



มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

THAI SMEs STANDARD

มอก. เอส 231-2566

การบริการให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย

LEGAL CONSULTING SERVICES

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

ICS 03.080.99

ISBN 978-616-595-094-7

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย

มอก. เอส 231-2566

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0 2430 6826

ปัจจุบัน วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และกลุ่มธุรกิจเกิดใหม่ (start-up) ได้มีการทำธุรกิจ การให้บริการ ให้คำปรึกษาด้านกฎหมายเป็นจำนวนมาก ดังนั้น เพื่อเป็นการส่งเสริม พัฒนาผู้ประกอบการ และสร้างความ น่าเชื่อถือต่อผู้บริโภค มาตรฐานนี้ใช้เป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับระบบการจัดการคุณภาพการบริการ เพื่อใช้ในการ รับรองผู้ประกอบการตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมและยกระดับการบริการประเภทนี้ให้มี คุณภาพที่ดีและสม่ำเสมอ จึงกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย ขึ้น

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ จัดทำขึ้นโดยใช้เอกสารต่อไปนี้เป็นแนวทาง (หากเอกสารที่ใช้มีการปรับปรุง ให้ใช้ เอกสารปรับปรุงฉบับล่าสุด)

พระราชบัญญัติทนายความ พ.ศ. 2528

ข้อบังคับสภาทนายความว่าด้วยใบอนุญาตให้เป็นทนายความ พ.ศ. 2529

ข้อบังคับสภาทนายความ ว่าด้วยมรรยาททนายความ พ.ศ. 2529

ข้อบังคับสภาทนายความว่าด้วยการฝึกหัดงานในสำนักงานทนายความ พ.ศ. 2535

ข้อบังคับสภาทนายความว่าด้วยการฝึกอบรมวิชาว่าความ พ.ศ. 2529

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

กฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง



ประกาศสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
ฉบับที่ ๙ (พ.ศ. ๒๕๖๖)

เรื่อง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
การบริการให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเอส การบริการให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย
มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 231-2566

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม จึงออกประกาศกำหนดมาตรฐาน
อุตสาหกรรมเอส การบริการให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย มาตรฐานเลขที่ มอก. เอส 231-2566 ดังมี
รายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ให้มีผลตั้งแต่วันที่ประกาศเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๒ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖

นายบรรจง สุกรีธา

เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส

การบริการให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย

1. ขอบข่าย

- 1.1 มาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ ครอบคลุมการบริการให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำ ให้ข้อมูลด้านกฎหมายต่าง ๆ รวมถึงการรับว่าความคดีในชั้นศาล ทั้งในทางคดีแพ่ง คดีอาญา คดีล้มละลาย คดีแรงงาน คดีปกครอง อรรถคดี หรือ คดีอื่น ซึ่งให้บริการโดยนักกฎหมาย

2. บทนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ มีดังต่อไปนี้

- 2.1 นักกฎหมาย หมายถึง ผู้ที่ใช้ความรู้ทางกฎหมายเป็นวิชาประกอบอาชีพการงานของตน เช่น ทนายความ ที่ปรึกษากฎหมาย
- 2.2 ทนายความ หมายถึง ผู้ที่สถาปนทนายความได้จดทะเบียนและออกใบอนุญาตให้เป็นทนายความ และเป็นผู้ที่ได้รับอนุญาตให้ว่าความและให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย รวมทั้งจัดทำนิติกรรมสัญญา และดำเนินกระบวนการพิจารณาแทนคู่ความ
- 2.3 ที่ปรึกษากฎหมาย หมายถึง ผู้ให้คำปรึกษาแนะนำหน่วยงาน องค์กรของรัฐ และเอกชน ในงานด้านกฎหมาย
- 2.4 ผู้รับบริการ หมายถึง บุคคลทั่วไป หน่วยงานเอกชน หน่วยงานของรัฐ
- 2.5 ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้ประกอบการให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย

3. ข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

- 3.1 ข้อกำหนดทั่วไป
ผู้ประกอบการต้อง
 - 3.1.1 เป็นบุคคล หรือนิติบุคคลที่จดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1.2 กำหนดขอบข่ายการให้บริการ จัดทำระบบ การจัดการคุณภาพให้เหมาะสมกับสถานที่ตั้ง ขนาด ลักษณะ และสิ่งอำนวยความสะดวก
 - 3.1.3 จัดทำระบบการจัดการคุณภาพ นำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นไปตามข้อกำหนดในมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสนี้ และต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1.4 จัดให้มีผังกระบวนการครอบคลุมทุกการให้บริการ
 - 3.1.5 มีเอกสารและข้อมูลที่จำเป็นในการสนับสนุนการดำเนินการให้บริการ และรักษาข้อมูลที่จำเป็นเพื่อความมั่นใจว่าการบริการเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด

3.2 เจ้าของกิจการหรือผู้บริหาร

3.2.1 มีความเป็นผู้นำและมีความมุ่งมั่น

- (1) รับผิดชอบต่อระบบการจัดการคุณภาพ และคุณภาพของงานบริการ
- (2) กำหนดนโยบายคุณภาพเป็นเอกสาร ที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการให้บริการ ต่อกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติของหน่วยงานราชการ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจ และนำไปใช้ภายในองค์กร

3.2.2 ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ

- (1) ทำความเข้าใจ ตอบสนองความต้องการ และข้อกำหนดของผู้รับบริการ โดยไม่ขัดกับข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติทนายความ พ.ศ. 2528
- (2) พิจารณาและกำหนดความสามารถในการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ และให้ความสำคัญต่อการรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- (3) มีการสนับสนุนการให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการทั่วทั้งองค์กร

3.2.3 บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ

ต้องมีการจัดทำผังองค์กร มีการมอบหมายงาน หน้าที่ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจภายในองค์กร (กรณีเป็นนิติบุคคล)

3.3 การบริหารทรัพยากร

3.3.1 ทรัพยากรบุคคล

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีบุคลากรที่เพียงพอในการให้บริการ โดยมีคุณสมบัติเป็นไปตามกฎหมาย และข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- (1) จัดให้มีบุคลากรที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสม และมีความสามารถที่เพียงพอ ในการให้บริการ เช่น ทนายความมีคุณสมบัติเป็นไปตามกฎหมาย และได้รับการจดทะเบียนและรับใบอนุญาตให้เป็นทนายความ จากผู้อนุญาตตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- (2) กำหนดความสามารถที่จำเป็น และข้อควรปฏิบัติของบุคลากรที่ให้บริการ และกำหนดหัวข้อการอบรมหรือประสบการณ์ที่เหมาะสม และเก็บหลักฐานไว้ เช่น นักกฎหมายหรือทนายความมีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรืออนุปริญญาทางนิติศาสตร์ หรือประกาศนียบัตรในวิชานิติศาสตร์ ซึ่งเทียบได้ไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีหรืออนุปริญญาจากสถาบันการศึกษา ซึ่งสภาทนายความเห็นว่าสถาบันการศึกษานั้นมีมาตรฐานการศึกษาที่ผู้ได้รับปริญญาตรีหรืออนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรควรเป็นทนายความได้ และเป็นสมาชิกแห่งนิติบัณฑิตยสภา ผ่านการอบรมวิชาว่าความจากสภาทนายความ ผ่านการฝึกอบรมมารยาททนายความ มีจรรยาบรรณในวิชาชีพ เป็นต้น
- (3) ฝึกอบรมให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง มีความสามารถตามที่กำหนด และประเมินผลของการดำเนินการนั้น กรณีที่มีใบรับรองคุณวุฒิจากวิชาชีพที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาแสดงแทนการฝึกอบรมและประเมินผลได้
- (4) เก็บประวัติ และบันทึกการฝึกอบรมไว้เป็นหลักฐานตลอดอายุการทำงาน

3.3.2 โครงสร้างพื้นฐาน

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการบริหาร ดังนี้

- (1) ต้องจัดให้มีพื้นที่ให้บริการ แยกเป็นสัดส่วนชัดเจน มีพื้นที่ติดต่อสำหรับผู้รับบริการที่สะอาดเพียงพอ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกตามความเหมาะสม
- (2) ต้องจัดให้มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่จำเป็นสำหรับผู้รับบริการ เช่น เบอร์โทรศัพท์ แอปพลิเคชัน อีเมล เว็บไซต์
- (3) ต้องจัดให้มี เครื่องมือ อุปกรณ์ ที่จำเป็นสำหรับการให้บริการ

3.3.3 สภาพแวดล้อมสำหรับดำเนินการ

ผู้ประกอบการต้องพิจารณา จัดสรร ควบคุมและรักษาสภาพแวดล้อมที่จำเป็นต่อการบริการเพื่อความ สอดคล้องต่อข้อกำหนดของการบริการ เช่น ความสะอาดของสถานที่ แสงสว่าง เสียงรบกวน

3.4 ขั้นตอนการบริการ

3.4.1 การวางแผนการบริการและการควบคุม

ผู้ประกอบการต้องวางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ที่จำเป็น เพื่อให้สอดคล้องกับ ข้อกำหนดในการส่งมอบการบริการโดย

- (1) พิจารณาจัดทำข้อกำหนดของการบริการของผู้ประกอบการ หรือข้อกำหนดของการบริการของผู้รับบริการ หรือทั้งสองอย่าง ซึ่งไม่ขัดต่อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติหนายความ พ.ศ. 2528
- (2) กำหนดเกณฑ์การยอมรับการบริการ และควบคุมกิจกรรมในการบริการให้เป็นไปตามเกณฑ์
- (3) พิจารณาประเด็นในการดูแลและการจัดการเพื่อการบริหารที่ดี

3.4.2 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ

ผู้ประกอบการต้อง

3.4.2.1 กำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ได้แก่

- (1) ข้อกำหนดเฉพาะตาม que ผู้รับบริการกำหนด ขอบข่ายและขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งให้เป็นไปตาม ข้อตกลงกับผู้รับบริการ เช่น ประเภทกฎหมายที่ให้คำปรึกษา ขั้นตอนการขอรับคำปรึกษา พื้นที่ การให้บริการ การเตรียมเอกสารหลักฐานประกอบการทำนิติกรรม
- (2) ข้อกำหนดต่าง ๆ ในการส่งมอบและหลังการส่งมอบ ตามสัญญาการบริการ เช่น สัญญา ข้อตกลง บันทึกการบริการใด ๆ

3.4.2.2 การสื่อสารกับผู้รับบริการ

กำหนดและสื่อสารกับผู้รับบริการ เกี่ยวกับ

- (1) ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ อัตราค่าบริการ ระยะเวลาการให้บริการ โดยประกาศไว้ชัดเจนและต้อง แจ้งให้ผู้รับบริการทราบก่อนดำเนินการ
- (2) ข้อเสนอ สัญญาหรือคำสั่งซื้อ รวมถึงการแก้ไขใด ๆ
- (3) ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการทรัพย์สินของผู้รับบริการ

- (4) ข้อมูลที่สามารถสอบกลับได้ รวมถึงคำร้องเรียนจากผู้รับบริการ เช่น สัญญาการให้บริการ ใบเสร็จรับเงิน คำร้องเรียนจากผู้รับบริการ

3.4.2.3 การทบทวนข้อตกลงกับผู้รับบริการ

ทบทวนคำขอบริการของผู้รับบริการ โดยอาจทำเป็นเอกสาร เช่น แบบขอรับบริการ หากมีข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง ต้องมั่นใจว่าคำขอบริการได้รับการดำเนินการแก้ไข และเป็นที่ยอมรับ ทั้ง 2 ฝ่ายแล้ว ในกรณีที่ผู้รับบริการไม่มีเอกสารระบุข้อกำหนดการบริการ ต้องจัดทำเอกสาร ยืนยันข้อกำหนดเหล่านี้ก่อนการตกลงกับผู้รับบริการ เช่น การยกเลิกคำขอรับบริการ การขอเปลี่ยนแปลงรายละเอียดข้อมูลการบริการ

3.5 การจัดซื้อ

ผู้ประกอบการต้อง

- (1) มีกระบวนการจัดซื้อวัสดุ เครื่องมือ อุปกรณ์ หรือการใช้บริการภายนอก ที่ทำให้มั่นใจว่าการให้บริการ ดำเนินการไปได้ด้วยความถูกต้อง ตรงตามข้อกำหนดหรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องที่ระบุในการจัดซื้อ
- (2) ทวนสอบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่จัดซื้อ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่สั่งซื้อเป็นไปตาม ข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อ ซึ่งต้องมีปริมาณเพียงพอในการให้บริการ มีประสิทธิภาพ และมีการ จัดเก็บที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการเสื่อมสภาพ และมีความปลอดภัย

3.6 ข้อกำหนดของการบริการ

ผู้ประกอบการต้อง

3.6.1 การควบคุมการให้บริการ

- (1) จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมในแต่ละขั้นตอนการบริการ
- (2) ใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม ถูกต้อง ในการควบคุมการให้บริการตามข้อกำหนด ของผู้รับบริการ กฎหมายและข้อกำหนดอื่นที่เกี่ยวข้อง
- (3) มีการตรวจสอบการบริการตามแผนที่กำหนดไว้ หรือการตรวจสอบการบริการภายหลังการส่งมอบ พร้อมทั้งจัดเก็บประวัติของผู้ใช้บริการ

3.6.2 การชี้แจงและสอบกลับได้

ชี้แจงสถานะของการบริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอนของการบริการ และสามารถสอบกลับได้

3.6.3 การยอมรับการส่งมอบการบริการ

ทวนสอบการบริการให้เป็นไปตามข้อกำหนดในขั้นตอนที่เหมาะสมตามแผนที่กำหนดไว้ หากไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต้องไม่ส่งมอบการบริการให้แก่ผู้รับบริการ ยกเว้นจะได้รับการอนุมัติจากผู้รับบริการหรือผู้มีอำนาจ และต้องเก็บเอกสารข้อมูลที่แสดงถึงการยอมรับการบริการ

- (1) มีหลักฐานของความสอดคล้องตามเกณฑ์ที่ยอมรับ
- (2) สอบกลับได้ถึงผู้มีอำนาจยอมรับ

3.7 ทรัพย์สินของผู้รับบริการ

ผู้ประกอบการ ต้องดำเนินการดูแลทรัพย์สินของผู้รับบริการ ดูแลข้อมูลที่เป็นความลับ และข้อมูลส่วนบุคคลในระหว่างกระบวนการให้บริการจนถึงการส่งมอบให้กับผู้รับบริการ หากทรัพย์สินของผู้รับบริการชำรุดเสียหาย สูญหายหรือถูกทำลาย ต้องรายงานให้ผู้รับบริการทราบ และเก็บรักษาบันทึกไว้

3.8 การควบคุมผลการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข
ผู้ประกอบการต้อง

3.8.1 มั่นใจว่าผลของการบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดได้รับการชี้แจงและควบคุม เพื่อป้องกันการส่งมอบโดยไม่ตั้งใจ โดยต้องจัดการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังนี้

- (1) แก้ไขให้เป็นไปตามข้อกำหนดและข้อตกลงกับผู้รับบริการ รวมถึงสอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- (2) ระงับ หรือชะลอการส่งมอบบริการ
- (3) แจ้งให้ผู้รับบริการทราบเพื่อยอมรับตามผลที่พบ
- (4) กำหนดอำนาจในการยอมรับภายใต้เงื่อนไข

3.8.2 การกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำโดย

- (1) ทบทวนและวิเคราะห์สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ
- (2) พิจารณาส่งสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ใกล้เคียงหรือมีโอกาสเกิดขึ้น

3.8.3 เก็บเอกสารข้อมูลดังต่อไปนี้

- (1) ลักษณะของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- (2) การดำเนินการกับผลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- (3) การยอมรับอย่างมีเงื่อนไข
- (4) ผู้มีอำนาจในการจัดการสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

3.9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้ประกอบการ ต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อทราบความต้องการและความคาดหวัง และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ

3.10 การร้องเรียนของผู้รับบริการ

ผู้ประกอบการ ต้องจัดให้มีช่องทางในการรับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน ทางโทรศัพท์ ทางสื่อออนไลน์ และมีการดำเนินการกับข้อร้องเรียนนั้นอย่างเหมาะสม

3.11 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ผู้ประกอบการ ต้องนำข้อมูลจากผลการทวนสอบการบริการ ผลลัพธ์จากการควบคุมสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ โดยนำมาพิจารณาความจำเป็นหรือโอกาสเพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3.12 การควบคุมเอกสารและข้อมูล

เอกสารและข้อมูลที่ดำเนินการตามข้อกำหนดของระบบจัดการคุณภาพตามมาตรฐานอุตสาหกรรมเอสฉบับนี้ ต้อง

- (1) มีเพียงพอและเหมาะสมในการใช้งานตามความจำเป็นในแต่ละกระบวนการและขั้นตอน
 - (2) ได้รับการป้องกันอย่างเหมาะสม เช่น เสี่ยงต่อการถูกเปิดเผย นำไปใช้อย่างไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบถ้วน
 - (3) ได้รับการควบคุมและปรับปรุงให้ทันสมัย
-