



การประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง
เกณฑ์คุณภาพการศึกษา
เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

(EDUCATIONAL CRITERIA FOR PERFORMANCE EXCELLENCE)

วันที่ ๒๔ ก.พ. ๖๕

และ ๑ มี.ค. ๖๕



เกณฑ์คุณภาพการศึกษา
เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

(Educational Criteria For Performance Excellence)

เกณฑ์ **EdPEX**

หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า (CUSTOMER)

หมวด 3 ลูกค้า

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า

- ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
- ข. การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการกำหนดหลักสูตรและบริการ

3.2 ความผูกพันของลูกค้า

- ก. ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ
- ข. การค้นหาความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
- ค. การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าและตลาด

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมสารสนเทศจากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ให้อธิบาย

- วิธีการที่สถาบันรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการได้มาซึ่งสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของกลุ่มเหล่านั้น

3.1 เสียงของลูกค้า

ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

(1) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ได้

- วิธีการรับฟังดังกล่าวมีความแตกต่างกันอย่างไรระหว่างกลุ่มผู้เรียน กลุ่มลูกค้าอื่นๆ และส่วนตลาด
- สถาบันใช้สื่อสังคมออนไลน์ เทคโนโลยีที่ใช้งานบนเว็บ ในการรับฟังอย่างไร
- วิธีการดังกล่าวแตกต่างในแต่ละช่วงเวลาของการสานสัมพันธ์กับสถาบันอย่างไร
- สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาข้อมูลป้อนกลับที่เกี่ยวกับคุณภาพหลักสูตรและบริการ การสนับสนุน และการให้บริการ จากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ได้อย่างทันท่วงทีและสามารถนำไปใช้ได้

3.1 เสียงของลูกค้า

ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ายุุ่มอื่น

(2) ผู้เรียนและลูกค้ายุุ่มอื่นที่พึงมี

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังผู้เรียน และลูกค้ายุุ่มอื่นที่พึงมี เพื่อให้ได้สารสนเทศที่นำไปใช้ได้

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ายุุ่มอื่นในอดีต อนาคตและของคู่แข่ง เพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับ

- หลักสูตร
- บริการ
- การสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ายุุ่มอื่น
- การให้บริการ

3.1 เสียงของลูกค้า

ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ายุุ่มอื่น

(1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ายุุ่มอื่น

- วิธีการเหล่านี้มีความแตกต่างกันอย่างไรสำหรับแต่ละกลุ่มผู้เรียน กลุ่มลูกค้ายุุ่มอื่นและส่วนตลาด (*)
- การวัดผลดังกล่าวให้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้อย่างไร เพื่อตอบสนองให้เกิดความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ายุุ่มอื่น และเพื่อรักษาความผูกพันกับกลุ่มดังกล่าวในระยะยาว

3.1 เสียงของลูกค้า

ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

(2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่นเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น โดย

- เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นของสถาบัน กับความพึงพอใจที่มีต่อสถาบัน คู่แข่ง

- เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นของสถาบัน กับความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นของสถาบันอื่น ซึ่งมีหลักสูตรและบริการที่คล้ายคลึงกัน หรือกับค่าเทียบเคียง ในวงการการศึกษา

หมวด 3 ลูกค้า

3.1 เสียงของลูกค้า

- ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
- ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

3.2 ความผูกพันของลูกค้า

- ก. หลักสูตรและบริการ รวมทั้งการสนับสนุนผู้เรียนและกลุ่มลูกค้าอื่น
- ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

3.2 ความผูกพันของลูกค้า

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน

ให้อธิบาย

- วิธีการกำหนดหลักสูตรและบริการ และช่องทางการสื่อสารเพื่อสนับสนุนผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น
- วิธีการการจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้า
- วิธีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

3.2 ความผูกพันของลูกค้า

ก. ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ

(1) การจัดการความสัมพันธ์

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

สถาบันทำอย่างไรในการทำการตลาดหรือประชาสัมพันธ์ สร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเพื่อ

- ให้ได้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นและสร้างส่วนแบ่งตลาด
- จัดการและเสริมสร้างภาพลักษณ์
- รักษาผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นไว้ และสนองความต้องการและทำให้เหนือกว่าความคาดหวัง ในแต่ละช่วงที่มีการสานสัมพันธ์กับสถาบัน

3.2 ความผูกพันของลูกค้า

ก. หลักสูตรและบริการ รวมทั้งการสนับสนุนผู้เรียนและกลุ่มลูกค้าอื่น

(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการช่วยให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นสามารถสืบค้นสารสนเทศและรับการสนับสนุนจากสถาบัน

สถาบันช่วยให้กลุ่มเหล่านี้มาใช้บริการอย่างไร

สถาบันมีการสนับสนุนที่สำคัญแก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมทั้งกลไกหลักในการสื่อสารอะไรบ้าง วิธีการดังกล่าวมีความแตกต่างกันอย่างไรในแต่ละกลุ่มผู้เรียน กลุ่มลูกค้า และส่วนตลาด (*) สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการ

- ค้นหาความต้องการหลักของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ในการรับการสนับสนุน
- ถ่ายทอดความต้องการดังกล่าวไปสู่ทุกคนและทุกกระบวนการที่เกี่ยวข้องเพื่อปฏิบัติ

3.2 ความผูกพันของลูกค้า

ก. หลักสูตรและบริการ รวมทั้งการสนับสนุนผู้เรียนและกลุ่มลูกค้าอื่น

(3) การจัดการข้อร้องเรียน

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการข้อร้องเรียนจากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล วิธีการดังกล่าวทำให้ความเชื่อมั่นของผู้เรียนและกลุ่มลูกค้าอื่นกลับคืนมาอย่างไร รวมทั้งสร้างเสริมความพึงพอใจและความผูกพัน และหลีกเลี่ยงข้อร้องเรียนลักษณะเดียวกันในอนาคตได้อย่างไร

- ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่นและตลาด รวมถึงหลักสูตรและบริการ เพื่อกำหนดกลุ่ม (ผู้เรียน/ ลูกค้า) ทั้งในปัจจุบันและอนาคต
- คำนึงถึงผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นของสถาบันคู่แข่งรวมทั้งผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่นและตลาดที่จะมีในอนาคตอย่างไร
- กำหนดกลุ่มผู้เรียนลูกค้ากลุ่มอื่นและส่วนตลาดส่วนใด ที่จะให้ความสำคัญและชักจูงให้มาศึกษาที่สถาบันมากขึ้น

3.2 ความผูกพันของลูกค้า

ข. การค้นหาความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

(1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

วิธีการเหล่านี้มีความแตกต่างกันอย่างไรสำหรับแต่ละกลุ่มผู้เรียน กลุ่มลูกค้าอื่นและส่วนตลาด (*) การวัดผลของวิธีการข้างต้นให้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้อย่างไร

3.2 ความผูกพันของลูกค้า

ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

(2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้า กลุ่มอื่น โดย

- เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นของสถาบัน กับความพึงพอใจที่มีต่อสถาบันคู่แข่ง
- เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นของสถาบัน กับความพึงพอใจที่มีต่อสถาบันอื่น ซึ่งมีหลักสูตร และบริการฯ ที่คล้ายคลึงกัน หรือกับค่าเทียบเคียงในวงการการศึกษา

3.2 ความผูกพันของลูกค้า

ค. การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าและตลาด

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้จากเสียงของลูกค้าและตลาด

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้จากเสียงของลูกค้าและตลาดเพื่อสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้เรียนให้มากขึ้นและสนับสนุนการตัดสินใจในการปฏิบัติการ

หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ
(OPERATIONS)

หมวด 6 การปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน

- ก. การออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการ
- ข. การจัดการและปรับปรุงกระบวนการ
- ค. การจัดการเครือข่ายอุปทาน
- ง. การจัดการนวัตกรรม

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

- ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ
- ข. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์
- ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

6.1 กระบวนการทำงาน

สถาบันมีวิธีการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงหลักสูตร/บริการ
และกระบวนการทำงานที่สำคัญอย่างไร

ให้อธิบาย

- วิธีการที่สถาบันใช้ในการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงกระบวนการทำงานสำคัญ เพื่อส่งมอบหลักสูตรและบริการที่มีคุณค่าสำหรับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และทำให้สถาบันประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง
- สถาบันมีการจัดการนวัตกรรมอย่างไร สรุปละบวนการทำงานที่สำคัญของสถาบัน

6.1 กระบวนการทำงาน

ก. การจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และ กระบวนการ

(1) การจัดทำกำหนดของหลักสูตร บริการ และกระบวนการ

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการระบุข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนอง
ต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการ

6.1 กระบวนการทำงาน

ก. การออกแบบหลักสูตร การบริการ และกระบวนการ

(2) กระบวนการทำงานที่สำคัญ

กระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์กร มีอะไรบ้าง
ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการทำงานเหล่านี้ คืออะไร

(3) แนวคิดในการออกแบบ

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และ
ตอบสนองต่อ พันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการทำงานที่สำคัญเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนด

6.1 กระบวนการทำงาน

ข. การจัดการกระบวนการ

(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ

สถาบันมั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการทำงานต่างๆ เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ

- มีตัววัดหรือตัวบ่งชี้ของผลการดำเนินการและตัววัดภายในกระบวนการอะไรบ้างที่สถาบันใช้เพื่อควบคุมและปรับปรุงกระบวนการต่างๆ
- ตัววัดเหล่านี้สัมพันธ์กับคุณภาพของสัมฤทธิ์ผลและผลการดำเนินการของหลักสูตรและบริการของสถาบันอย่างไร

6.1 กระบวนการทำงาน

ข. การจัดการกระบวนการ

(2) กระบวนการสนับสนุน

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ

- กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญมีอะไรบ้าง
- สถาบันมั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการเหล่านี้ เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญเพื่อสนับสนุนสถาบัน

6.1 กระบวนการทำงาน

ข. การจัดการกระบวนการ

(3) การปรับปรุงหลักสูตร การบริการ และกระบวนการ

สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มการเรียนรู้ของผู้เรียน ปรับปรุงหลักสูตรและการบริการ และผลการดำเนินการ เสริมสร้างสมรรถนะหลักของสถาบัน และลดความแปรปรวน

6.1 กระบวนการทำงาน

ค. การจัดเครือข่ายอุปทาน

สถาบันมีการจัดการเครือข่ายอุปทานอย่างไร

สถาบันดำเนินการอย่างไร ในเรื่อง การคัดเลือกผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ และทำให้มั่นใจว่ามีคุณสมบัติและอยู่ในสถานะที่ไม่เพียงตอบสนองต่อความต้องการของการปฏิบัติการเท่านั้น แต่ยังสามารถยกระดับผลการดำเนินการและสนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสถาบัน รวมถึงเพิ่มความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

6.1 กระบวนการทำงาน

ง. การจัดการนวัตกรรม

สถาบันมีการจัดการนวัตกรรมอย่างไร

- สถาบันใช้โอกาสเชิงกลยุทธ์ซึ่งพิจารณาแล้วว่า เป็นเรื่องที่เหมาะสมเสี่ยง อย่างไรก็ตาม
- สถาบันได้เตรียมทรัพยากรด้านการเงินและทรัพยากรอื่นๆ ไว้เพื่อสนับสนุนโอกาสดังกล่าว อย่างไรก็ตาม
- สถาบันยุติการสนับสนุนเรื่องดังกล่าว ณ เวลาที่เหมาะสมเพื่อนำทรัพยากรไปสนับสนุน โอกาสอื่นที่สำคัญกว่าอย่างไร

หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน

- ก. การออกแบบหลักสูตร การบริการ และกระบวนการ
- ข. การจัดการกระบวนการ
- ค. การจัดการนวัตกรรม

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

- ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ
- ข. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์
- ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

สถาบันทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติการต่าง ๆ

มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ

ให้อธิบาย

สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการ

- ควบคุมต้นทุน
- บริหารห่วงโซ่อุปทาน
- ทำให้สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย
- มีการเตรียมพร้อมรับภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น

ทั้งนี้เพื่อทำให้มั่นใจว่าระบบปฏิบัติการ มีประสิทธิภาพ และส่งมอบคุณค่าแก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

สถาบันควบคุมต้นทุนโดยรวมของระบบปฏิบัติการอย่างไร

สถาบันดำเนินการอย่างไรในเรื่อง

- พิจารณารอบเวลาการทำงาน การเพิ่มผลผลิตและปัจจัยด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล มาใช้ในกระบวนการทำงานอย่างไร
- ป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดหรือการทำงานซ้ำ
- ลดต้นทุนในการตรวจสอบ การทดสอบ และการตรวจติดตามกระบวนการหรือผลการดำเนินการ
- สร้างสมดุลระหว่างความจำเป็นในการควบคุมต้นทุน กับความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

ข. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์

สถาบันมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศที่อ่อนไหวหรือเป็นสิทธิพิเศษ (Privilege) และสินทรัพย์ที่สำคัญ มีความปลอดภัยและมีการป้องกันภัยบนโลกไซเบอร์ สถาบันดำเนินการอย่างไรในเรื่อง

- การคัดเลือกผู้ส่งมอบ และทำให้มั่นใจว่ามีคุณสมบัติและอยู่ในสถานะที่ไม่เพียงตอบสนองต่อความต้องการของการปฏิบัติการเท่านั้น แต่ยังสามารถยกระดับผลการดำเนินการขององค์กร และเพิ่มความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น
- วัดและประเมินผลการดำเนินการของผู้ส่งมอบ
- ให้ข้อมูลป้อนกลับเพื่อช่วยให้ผู้ส่งมอบนำไปใช้ปรับปรุง
- จัดการกับผู้ส่งมอบที่มีผลการดำเนินงานไม่ดี

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

(1) ความปลอดภัย

สถาบันดูแลให้มีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการที่ปลอดภัยได้ อย่างไร

- ระบบความปลอดภัยของสถาบันได้ครอบคลุมตั้งแต่การป้องกันอุบัติเหตุ การตรวจสอบ การวิเคราะห์หาสาเหตุของความไม่ปลอดภัย และการกู้คืนสู่สภาพเดิมอย่างไร

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

(2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity)

สถาบันมีวิธีการอย่างไร เพื่อให้มั่นใจว่ามีการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน

- ระบบการเตรียมพร้อมดังกล่าวได้คำนึงถึงการป้องกัน การจัดการความต่อเนื่องของระบบปฏิบัติการ และการกู้คืน สู่สภาพเดิมอย่างไร
- ระบบการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและสภาวะฉุกเฉินของสถาบัน ได้นำเอาเรื่องที่ต้องพึ่งพาผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือมาพิจารณาอย่างไร