสำคัญต่อความสามารถในการจัดการความรู้ คือ ความเป็นองค์กรการเรียนรู้ (Learning Organization) และการที่สมาชิกขององค์กรเป็นบุคคลเรียนรู้ (Learning person)

#### 2.1.5 ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้

มีนักวิชาการได้ให้คำนิยามขององค์กรแห่งการเรียนรู้ไว้มากมาย ดังนี้

Senge (1990) ให้ความหมายของ องค์กรแห่งการเรียนรู้ว่า องค์กรที่บุคลากรทุกคนในองค์กรมุ่งมั่นที่จะเพิ่มศักยภาพของตนเองทั้งในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร เพื่อนำไปสู่จุดมุ่งหมายในระดับต่าง ๆ และสร้างสรรค์ผลงานที่เป็นความปรารถนาขององค์กร โดยสามารถสร้างแรงบันดาลใจใหม่ ๆ และแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระและต่อเนื่อง บุคลากรสามารถเรียนรู้ร่วมกันเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ต้องการได้อย่างแท้จริง ซึ่งเน้นให้เกิดการเรียนรู้และสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่โดยให้องค์กรมีส่วนในการสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ไปด้วยกันทั่วทั้งองค์กร

Gavin (1993) กล่าวถึงองค์กรแห่งการเรียนรู้ว่า เป็นองค์กรที่มีทักษะงาน การสร้าง สรรหา และถ่ายโอนองค์ความรู้ ตลอดจนสามารถปรับขยายพฤติกรรมที่สะท้อนถึงการหยั่งรู้ความรู้ใหม่ และเข้าใจในสิ่งต่างๆ ได้อย่างถ่องแท้

Marquardt (พรพิมล ธรรมชาติกริรมย์, 2550) ได้ให้ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ว่า องค์กรที่บุคคลในองค์กรมีการเรียนรู้ในด้านต่างๆ อย่างเต็มสมรรถนะและต่อเนื่อง โดยบรรยากาศมีอำนาจแห่งการเรียนรู้ ซึ่งใช้วิธีการเรียนรู้ที่เป็นพลวัตจนทำให้เกิดการเรียนรู้จากภายในและภายนอกองค์กร และสามารถเรียนรู้จัดการตลอดจนการใช้ความรู้เพื่อเป็นเครื่องมือแห่งความสำเร็จที่ควบคู่ไปกับการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยควบคู่ด้วย

วิจารณ์ พานิช (2547) ให้ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ว่า คือ องค์กรที่มีความสามารถสูงต่อการรับรู้และเรียนรู้ ซึ่งหมายความว่า มีความไวในการเปิดรับ จับกระแสของสภาพแวดล้อมขององค์กรอยู่ตลอดเวลา มีความสามารถในการรับรู้การเปลี่ยนแปลง ทั้งที่เป็นการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก และที่เป็นการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรโดยเอาใจใส่

ข้อมูลนั้นเหล่านั้น และนำมาใช้ปรับตัวหรือเปลี่ยนแปลงตัวองค์กรเองโดยเกิดรับรู้และการเรียนรู้ใน ทุกส่วนขององค์กร

จากแนวคิดดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า “องค์กรแห่งการเรียนรู้” หมายถึง องค์กรที่ส่งเสริม มุ่งมั่นสนับสนุนให้บุคคลในองค์กรเพิ่มศักยภาพให้ตนเอง ทั้งในระดับคน กลุ่ม และองค์กร เพื่อนำไปสู่เป้าหมายต่าง ๆ โดยมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา มีความสามารถสูงต่อการเรียนรู้และการ โดยการเรียนรู้จากความสำเร็จและความล้มเหลวจนนำไปสู่การพัฒนาตนเอง ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนจนสามารถ บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้

## 2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Literature review)

### 2.2.1 กฎหมาย กฎ ระเบียบ คำสั่ง

พระราชบัญญัติองค์กรอัยการและพนักงานอัยการ พ.ศ.2553 มาตรา 14 (3) (4) และ (5) ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการคดีแพ่ง ดังต่อไปนี้

“มาตรา 14 พนักงานอัยการมีอำนาจและหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(3) ในคดีแพ่ง หรือคดีปกครอง มีอำนาจและหน้าที่ดำเนินคดีแทนรัฐบาล หน่วยงานของรัฐที่เป็นองค์กรตามรัฐธรรมนูญ ราชการส่วนกลาง หรือราชการส่วนภูมิภาคในศาล หรือในกระบวนการทางอนุญาโตตุลาการทั้งปวง กับมีอำนาจและหน้าที่ตามกฎหมายอื่นซึ่งบัญญัติ ว่าเป็นอำนาจและหน้าที่ของสำนักงานอัยการสูงสุดหรือพนักงานอัยการ

(4) ในคดีแพ่ง คดีปกครอง หรือคดีอาญา ซึ่งเจ้าหน้าที่ของรัฐถูกฟ้องในเรื่องการ ที่ได้กระทำไปตามหน้าที่ที่ดี หรือในคดีแพ่งหรือคดีอาญาที่ราษฎรผู้หนึ่งผู้ใดถูกฟ้องในเรื่องการที่ได้ กระทำตามคำสั่งของเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งได้สั่งการโดยชอบด้วยกฎหมาย หรือเข้าร่วมหรือช่วยเหลือ เจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งได้กระทำการในหน้าที่ราชการที่ดี เมื่อเห็นสมควรพนักงานอัยการจะรับแก้ต่าง ให้ก็ได้

(5) ในคดีแพ่ง คดีปกครอง หรือกรณีมีข้อพิพาทที่ต้องดำเนินการทางอนุญาโต- ตุลาการที่หน่วยงานของรัฐซึ่งมิได้กล่าวใน (3) หรือนิติบุคคลซึ่งมิใช่หน่วยงานของรัฐ แต่ได้มี พระราชบัญญัติหรือพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งขึ้นเป็นคู่กรณีและมีสิทธิที่เป็นข้อพิพาทกับรัฐบาล หรือระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกันเอง เมื่อเห็นสมควรพนักงานอัยการจะรับว่าต่างหรือแก้ต่างให้ ก็ได้”

ระเบียบสำนักงานอัยการสูงสุดว่าด้วยการดำเนินคดีแพ่งของพนักงานอัยการ พ.ศ.2547  
ข้อ 19 ได้กำหนดเรื่องอำนาจในการมอบหมายงานของพนักงานอัยการให้กับนิติกร ดังนี้

“ข้อ 19 การมอบหมายให้นิติกรช่วยดำเนินการ

พนักงานอัยการเจ้าของสำนวนอาจมอบหมายให้นิติกรช่วยดำเนินการได้ตามขอบเขตและวิธีการที่ผู้บังคับบัญชาหรือสำนักงานอัยการสูงสุดกำหนด”

หนังสือสำนักงานอัยการสูงสุด ค่วนมาก ที่ อส 0001/ว.37 ลงวันที่ 27 เมษายน 2537 เรื่อง แนวทางการปฏิบัติราชการของนิติกร ได้กำหนดความรับผิดชอบของนิติกรสำนักงานอัยการสูงสุด อันเป็นแนวทางในการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของนิติกรคดีแพ่ง ในข้อ 1. (1.1-1.6) และข้อ 2. (2.1-2.3) ดังนี้

### 1. งานคดี

1.1 การตรวจสอบสำนวนเบื้องต้น เช่น ตรวจสอบเขตอำนาจ ระยะเวลาและอายุความ ความถูกต้องครบถ้วนของเอกสาร รวมทั้งการปฏิบัติตามขั้นตอนต่าง ๆ ว่าถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ มติคณะรัฐมนตรี และหลักปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องหรือไม่

1.2 ช่วยเตรียมและรวบรวมพยานหลักฐาน โดยการประสานงานกับตัวความ พนักงานสอบสวน หรือพยานบุคคล รวมทั้งช่วยบันทึกถ้อยคำพยานถามคำถามของพนักงานอัยการ

1.3 จัดทำบัญชีเอกสารและบัญชีการเบิกจ่ายเงินค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในคดี

1.4 ช่วยร่างคำฟ้อง คำฟ้องอุทธรณ์ คำฟ้องฎีกา คำให้การ คำแก้อุทธรณ์ คำแก้ฎีกา ในคดีที่ไม่ยุ่งยากช่วยร่างคำร้อง คำขอ คำแถลง บัญชีระบุพยาน และหนังสือโต้ตอบในคดี รวมทั้งการแจ้งผลเกี่ยวกับคดี

1.5 ยื่นคำคู่ความและเอกสารต่าง ๆ ต่อศาล และฟังคำสั่งศาลเพื่อรายงานพนักงานอัยการ

1.6 ช่วยเหลือพนักงานอัยการในชั้นการดำเนินกระบวนการพิจารณาในศาล เช่น ช่วยบันทึกคำเบิกความพยาน ช่วยร่างรายงานการคดี คัดถ้อยคำสำนวนและคำพิพากษา เป็นต้น

2. งานที่ปรึกษากฎหมาย (เช่น การตอบข้อหารือ ตรวจสอบร่างสัญญา กรรมการคณะต่าง ๆ)

2.1 จัดเตรียมและค้นคว้ากฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และเรื่องที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งความเห็นทางวิชาการ เสนอพนักงานอัยการ

2.2 ประสานงานกับหน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งช่วยบันทึกถ้อยคำ

2.3 ร่างหนังสือโต้ตอบต่าง ๆ

### 2.2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พิพัฒน์ พึ่งพาพงศ์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ตของนิติกร สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา วิทยาลัยพณิชยการมหาวิทาลัยธรรมศาสตร์ โดยศึกษาเกี่ยวกับลักษณะและพฤติกรรมการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ตของสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาของนิติกร เพื่อศึกษาถึงการ ใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ตในด้านการค้นคว้ากฎหมายของนิติกร และศึกษาถึงปัญหา อุปสรรคและความต้องการจากการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ตของสำนักงานฯ โดยสรุปผลการศึกษาด้านความพึงพอใจจากการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ตของสำนักงานฯ ของนิติกรพบว่า นิติกรส่วนใหญ่ใช้บริการการสืบค้นข้อมูลทางกฎหมายจากระบบภายในสำนักงานฯ ที่ให้บริการในรูปแบบของเครือข่ายอินทราเน็ตที่บรรจุเนื้อหาสาระสำคัญของกฎหมายที่มีความละเอียดมากกว่าเว็บไซต์ของสำนักงาน ส่วนปัญหา อุปสรรค และความต้องการที่เกิดจากการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ต นิติกรส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาและอุปสรรคคือ อันดับแรกเป็นปัญหาด้านความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมกับระบบเครือข่าย รองลงมาคือปัญหาการใช้เวลาในการดาวน์โหลดนาน และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ติดตั้งระบบเครือข่ายมีประสิทธิภาพต่ำ และต้องการให้สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกามีการปรับปรุงระบบการให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ตในด้านการเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ของระบบเครือข่ายมากที่สุด รองลงมาคือ ต้องการให้มีการพัฒนาข้อมูลทางกฎหมายให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ และปรับปรุงระบบเครือข่ายให้สามารถค้นคว้าข้อมูลได้รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยได้เสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะไว้คือ ปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นกว่าเดิม มีการพัฒนาข้อมูลด้านกฎหมายให้ทันสมัยและถูกต้องเสมอ มีการเพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์เครือข่ายอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ตให้แก่กลุ่มกฎหมายในสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกามากขึ้น และสุดท้ายควรจัดให้มีการฝึกอบรมหลักสูตรความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์แก่นิติกรให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถในการใช้งานระบบให้กับนิติกร สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

จากผลการศึกษาดังกล่าวข้างต้นชี้ให้เห็นว่า หนึ่งในปัญหาสำคัญที่นิติกรสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาประสบก็คือ ปัญหาในด้านการขาดความรู้เรื่องการใช้ระบบเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการนำระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่อจัดการกับปัญหาการขาดความรู้ของนิติกร โดยให้ระบบเครือข่ายฯ เข้ามามีส่วนสนับสนุนการทำงานและแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานของนิติกร เป็นฐานข้อมูลทางด้านกฎหมายที่นิติกรสามารถเข้า

ค้นคว้าข้อมูลได้อย่างลึกซึ้ง แนวทางการแก้ไขนอกเหนือจากการพัฒนาระบบให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นแล้ว การแก้ไขปัญหาายังเน้นไปที่การจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ให้แก่บุคลากร เพื่อเพิ่มความรู้ในการเข้าใช้ระบบคอมพิวเตอร์ เครื่องข่ายของสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ซึ่งผู้ค้นคว้าเห็นว่ามีความสอดคล้องกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับงานนิติกรคดีแพ่งที่ผู้ค้นคว้าทำการศึกษาอยู่

แม้ผู้ศึกษาจะได้เสนอแนวทางแก้ปัญหา โดยจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ด้านการใช้งานระบบเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ไว้แล้ว อย่างไรก็ตามผู้ค้นคว้าเห็นว่าทางแก้ไขที่ยั่งยืนควรมีการจัดสร้างระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management Systems) ควบคู่กับการนำทฤษฎีการจัดการความรู้มาใช้เพื่อจัดการกับปัญหาการขาดความรู้ของนิติกรได้อย่างถูกต้อง ตรงประเด็นมากที่สุด ก็น่าจะเป็นแนวทางที่สามารถแก้ปัญหาการขาดความรู้ของนิติกรดังกล่าวข้างต้นได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด